

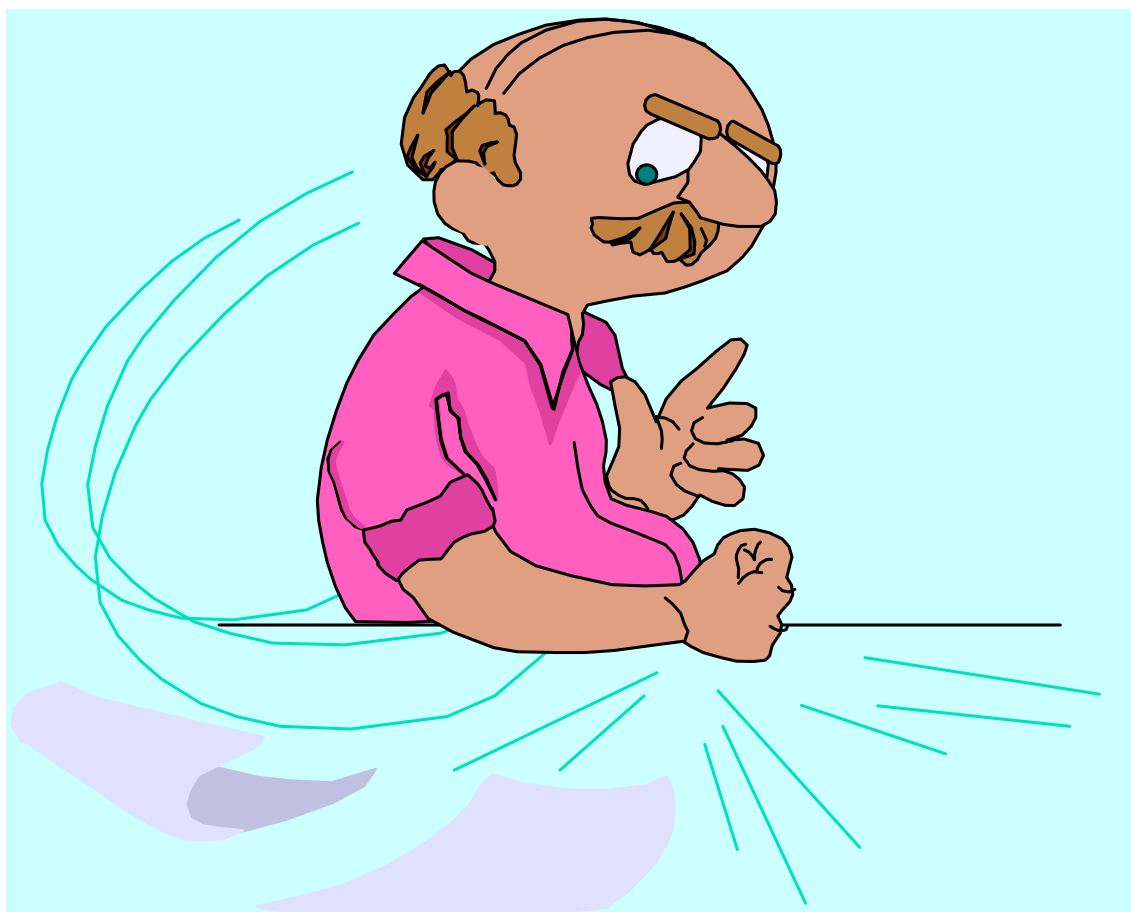


LÄNSSTYRELSEN
ÖSTERGÖTLAND

RAPPORT 2001:10

Klagomålshantering

Sociala enheten 2001-09-21





FÖRORD

Länsstyrelsen har enligt socialtjänstlagen (SoL) 68 § tillsyn över socialtjänsten i länet. Målet med tillsynen är att utveckla socialtjänsten i enlighet med statsmakternas intentioner. Länsstyrelsen skall också påtala när lagar och andra föreskrifter inte följs.

I socialtjänstlagen infördes 1998 en ny paragraf, 7 a §, avseende bestämmelser om kvalitet i socialtjänsten. I paragrafen anges bland annat att socialtjänstens insatser skall vara av god kvalitet och att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande skall utvecklas och säkras.

En väl fungerande hantering av klagomål är en av de faktorer som är av stor betydelse för att utveckla och säkra kvaliteten.

Denna rapport redovisar resultatet av den enkätundersökning som gjordes i länets kommuner under våren 2001 avseende hantering av klagomål. Länsstyrelsen har inte till alla delar bearbetat eller kommenterat svaren ur ett tillsynsperspektiv.

Det är Länsstyrelsens förhoppning att rapporten kan bidra till att ge uppslag och idéer om hur rutiner för klagomålshantering bör utformas.

Länsstyrelsen avser att under senare delen av 2001 inbjuda till seminarier där denna rapport och kommunernas klagomålshantering kan diskuteras och möjlighet ges till erfarenhetsutbyte.

Länsstyrelsen riktar också ett tack till kommunerna som bidragit med underlag.

Bo Silén
Socialdirektör

Theddy Jonsson
Socialkonsulent

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Sid.

SAMMANFATTNING	2
BAKGRUND	3
METOD	4
LÄNSSTYRELSENS KRAV PÅ KLAGOMÅLSHANTERING	5
RESULTAT MED LÄNSSTYRELSENS KOMMENTARER	7
BILAGA	1
BOXHOLM	2
FINSPÅNG	10
KINDA	14
LINKÖPING	17
MJÖLBY	21
MOTALA	25
NORRKÖPING	31
SÖDERKÖPING	39
VADSTENA	44
VALDEMARSVIK	47
ÅTVIDABERG	49
YDRE	53
ÖDESHÖG	54

SAMMANFATTNING

Länsstyrelsen har via en enkät till länets samtliga kommuner undersökt hur dessa hanterar de synpunkter och klagomål som kommer in på verksamheten inom socialtjänsten.

Alla tretton kommunerna har lämnat någon form av svar. Vissa kommuner har dock inte besvarat enkäten för alla områden och några kommuner har inte besvarat enkäten utan lämnat svar på annat sätt.

Nio kommuner har riktlinjer/rutiner för hela eller delar av socialtjänsten och i många kommuner anges att arbetet är igång för att ta fram riktlinjer/rutiner där det saknas.

Även de kommuner/områden som inte har några skriftliga rutiner/riktlinjer hanterar naturligtvis ändå klagomål på något sätt. Utan en klagomålsrutin är dock risken större för att man inte hanterat klagomålen lika, något som försämrar den enskildes möjligheter att få rättelse eller gehör för sina synpunkter. Rutinen ger också möjlighet att systematiskt följa utvecklingen och förbättra kvaliteten i verksamheten.

Socialnämndens i Norrköping rutin/riktlinjer (IFO-verksamhet exklusive ekonomiskt bistånd) är mycket bra och uppfyller enligt Länsstyrelsens mening alla krav som kan ställas. Väl genomtänkt och detaljerad där man delat upp rutinen med lite olika regler beroende på hur klagomålen kommer in. Även synpunkter/klagomål riktade till politiker omfattas av rutinen. Det är bra att också information finns på lättläst svenska.

Av de kommuner som helt eller delvis saknar skriftliga rutiner har alla utom Boxholm, Söderköping och Åtvidaberg uttalat att arbetet med att ta fram skriftliga rutiner är på gång eller ska påbörjas under hösten 2001.

BAKGRUND

1998 infördes i socialtjänstlagen (SoL), 7 a §, avseende bestämmelser om kvalitet i socialtjänsten. I paragrafen anges bland annat att socialtjänstens insatser skall vara av god kvalitet och att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande skall utvecklas och säkras.

Samma år utkom Socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre och funktionshindrade, SOSFS 1998:8 (S). I rådet anges bland annat att ett kvalitetssystem bör innehålla rutiner och metoder för hur förslag och klagomål från den enskilde och närstående tas om hand, utreds och vid behov åtgärdas.

År 2000 utkom Socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg, SOSFS 2000:15 (S). I detta råd anges bland annat:

Klagomål bör användas som en viktig informationskälla för att åtgärda brister samt för att identifiera områden som kan behöva förbättras. Kvalitetssystemet bör bland annat innehålla rutiner och metoder för

- hur man uppmuntrar och underlättar för den enskilde att komma med förslag och klagomål,
- hur förslag och klagomål skall tas om hand, utredas och åtgärdas,

För att uppfylla bestämmelserna om att utveckla och säkra kvaliteten i socialtjänstens verksamhet är det enligt Länsstyrelsens uppfattning av stor vikt att kommunerna tar tillvara de synpunkter och klagomål som framförs på verksamheten på ett systematiskt sätt och införlivar dessa i arbetet med kvalitetsutveckling. Hantering av synpunkter och klagomål är således en viktig beståndsdel, dock inte den enda, som kommunerna måste arbeta med inom ramen för ett systematiskt kvalitetsarbete.

Länsstyrelsen har också konstaterat att en del enskilda som vänder sig till Länsstyrelsen med synpunkter och klagomål uppger att de först framfört dessa direkt till verksamheten men att de inte upplever att klagomålen tagits på allvar. Detta kan yttra sig genom att man inte alls bryr sig om klagomålen eller att ingen reaktion erhålls. I vissa fall uppger den enskilde att klagomålet inte går vidare i organisationen utan stannar hos den som tog emot klagomålet och i vissa fall utreds klagomålet av den som själv är föremål för ifrågasättande i klagomålet.

Med hänvisning till lagändringen samt vad Länsstyrelsen erfarit i sitt tillsynsarbete fanns anledning att göra denna undersökning.

METOD

För att undersöka hur kommunerna i länet hanterar de synpunkter och klagomål som framförs på den sociala verksamheten skickade Länsstyrelsen en enkät till samtliga kommuner i mars 2001 med begäran om svar senast den 20 april 2001.

Enkäten bestod av femton likadana frågor, uppdelade på åtta olika områden.

Dessa områden var:

- Ekonomiskt bistånd
- Barn, unga och familj
- Familjerätt
- Familjerådgivning
- Vuxna missbrukare
- Äldreomsorg
- Omsorg om psykiskt funktionshindrade
- Handikappomsorg

Vilka frågor som ställdes framgår i den bilaga där kommunernas svar redovisas. Linköpings kommun, Individ- och familjeomsorgen i Norrköping (exkl. försörjningsstöd) samt Valdemarsviks kommun har inte fyllt i enkäten utan lämnat svar på annat sätt. För att underlätta jämförelser har därför Länsstyrelsen besvarat frågorna i enkäten för dessa kommuner med inskickat material som grund.

LÄNSSTYRELSENS KRAV PÅ KLAGOMÅLSHANTERING

Samma rutin kan inte gälla överallt utan måste anpassas till lokala förutsättningar men Länsstyrelsen vill ändå under denna rubrik redogöra för sin uppfattning av de krav som bör ställas på en bra rutin för klagomålshantering.

Vägledning kan fås bland annat i Socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg, SOSFS 2000:15 (S). I rådet anges bland annat att kvalitetssystemet bör innehålla rutiner och metoder för

- hur man uppmuntrar och underlättar för den enskilde att komma med förslag och klagomål,
- hur förslag och klagomål skall tas om hand, utredas och åtgärdas,

Länsstyrelsen anser att det är av största vikt att organisationen genomsyras av en attityd som innebär att det är positivt att erhålla synpunkter och klagomål på verksamheten samt att sådana kan lämnas på ett enkelt sätt. Detta kräver information till och attitydpåverkan på personal samt information till brukare/klienter och deras anhöriga. Rutinen bör därför innehålla regler vad avser information/utbildning om klagomålshantering till personal. Särskilda regler om information om klagomålsrutin bör tas in i den introduktionsutbildning som bör finnas för nyanställda. För att hålla processen levande är det också viktigt att avsätta tid vid ordinarie personalmöten för att diskutera klagomålsrutinen och vad denna eventuellt lett till i form av förändringar/förbättringar. Vid införande av klagomålsrutin eller när förändringar görs i en befintlig rutin är det nödvändigt att all personal får särskild information/utbildning om detta.

Den enskilde och/eller dennes anhöriga måste få information om hur det går till när man vill framföra synpunkter eller klagomål. Klagomålsrutinen bör innehålla hur denna information ska lämnas. Information till den enskilde kan till exempel ges muntligt i det dagliga mötet, särskild skriftlig information och på kommunens hemsida. Speciellt riktade insatser kan komma i fråga såsom annonsering i olika media. Det är också viktigt att informationen utformas och anpassas till olika gruppers behov, till exempel lättläst svenska eller de speciella behov olika handikappgrupper har. Synpunkter/klagomål måste kunna lämnas både muntligt och skriftligt och ska kunna vara anonyma. Även riktade åtgärder i form av förslagsverksamhet, enkäter och intervjuer kan vara ett sätt att fånga upp synpunkter/klagomål på verksamheten. Länsstyrelsen anser att det måste vara möjligt för den enskilde att på flera sätt kunna lämna synpunkter/klagomål och att ALLA som arbetar i socialtjänsten är beredda att ta emot sådana och ha kunskap om hur man hanterar dessa. Ibland riktas synpunkter och klagomål till politiker. Rutinen bör också omfatta regler för hur dessa klagomål ska tas om hand. Enligt Länsstyrelsens mening ska dessa regler så långt som möjligt vara desamma som de regler som gäller i övrigt.

Rutinen måste också ange hur synpunkten/klagomålet ska tas om hand, utredas och åtgärdas. Enligt Länsstyrelsens uppfattning skall alla muntliga klagomål dokumenteras genom en tjänsteanteckning. Anteckningen bör också, i varje fall om klagomålet bedöms som allvarligt, vidimeras av den klagande genom att denne skriver under att han/hon godkänner anteckningen. Både muntliga och skriftliga klagomål skall registreras i nämndens diarium som ett särskilt ärende. Det räcker alltså inte enligt Länsstyrelsens uppfattning att anteckningen/skrivelsen enbart läggs i personakten. Även anonyma klagomål skall behandlas på samma sätt förutom att muntliga anonyma klagomål inte kan vidimeras.

Länsstyrelsen vill här påtala vikten av att den som klagat och inte är anonym snabbt får ett besked om att klagomålet tagits emot, hur handläggningen går till och när ett svar kan väntas. Även i övrigt bör den klagande hållas underrättad om hur handläggningen av ärendet framskrider. Rutinen bör innehålla regler om hur och inom vilka tidsgränser denna information ska lämnas.

Rutinen bör också ange vem som ska utreda klagomålet. Den som ska utföra detta måste vara så opartisk som möjligt och får naturligtvis inte själv omfattas av klagomålet. I de allra flesta fall är det lämpligt att en helt oberoende person i organisationen gör utredningen.

Utredningen som ska dokumenteras och tillföras ärendet bör utmynna i ett förslag till beslut. Beslutet kan antingen vara att synpunkten/klagomålet inte föranleder några åtgärder eller ett förslag om att vidta vissa åtgärder eller en redovisning av vika åtgärder som vidtagits. Efter det att utredning färdigställts och beslut fattats ska detta återkopplas till den klagande om denne är känd. Regler för hur detta ska ske bör finnas i rutinen.

För att systematiskt följa upp klagomålen och vad som skett med dessa måste alla klagomål/synpunkter sammanställas och sedan för informationens skull spridas på olika nivåer i organisationen. Rutinen bör innehålla regler för detta. Med regelbundna mellanrum bör ansvarig nämnd ta del av sammanställningen.

Enligt Länsstyrelsens mening är det ansvarig nämnd som ska besluta om rutiner för klagomålshantering.

RESULTAT MED LÄNSSTYRELSENS KOMMENTARER

Alla tretton kommuner har lämnat någon form av svar. Vissa kommuner har dock inte besvarat enkäten för alla områden och några kommuner har inte besvarat enkäten utan lämnat svar på annat sätt.

Enkäten bestod av ett antal likadana frågor uppdelade på åtta olika områden. Dessa områden var:

- Ekonomiskt bistånd (Ek. bist)
- Barn, unga och familj (B, U & F)
- Familjerätt (Fam.rätt)
- Familjerådgivning (Fam.rådg.)
- Vuxna missbrukare (V missbr.)
- Äldreomsorg (ÄO)
- Omsorg om psykiskt funktionshindrade (Psyk)
- Handikappomsorg (Handik.)

Av tabellen nedan framgår vilka områden som har rutiner/riktlinjer för klagomålshantering inom respektive kommun:

KOMMUN	Ek. bist	B, U & F	Fam.rätt	Fam.rådg.	V missbr.	ÄO	Psyk	Handik.
Boxholm						X	X	X
Finspång	X	X	X		X			
Kinda	X	X	X		X	X	X	X
Linköping	X	X	X	X	X			
Mjölby								
Motala								
Norrköping	X	X	X	X	X			
Söderköping								
Vadstena						X	X	X
Valdemarsvik	X	X	X	X	X	X	X	X
Åtvidaberg						X	X	X
Ydre								
Ödeshög	X	X	X	X	X			

Av de tretton kommunerna har nio kommuner riktlinjer/rutiner för hela eller delar av socialtjänsten och i många kommuner anges att arbetet är igång för att ta fram riktlinjer/rutiner där det saknas.

Även de kommuner/områden som inte har några skriftliga rutiner/riktlinjer hanterar naturligtvis ändå klagomål på något sätt. Utan en klagomålsrutin är risken större för att man inte hanterat klagomålen lika, något som försämrar den enskildes möjligheter att få rättelse eller gehör för sina synpunkter samt att man inte systematiskt tar synpunkterna/klagomålen tillvara för att förbättra kvaliteten i verksamheten.

Länsstyrelsen ger nedan sina kommentarer över kommunernas rutiner för klagomålshantering.

Boxholm

För IFO-verksamheten och familjerådgivningen uppges att inga skriftliga rutiner finns. Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade har riktlinjer/rutiner i kvalitetsplanen.

Länsstyrelsen anser att rutiner bör tas fram för IFO-verksamheten och familjerådgivningen. I de rutiner som finns borde kommunen utveckla regler kring dokumentation och registrering (diarieföring).

Finspång

För IFO-verksamheten finns rutiner och riktlinjer. Vad gäller äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade finns inga riktlinjer/rutiner.

Länsstyrelsen anser att rutiner bör tas fram för äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade.

Den rutin som finns för IFO-verksamheten är bra men borde kompletteras med regler för hur registrering (diarieföring) av muntliga klagomål ska ske. Information till både brukare/klienter och personal är genomtänkt. Information finns också på kommunens hemsida, vilket är bra.

Kinda

Både för IFO-verksamheten och äldre- och handikappomsorgen samt omsorg om psykiskt funktionshindrade finns rutiner och riktlinjer.

De riktlinjer som bifogats för IFO-verksamheten är enligt Länsstyrelsens uppfattning inte tillräckligt detaljerade. Det saknas till exempel regler för hur inkomna klagomål ska dokumenteras och registreras (diarieföras). Ingenting finns heller som reglerar muntliga klagomål/synpunkter eller hur redovisning till nämnd ska ske.

Även riktlinjerna för äldre- och handikappomsorgen samt omsorg om psykiskt funktionshindrade är enligt Länsstyrelsens uppfattning inte tillräckligt detaljerade. Det saknas till exempel regler för hur inkomna klagomål ska registreras (diarieföras). Bra att man också har information på kommunens hemsida.

Linköping

Från Linköpings kommun har svar kommit från Socialnämnden (myndighetsnämnd), Produktion Omsorg (kommunal utförarorganisation) och Omsorgsnämnden (beställarnämnd). Ingen av nämnderna har valt att fylla i enkäten utan har på annat sätt besvarat frågorna. Socialnämnden har också skickat med en blankett som används när någon vill ge synpunkter.

Omsorgsnämnden anger att det för närvarande inte finns någon kommungemensam rutin och att ansvaret åvilar varje förvaltning, anställningsmyndighet eller utförare. Nämnden håller på med att ta fram ett förslag till kommungemensam rutin som ska presenteras för Omsorgsnämnden i september 2001. Rutinen skall även omfatta enskilda vårdgivare.

Produktion Omsorg hänvisar i huvudsak till den kommungemensamma rutin som ska tas fram och påpekar att det är 59 % av Omsorgsnämndens beställning inom äldreomsorgen som utförs av Produktion Omsorg.

Socialnämnden uppmuntrar enskilda att lämna synpunkter via så kallat "klagomålskort" och utöver detta har man också använt sig av riktade enkäter, brukarundersökningar och även försökt starta ett brukarråd för att få synpunkter på verksamheten. På grund av svalt intresse från brukarna har inte brukarrådet kunnat tillskapas. Man planerar att genomföra en särskild undersökning under 2001 för att fånga upp åsikter om verksamheten. Denna vänder sig till särskilt utvalda grupper.

Socialnämndens nuvarande rutin borde konkretiseras bland annat vad avser dokumentation av muntliga klagomål och registrering (diarieföring) samt rapportering till nämnd. Länsstyrelsen förutsätter att detta sker i den kommungemensamma rutin som ska utarbetas av Omsorgsnämnden.

Mjölby

För IFO-verksamheten (Socialnämnden) finns för närvarande inga riktlinjer/rutiner men sådana kommer att införas under hösten 2001. Inte heller äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade (Omsorgsnämnden) har för närvarande några riktlinjer/rutiner och även här kommer sådana att införas under hösten 2001.

Motala

För ekonomiskt bistånd och barn unga och familj finns för närvarande inga riktlinjer/rutiner men sådana är under utarbetande. Av svaret framgår inte om riktlinjer finns eller ska utarbetas för området vuxna missbrukare. Inte heller äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade har för närvarande några riktlinjer/rutiner men ska utarbetas.

Kommunen anger att riktlinjer/rutiner ska arbetas fram men det framgår dock av svaret inte om även området "vuxna missbrukare" har eller planeras få riktlinjer.

Norrköping

Norrköpings kommun har vad avser IFO-området (exklusive ekonomiskt bistånd) valt att inte besvara enkäten utan skickat med Socialnämndens policydokument inklusive riktlinjer/rutiner samt informationsbroschyr. Broschyren finns också på lättläst svenska. Rutinerna antogs av Socialnämnden i januari 2001 och började tillämpas 15 maj 2001. Svaren under frågorna har Länsstyrelsen kortfattat skrivit efter att ha sökt dessa i det inlämnade materialet.

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden som handhar det ekonomiska biståndet har rutiner/riktlinjer.

Vad avser äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade har enkäten besvarats och av svaren framgår att det inte finns några rutiner/riktlinjer för klagomålshantering.

Även fem kommunaldelsnämnder har svarat på enkäten (Vikbolandet/Kolmården, Skärblacka, City, Östra och Eneby). Av svaren framgår att ingen av kommunaldelsnämnderna uppger att de har rutiner/riktlinjer men två nämnder anger att sådana ska tas fram under hösten 2001 och två nämnder anger att enheterna har riktlinjer/rutiner. Kommunaldelsnämndernas svar redovisas eller kommenteras i övrigt inte i Länsstyrelsens rapport.

Socialnämndens rutin/riktlinjer (IFO-verksamhet exklusive ekonomiskt bistånd) är mycket bra och uppfyller enligt Länsstyrelsens mening alla krav som kan ställas. Väl genomtänkt och detaljerad där man delat upp rutinen med lite olika regler beroende på hur klagomålen kommer in. Även synpunkter/klagomål riktade till politiker omfattas av rutinen. Det är bra att också information finns på lättläst svenska.

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämndens rutin (ekonomiskt bistånd) borde kompletteras med regler för bland annat information till klienter, dokumentation och registrering (diarieföring), hur resultatet av klagomålet återförs till den enskilde samt hur klagomålen systematiskt ska bearbetas för att öka kvaliteten i verksamheten.

Länsstyrelsen anser att rutiner bör tas fram för området äldreomsorg, handikappomsorg och omsorg om psykiskt funktionshindrade.

Söderköping

För samtliga områden uppges att inga skriftliga rutiner finns.

Länsstyrelsen anser att rutiner bör tas fram.

Vadstena

För IFO-verksamheten uppges att skriftliga rutiner saknas men att praxis finns. Man planerar att ta fram rutiner till hösten 2001. I detta arbete samarbetar man med Ödeshögs kommun. Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade har riktlinjer/rutiner.

Rutinen för äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade borde kompletteras med bestämmelser om registrering (diarieföring).

Valdemarsvik

Har antagit politiskt beslutad policy med rutiner för all verksamhet i juni 2001.

Den rutin som finns är bra. Den skulle dock vinna på att kompletteras med regler för information till både brukare/klienter och personal samt dokumentation och registrering (diarieföring) av muntliga klagomål.

Åtvidaberg

För IFO-verksamheten uppges att det inte finns några riktlinjer/rutiner och att det för närvarande inte finns planer på att införa sådana. Vad gäller äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade finns riktlinjer.

Länsstyrelsen anser att rutiner bör tas fram för IFO-verksamheten.

Rutinen för äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade borde kompletteras med regler för dokumentation och registrering av muntliga klagomål samt rapportering till nämnd.

Ydre

Uppger i sitt svar att inga riktlinjer/rutiner finns. Planerar att ta fram övergripande sådana för hela socialtjänsten under sommaren. Dessa ska sedan konkretiseras inom respektive område.

Ödeshög

För IFO-verksamheten uppges att skriftliga rutiner finns.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade har inte riktlinjer/rutiner men man planerar ta fram sådana till hösten 2001.

Rutinen för IFO-verksamheten borde kompletteras med regler för dokumentation och registrering (diarieföring) av muntliga klagomål.

Allmänt

Avslutningsvis vill Länsstyrelsen framhålla Socialnämnden i Norrköping kommuns rutiner/riktlinjer som ett gott exempel på en bra rutin för klagomålshantering. Rutinen innehåller detaljerade anvisningar som enligt Länsstyrelsens uppfattning täcker in allt som är väsentligt. Det är också bra att rutinen omfattar klagomål till politiker samt att information finns på lätt svenska.

Länsstyrelsen ser också med tillfredsställelse på att de flesta kommuner/områden som idag inte har rutiner/riktlinjer har påbörjat ett arbete med att ta fram sådana.

Undersökningen ger inte svaret på frågan hur klagomålshandlingen fungerar i praktiken. Även om man har bra och tydliga riktlinjer/rutiner kan det vara så att man slarvar med att följa dessa. Länsstyrelsen kommer i sin framtida tillsynsverksamhet i olika sammanhang också att undersöka hur den praktiska tillämpningen av antagna riktlinjer/rutiner går till.

Den här rapporten har endast koncentrerat sig på hantering av synpunkter och klagomål. I ett systematiskt kvalitetsarbete finns också andra faktorer att ta hänsyn till, till exempel avvikelshantering. Det är självklart viktigt att alla ingående delar i ett kvalitetssystem har sina rutiner och att alla erfarenheter tas tillvara i ett sammanhållet arbete med förbättring av kvaliteten.

BILAGA

Kommunvis redovisning av enkätsvar

BOXHOLM

Har delat upp sitt svar i fem delar, en avser den traditionella IFO-verksamheten, en familjerådgivningen, en äldreomsorgen, en handikappomsorgen och en omsorg om psykiskt funktionshindrade. Vad avser svaren inom omsorg om psykiskt funktionshindrade avser det som är skrivet med gemena bokstäver B Palmqvists ansvarsområde och det som är skrivet med VERSALER avser Solbackens verksamhet.

För IFO-verksamheten och familjerådgivningen uppges att inga skriftliga rutiner finns. Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade har riktlinjer/rutiner i kvalitetsplanen.

Hur informerar Ni om att Ni gärna tar emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

Vi har alltid personliga besök och för då en dialog kring vad som gäller. I vårt skriftliga material informeras om detta.

Äldreomsorg

Information vid ansökningar om bistånd enligt SoL, ansökningar om färdtjänst. Information till personer som har beviljats insatser samt till boende vid inflyttning i särskilt boende. Information till pensionärs- och förtroenderåd.

Handikappomsorg

Information vid ansökningar om bistånd enligt SoL, ansökningar om färdtjänst och ansökningar enligt LSS. Information till personer som har beviljats insatser samt till boende vid inflyttning i särskilt boende. Information till handikappråd.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Information vid ansökningar om bistånd enligt SoL, ansökningar om färdtjänst och ansökningar enligt LSS. Information till personer som har beviljats insatser samt till boende vid inflyttning i särskilt boende. Information till handikappråd.

GENOM MÅNADSMÖTEN I VERKSAMHETEN. GENOM BRUKARRÅD.

Familjerådgivning

Familjerådgivningen utvärderas kontinuerligt genom att enkät lämnas till alla besökare. I enkäten finns möjlighet att framföra synpunkter och ev. klagomål på familjerådgivningen.

Vilken information/utbildning har personalen fått för att hantera synpunkter/klagomål?

IFO-verksamheten

Genom grundutbildningen lärt sig att hantera detta. T ex hur man bemöter människor. Vi diskuterar också denna fråga. Ingen direkt internutbildning har givits. Den externa handledningen handlar ibland om detta.

Äldreomsorg

Information vid arbetsplatsträffar och vid utbildningar. Klagomålshantering och goda exempel ingår som metod i kvalitetsplanen.

Handikappomsorg

Information vid arbetsplatsträffar och vid utbildningar. Klagomålshantering och goda exempel ingår som metod i kvalitetsplanen.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Information vid arbetsplatsträffar och vid utbildningar. Klagomålshantering och goda exempel ingår som metod i kvalitetsplanen.

GENOM UTBILDNING OCH HANDEDNING.

Familjerådgivning

Ej besvarat.

Vem ansvarar för att ta emot synpunkter och klagomål?**IFO-verksamheten**

IFO-chef har yttesta ansvaret. Den som mottager klagomål har ansvar att föra detta vidare till IFO-chefen.

Äldreomsorg

Enhetscheferna.

Handikappomsorg

Enhetscheferna.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Enhetscheferna.

EN PERSONAL SAMT VERKSAMHETSANSVARIG. BRUKARRÅDETS STYRELSE.

Familjerådgivning

Enkäterna skickas till IFO-chef.

Hur dokumenteras och registreras muntliga klagomål?**IFO-verksamheten**

I journalanteckningarna.

Äldreomsorg

Dokumenteras i personakt.

Handikappomsorg

Dokumenteras i personakt.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Dokumenteras i personakt.

GENOM PROTOKOLLFÖRT MÅNADSMÖTE OCH BRUKARRÅDSMÖTE.

Familjerådgivning

Muntliga klagomål som kommer till socialtjänsten förs vidare till familjerådgivaren. Registrering förekommer ej av muntliga klagomål.

Hur registreras skriftliga klagomål?

IFO-verksamheten

I journalanteckningarna samt som bilaga i akten.

Äldreomsorg

Registreras i personakt.

Handikappomsorg

Registreras i personakt.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Registreras i personakt.

VIDARE TILL SOCIALFÖRVALTNINGEN.

Familjerådgivning

De skriftliga eventuella klagomål som kommer in i form av enkäten sparas i därför avsedd pärm och delges familjerådgivaren. Skulle ett skriftligt klagomål som ej är enkät handhas det på samma sätt.

Hur får den som lämnat synpunkter/klagat information om att synpunkten/klagomålet kommit in, vem som handlägger detta och ungefär NÄR svar kan erhållas?

IFO-verksamheten

Per telefon eller vid besök. Svaret erhålles så fort frågan hunnit behandlats, vilket oftast sker inom ett par dagar.

Äldreomsorg

Enhetscheferna kontaktar den som har lämnat synpunkter/klagomål vid besök eller telefonsamtal inom några dagar.

Handikappomsorg

Enhetscheferna kontaktar den som har lämnat synpunkter/klagomål vid besök eller telefonsamtal inom några dagar.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Enhetscheferna kontaktar den som har lämnat synpunkter/klagomål vid besök eller telefonsamtal inom några dagar.

GENOM VERKSAMHETSANSVARIG; IFO-CHEF ELLER POLITIKER.

Familjerådgivning

Eftersom klagomålet är anonymt går det ej att svara på detta. Om ett icke anonymt klagomål skulle komma in får man reda på detta genom telefon eller besök.

På vems uppdrag och var i organisationen utreds klagomålen?

IFO-verksamheten

Klagomålen utreds oftast hos IFO-chefen, men kan gå upp till nämndnivå. Uppdraget kommer så vitt vi förstår från den klagande.

Äldreomsorg

Enhetscheferna utreder klagomålen.

Handikappomsorg

Enhetscheferna utreder klagomålen.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Enhetscheferna utreder klagomålen.

I VERKSAMHETEN, SOCIALTJÄNSTEN, SOCIALNÄMNDEN.

Familjerådgivning

IFO-chefens – kan gå upp på nämndnivå.

Hur avslutas klagomålsärendet?

IFO-verksamheten

Anteckning i journalen efter dialog med den klagande.

Äldreomsorg

Anteckning i personakt.

Handikappomsorg

Anteckning i personakt.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Anteckning i personakt.

DISKUTERA MED BERÖRDA PARTER. I FÖREKOMMANDE AKT
JOURNALANTECKNING.

Familjerådgivning

Eftersom klagomålet torde vara anonymt avslutas det med en diskussion med familjerådgivaren. Om ej anonymt, vilket aldrig skett, måste ju den klagande få del av vad som framkommit.

HUR ÅTERFÖRS RESULTATET?

IFO-verksamheten

Till den som klagat:

Genom samtal. Vid enstaka tillfällen genom skriftligt svar.

Till personalgruppen:

I samråd.

Till arbetsledning:

Vid samråd

Till förvaltningsledning:

Vid samråd

Till nämnd:

Kan tas upp skriftligt eller muntligt i nämnden eller vid regelbundna träffar med socialnämndens ordförande.

Äldreomsorg

Till den som klagat:

Vid samtal med den berörde eller skriftligt svar.

Till personalgruppen:

Enhetscheferna ansvarar för att inkomna klagomål snarast tas upp på arbetsplatsträffar. Varje enhet gör sammanställningar kvartalsvis av inkomna klagomål och synpunkter och hur dessa har åtgärdats.

Till arbetsledning:

Ledningsgruppen diskuterar förebyggande åtgärder och hur verksamheten skall kunna tillgodose den enskildes behov.

Till förvaltningsledning:

Ledningsgruppen diskuterar förebyggande åtgärder och hur verksamheten skall kunna tillgodose den enskildes behov.

Till nämnd:

Varje enhet gör sammanställningar kvartalsvis av inkomna klagomål och synpunkter och hur dessa åtgärdats. Redovisning sker till socialnämnden.

Handikappomsorg

Till den som klagat:

Vid samtal med den berörde eller skriftligt svar.

Till personalgruppen:

Enhetscheferna ansvarar för att inkomna klagomål snarast tas upp på arbetsplatsträffar. Varje enhet gör sammanställningar kvartalsvis av inkomna klagomål och synpunkter och hur dessa har åtgärdats.

Till arbetsledning:

Ledningsgruppen diskuterar förebyggande åtgärder och hur verksamheten skall kunna tillgodose den enskildes behov.

Till förvaltningsledning:

Ledningsgruppen diskuterar förebyggande åtgärder och hur verksamheten skall kunna tillgodose den enskildes behov.

Till nämnd:

Varje enhet gör sammanställningar kvartalsvis av inkomna klagomål och synpunkter och hur dessa åtgärdats. Redovisning sker till socialnämnden.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade*Till den som klagat:*

Vid samtal med den berörde eller skriftligt svar.

GENOM BESLUTSPROTOKOLL. MÅNADSMÖTEN.

Till personalgruppen:

Enhetschefen ansvarar för att inkomna klagomål snarast tas upp på arbetsplatsträffar. Varje enhet gör sammanställningar kvartalsvis av inkomna klagomål och synpunkter och hur dessa åtgärdats.

VID PERSONALMÖTEN.

Till arbetsledning:

Ledningsgruppen diskuterar förebyggande åtgärder och hur verksamheten skall kunna tillgodose den enskildes behov.

KAN TAS UPP MUNTligt ELLER SKRIFTLIGT.

Till förvaltningsledning:

Ledningsgruppen diskuterar förebyggande åtgärder och hur verksamheten skall kunna tillgodose den enskildes behov.

KAN TAS UPP MUNTligt ELLER SKRIFTLIGT.

Till nämnd:

Varje enhet gör sammanställningar kvartalsvis av inkomna klagomål och synpunkter och hur dessa åtgärdats. Redovisning sker till socialnämnden.

KAN TAS UPP SKRIFTLIGT ELLER MUNTligt I NÄMNDEN.

Familjerådgivning

Till den som klagat:

Eftersom klagomålet torde vara anonymt avslutas det med en diskussion med familjerådgivaren. Om ej anonymt, vilket aldrig skett, måste ju den klagande få del av vad som framkommit.

Till personalgruppen:

Som familjerådgivare får jag sedan hösten 2000 ta del av de synpunkter som förs fram i enkäterna.

Till arbetsledning:

Arbetsledning saknas för familjerådgivningen.

Till förvaltningsledning:

Förvaltningsledningen är med och utreder frågan.

Till nämnd:

Kan tas upp skriftligt eller muntligt i nämnden. Sammanställning av årets inkomna enkäter tas upp på nämnd i januari året efter.

Hur tas klagomålen tillvara för att förbättra verksamheten?

IFO-verksamheten

Diskuterar och penetrerar för att därigenom undvika upprepningar av eventuella misstag.

Äldreomsorg

Hantering av allmänna klagomål och synpunkter skall alltid utgå från den enskildes situation i omsorgsverksamheten. Klagomålsärenden kan röra kvalitet, innehåll, verksamhetens handläggning, visst bemötande och liknande. Syftet med klagomålshanteringen är att åtgärda brister, att identifiera områden som behöver förbättras, att lära av fel och misstag, att förebygga fel och brister.

Handikappomsorg

Hantering av allmänna klagomål och synpunkter skall alltid utgå från den enskildes situation i omsorgsverksamheten. Klagomålsärenden kan röra kvalitet, innehåll, verksamhetens handläggning, visst bemötande och liknande. Syftet med klagomålshanteringen är att åtgärda brister, att identifiera områden som behöver förbättras, att lära av fel och misstag, att förebygga fel och brister.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Hantering av allmänna klagomål och synpunkter skall alltid utgå från den enskildes situation i omsorgsverksamheten. Klagomålsärenden kan röra kvalitet, innehåll, verksamhetens handläggning, visst bemötande och liknande. Syftet med klagomålshanteringen är att åtgärda brister, att identifiera områden som behöver förbättras, att lära av fel och misstag, att förebygga fel och brister.

PÅ ETT POSITIVT OCH UTVECKLANDE SÄTT.

Familjerådgivning

Genom att diskussion föres om vad som inträffat och hur man kan förhindra att det skedda upprepas.

FINSPÅNG

Har delat upp sitt svar i två delar, en avser den traditionella IFO-verksamheten och den andra äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade. Man har inte besvarat enkäten vad avser familjerådgivning. Här uppges att Finspångs beställarförbund tecknat avtal med Norrköpings kommun att utföra rådgivningen.

För IFO-verksamheten finns rutiner och riktlinjer. Vad gäller äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade finns inga riktlinjer/rutiner.

Hur informerar Ni om att Ni gärna tar emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

I vår informationsfolder finns en särskild rubrik. Foldern finns också på IFO:s hemsida. I dagsläget har vi endast en klagomålsblankett dvs en blankett som vi eller klienterna fyller i när de är missnöjda.

Vi håller på att framställa en sk kundblankett som ska finnas "överallt" (i väntrummet, på våra enheter ute i organisationen, hos våra samarbetspartners, på hemsidan osv.). På kundblanketten ska både det som är bra och det som är dåligt samt även andra synpunkter kunna anges.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Muntligt vid inflyttning.

Vilken information/utbildning har personalen fått för att hantera synpunkter/klagomål?

IFO-verksamheten

Vi har under en längre tid arbetat med bemötande- och tillgänglighetsfrågor. I ledningsgruppen har vi haft planeringsdagar med detta ämne och respektive chef har sedan genomfört liknande aktiviteter på sina enheter. Genomgång och instruktion avseende klagomålsblanketten har också genomförts av cheferna i arbetsgrupperna. Det pågår en kontinuerlig och ständig diskussion om bemötande och tillgänglighet. Uppföljning och återkoppling av klagomålshanteringen ska ske varje kvartal.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Information vid anställningstillfället.

Vem ansvarar för att ta emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

Alla i IFO:s organisation ska ta emot klagomål som framförs. Dessa lämnas sedan vidare till respektive chef för åtgärd och diskussion samt till utvecklingsledaren som gör en sammanställning varje kvartal. Klagomålsblankett finns även hos socialnämndens politiker, i förvaltningshusets centrala reception samt hos kommunalrådet.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Enhetschefer i verkställighet, biståndsbedömare i myndighetsutövning.

Hur dokumenteras och registreras muntliga klagomål?

IFO-verksamheten

Skrivs på en speciell blankett. Vi har hitintills behandlat klagomålen som arbetsmaterial, men kommer förmodligen att diarieföra dessa.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

I respektive brukares akt.

Hur registreras skriftliga klagomål?

IFO-verksamheten

Som inkommen handling av registrator.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Som inkommen handling av registrator.

Hur får den som lämnat synpunkter/klagat information om att synpunkten/klagomålet kommit in, vem som handlägger detta och ungefär NÄR svar kan erhållas?

IFO-verksamheten

Enhetschef ansvarar för att den klagande ska få information/kontakt snarast, senast inom 10 dagar.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Muntlig information om vem som handlägger frågan. Bristfälligt vad avser tidsåtgång för frågans avgörande.

På vems uppdrag och var i organisationen utreds klagomålen?

IFO-verksamheten

Socialnämnden har givit enhetscheferna uppdraget att utreda klagomål. Gäller klagomålet någon enhetschef är det givetvis förvaltningschefen som utreder.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Respektive enhetschef eller biståndshandläggare.

Hur avslutas klagomålsärendet?

IFO-verksamheten

Då vi inte diariefört muntliga klagomål görs inget formellt avslut. Informellt avslutas ärendena genom direkt åtgärd alternativt genom upprättande av handlingsplan.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Ej besvarat.

HUR ÅTERFÖRS RESULTATET?

IFO-verksamheten

Till den som klagat:

Enhetschefen ansvarar för att återföring sker endera genom personligt sammanträffande alternativt telefonsamtal eller brev.

Till personalgruppen:

I de fall klagomålen berör personal informeras denne/dessa omgående. Personalgruppen får information på arbetsplatsträffar.

Till arbetsledning:

Enhetscheferna är alltid informerade om inkomna klagomål. Gäller det ärenden av mer komplicerad art informeras förvaltningschefen. De kvartalsvisa sammanställningarna av klagomålen presenteras och analyseras på ledningsgruppen. Förbättringsplaner upprättas.

Till förvaltningsledning:

Enhetscheferna är alltid informerade om inkomna klagomål. Gäller det ärenden av mer komplicerad art informeras förvaltningschefen. De kvartalsvisa sammanställningarna av klagomålen presenteras och analyseras på ledningsgruppen. Förbättringsplaner upprättas.

Till nämnd:

Klagomål av mer komplicerad art får nämnden information om snarast. Sammanställningar och förbättringsplaner informeras nämnden om via kvartalsrapporter, bokslut och verksamhetsplan.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Till den som klagat:

Oftast nås överenskommelse om hur rättelse ska ske.

Till personalgruppen:

Genom arbetsplatsträffar.

Till arbetsledning:

Enhetschefer och biståndsbedömare informerar förvaltningschef i svåra frågor.

Till förvaltningsledning:

Enhetschefer och biståndsbedömare informerar förvaltningschef i svåra frågor.

Till nämnd:

Enhetschefer och biståndsbedömare informerar förvaltningschef i svåra frågor.

Hur tas klagomålen tillvara för att förbättra verksamheten?

IFO-verksamheten

Underlag för diskussioner i arbetsgrupper samt upprättande av förbättringsplaner.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Det är en ständigt pågående process där organisationen hela tiden lär.

KINDA

Har delat upp sitt svar i två delar, en avser den traditionella IFO-verksamheten och den andra äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade. Man har inte besvarat enkäten vad avser familjerådgivning. Här uppges att tjänsten köps av Linköpings kommun. Både för IFO-verksamheten och äldre- och handikappomsorgen samt omsorg om psykiskt funktionshindrade finns rutiner och riktlinjer.

Hur informerar Ni om att Ni gärna tar emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

Blankett finns vid alla verksamheter. Information ges vid besök.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Genom att all personal och politiker inom vård- och omsorgsförvaltningen blivit informerade om att det finns rutiner för hur klagomål ska hanteras inom förvaltningen. I Kinda kommun har man sedan länge arbetat med kvalitetsutveckling där en viktig del är att ta hand om klagomål och synpunkter på ett professionellt sätt. Information finns även på hemsidan.

Vilken information/utbildning har personalen fått för att hantera synpunkter/klagomål?

IFO-verksamheten

Utbildning ”Kvalitet till er tjänst”.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

All personal har fått skriftlig information som jag hoppas även har kompletterats med muntlig information av respektive områdeschef. I den kvalitetsutbildning som pågått och pågår är detta ett naturligt inslag.

Vem ansvarar för att ta emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

Kvalitetsgruppen.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Alla – som sedan ska föra det vidare till områdeschef.

Hur dokumenteras och registreras muntliga klagomål?

IFO-verksamheten

Ej besvarat.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Via ett framtaget registreringsblad + ev notering i den enskildes akt.

Hur registreras skriftliga klagomål?

IFO-verksamheten

Ej besvarat.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Via ett framtaget registreringsblad + ev notering i den enskildes akt.

Hur får den som lämnat synpunkter/klagat information om att synpunkten/klagomålet kommit in, vem som handlägger detta och ungefär NÄR svar kan erhållas?

IFO-verksamheten

Ej besvarat.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Budskapet är att kontakt ska tas omedelbart med den som framför synpunkter. Områdeschefen ansvarar.

På vems uppdrag och var i organisationen utreds klagomålen?

IFO-verksamheten

Ej besvarat.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Socialnämndens uppdrag. Områdeschef utreder.

Hur avslutas klagomålsärendet?

IFO-verksamheten

Ej besvarat.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Via att områdeschefen också planerar in uppföljning t ex via ett telefonsamtal.

HUR ÅTERFÖRS RESULTATET?

IFO-verksamheten

Till den som klagat:

Skriftligt.

Till personalgruppen:

En gång per månad redovisas inkomna synpunkter till kvalitetsledningsgruppen som analyserar dem. I analysen tar kvalitetsgruppen ställning till hur synpunkterna påverkar verksamheten. Beslut fattas om återföring, vilka åtgärder som föreslås och vem som ska ansvara för dem. En tidplan görs. Beslut fattas om hur den klagande, andra intressenter och personal får feed-back på de beslut som fattas och eventuellt vidtagna åtgärder.

Till arbetsledning:

Chefer ingår i kvalitetsgruppen.

Till förvaltningsledning:

Chefer ingår i kvalitetsgruppen.

Till nämnd:

Osäker. Den som besvarat enkäten är nyanställd, Länsstyrelsens anm.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade*Till den som klagat:*

Via personlig kontakt eller telefonsamtal.

Till personalgruppen:

Via enskilt samtal med personal eller personalgrupp beroende på vad som framkommit.

Till arbetsledning:

Via ledningsgrupp som träffas var 14:e dag.

Till förvaltningsledning:

Via ledningsgrupp som träffas var 14:e dag.

Till nämnd:

Sammanställs och redovisas två gånger per år.

Hur tas klagomålen tillvara för att förbättra verksamheten?**IFO-verksamheten**

En gång per månad redovisas inkomna synpunkter till kvalitetsledningsgruppen som analyserar dem. I analysen tar kvalitetsgruppen ställning till hur synpunkterna påverkar verksamheten. Beslut fattas om återföring, vilka åtgärder som föreslås och vem som ska ansvara för dem. En tidplan görs. Beslut fattas om hur den klagande, andra intressenter och personal får feed-back på de beslut som fattas och eventuellt vidtagna åtgärder.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

- Via god arbetsledning
- Via utbildningsinsatser. Många av klagomålen handlar om bemötande, vilket vi uppmärksammat i vår utbildningsplanering och kommer därför att anordna speciella utbildningsdagar hösten 2001.
- Via att fortsätta med vårt kvalitetsutvecklingsarbete och kvalitetsutbildningar som heter "Kvalitet till er tjänst".

LINKÖPING

Från Linköpings kommun har svar kommit från Socialnämnden (myndighetsnämnd), Produktion Omsorg (kommunal utförarorganisation) och Omsorgsnämnden (beställarnämnd för äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade). Ingen av nämnderna har valt att fylla i enkäten utan har på annat sätt besvarat frågorna. Socialnämnden har också skickat med en blankett som används när någon vill ge synpunkter.

Omsorgsnämnden anger att det för närvarande inte finns någon kommungemensam rutin och att ansvaret åvilar varje förvaltning, anställningsmyndighet eller utförare. Nämnden håller på med att ta fram ett förslag till kommungemensam rutin som ska presenteras för omsorgsnämnden i september 2001.

Länsstyrelsen har utifrån inlämnat svar försökt svara på frågorna i enkäten.

Hur informerar Ni om att Ni gärna tar emot synpunkter och klagomål?

Socialnämnden

På alla besöksrum och i väntrummet finns blanketter för besökande där de kan lämna synpunkter.

Produktion Omsorg

I samband med omsorgsplanering informeras om möjligheter att framföra synpunkter. Varje kund har en kontaktman som är förmedlande länk.

Omsorgsnämnden

Framgår inte.

Vilken information/utbildning har personalen fått för att hantera synpunkter/klagomål?

Socialnämnden

Framgår inte.

Produktion Omsorg

All personal har sedan hösten 2000 fått två halvdagars utbildning i etik och bemötande. Terminen avslutas med storföreläsning under rubriken "Yrkesetiska dilemman".

Omsorgsnämnden

Framgår inte.

Vem ansvarar för att ta emot synpunkter och klagomål?

Socialnämnden

Framgår inte. Brevlåda med synpunktsblanketter töms dagligen av receptionspersonal som överlämnar till aktuell enhet/enhetschef. Andra klagomål skall förmedlas vidare till ansvarig enhetschef.

Produktion Omsorg

Personal vänder sig till biträdande enhetschef eller enhetschef.

Omsorgsnämnden

Framgår inte.

Hur dokumenteras och registreras muntliga klagomål?**Socialnämnden**

Ingen speciell dokumentation. Om klagomålet bedöms vara av allvarlig karaktär antecknas uppgifter om detta och enhetschef ansvarar för att det diarieförs.

Produktion Omsorg

Rutiner kommer att utarbetas.

Omsorgsnämnden

Dokumenteras och diarieförs.

Hur registreras skriftliga klagomål?**Socialnämnden**

På staben i diarieförd akt. Allvarliga klagomål diarieförs som särskilt ärende.

Produktion Omsorg

Framgår inte.

Omsorgsnämnden

Diarieförs.

Hur får den som lämnat synpunkter/klagat information om att synpunkten/klagomålet kommit in, vem som handlägger detta och ungefär NÄR svar kan erhållas?**Socialnämnden**

Framgår inte.

Produktion Omsorg

Framgår inte.

Omsorgsnämnden

Framgår inte.

Strävan är att alla enskilda klagomål skall besvaras.

På vems uppdrag och var i organisationen utreds klagomålen?**Socialnämnden**

Ansvarig enhetschef.

Produktion Omsorg

Framgår inte.

Omsorgsnämnden

Framgår inte.

Hur avslutas klagomålsärendet?**Socialnämnden**

Framgår inte.

Produktion Omsorg

Framgår inte.

Omsorgsnämnden

Framgår inte.

HUR ÅTERFÖRS RESULTATET?**Socialnämnden**

Till den som klagat:

Framgår inte.

Till personalgruppen:

Framgår inte.

Till arbetsledning:

Framgår inte.

Till förvaltningsledning:

Två gånger per år rapporteras de inkomna klagomålen till chefsgruppen med förslag till åtgärder.

Till nämnd:

Framgår inte.

Produktion Omsorg

Till den som klagat:

Framgår inte.

Till personalgruppen:

Framgår inte.

Till arbetsledning:

Framgår inte.

Till förvaltningsledning:

Framgår inte.

Till nämnd:

Framgår inte.

Omsorgsnämnden

Till den som klagat:

Framgår inte.

Till personalgruppen:

Framgår inte.

Till arbetsledning:

Framgår inte.

Till förvaltningsledning:

Framgår inte.

Till nämnd:

Synpunkter och klagomål som framkommer vid platsbesök sammanfattas och redovisas till Omsorgsnämnden som beslutar om erforderliga åtgärder. Ansvarig utförare erhåller rapporten för kännedom och ombeds vid behov återkomma med åtgärdsförslag eller redovisning av vidtagna åtgärder. Nämnden kan även för egen del besluta om olika åtgärder med anledning av synpunkter eller klagomål.

Hur tas klagomålen tillvara för att förbättra verksamheten?

Socialnämnden

Två gånger per år rapporteras de inkomna klagomålen till chefsgruppen med förslag till åtgärder.

Produktion Omsorg

Framgår inte.

Omsorgsnämnden

Synpunkter och klagomål som framkommer vid platsbesök sammanfattas och redovisas till Omsorgsnämnden som beslutar om erforderliga åtgärder. Ansvarig utförare erhåller rapporten för kännedom och ombeds vid behov återkomma med åtgärdsförslag eller redovisning av vidtagna åtgärder. Nämnden kan även för egen del besluta om olika åtgärder med anledning av synpunkter eller klagomål.

MJÖLBY

Har delat upp sitt svar i två delar, en avser den traditionella IFO-verksamheten inklusive familjerådgivning och en äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade.

För IFO-verksamheten finns för närvarande inga riktlinjer/rutiner men sådana kommer att införas under hösten 2001. Inte heller äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade har för närvarande några riktlinjer/rutiner och även här kommer sådana att införas under hösten 2001.

Hur informerar Ni om att Ni gärna tar emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

För närvarande ges ingen särskild information.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Riktlinjer och rutiner är under utarbetande. Klara att ta i bruk under ht 01.

För närvarande finns bara en offentlig information på kommunens hemsida.

Vilken information/utbildning har personalen fått för att hantera synpunkter/klagomål?

IFO-verksamheten

Personalen har ännu inte fått någon speciell information/utbildning för att hantera synpunkter/klagomål. Några av personalen, bl a i ledningsgruppen, har emellertid genomgått olika kvalitetsutbildningar och inom ramen för dessa fått utbildning och information om klagomålshantering.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Planeras till ht 01 via respektive enhetschef.

Vem ansvarar för att ta emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

Närmast ansvarig chef, dvs. sektionscheferna på mottagnings- och utredningssektionerna samt råd/stöd/behandling, administrativa enheten samt i förekommande fall förvaltningschefen.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Alla ska ta emot.

Hur dokumenteras och registreras muntliga klagomål?

IFO-verksamheten

Dokumenteras i akten enligt rutiner för journalföring.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

I en "avvikelse-modul" i nuvarande vård- och omsorgsprogram, planerat inköp i juni -01.

Hur registreras skriftliga klagomål?

IFO-verksamheten

Anländer till assistent/registrator och diarieförs som inkommen handling. Överlämnas därefter till förvaltningschef som i sin tur överlämnar till närmaste chef för ställningstagande om hur klagomålen ska hanteras. Förvaltningschefen kan här ge uppdrag om hur resultatet ska återkopplas.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Under utarbetande.

Hur får den som lämnat synpunkter/klagat information om att synpunkten/klagomålet kommit in, vem som handlägger detta och ungefär NÄR svar kan erhållas?

IFO-verksamheten

Om klagomålet är direkt ställd till förvaltningschefen besvaras alltid brevet av denne med upplysning om till vem ärendet överlämnats och vart den klagande kan vända sig för att få mer information. Information om när ärendet kan vara slutbehandlat ges inte regelmässigt.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Under utarbetande.

På vems uppdrag och var i organisationen utreds klagomålen?

IFO-verksamheten

Klagomålet utreds sedan av respektive sektion/enhet. Ett skriftligt klagomål besvaras oftast med ett brev samt i regel också genom telefonsamtal och/eller samtal i samband med personligt besök.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Under utarbetande.

Hur avslutas klagomålsärendet?

IFO-verksamheten

Återföring av resultatet följer inte någon utarbetad rutin. Det återkopplas alltid till närmaste arbetsledare. Hur det återkopplas till personalgrupp och förvaltningsledning varierar. Resultatet av klagomål som riktas direkt mot förvaltningen återkopplas inte rutinmässigt till nämnd. Däremot tar nämnden alltid del av Länsstyrelsens tillsynsbeslut.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Under utarbetande.

HUR ÅTERFÖRS RESULTATET?

IFO-verksamheten

Till den som klagat:

Återföring av resultatet följer inte någon utarbetad rutin. Det återkopplas alltid till närmaste arbetsledare. Hur det återkopplas till personalgrupp och förvaltningsledning varierar. Resultatet av klagomål som riktas direkt mot förvaltningen återkopplas inte rutinmässigt till nämnd. Däremot tar nämnden alltid del av Länsstyrelsens tillsynsbeslut.

Till personalgruppen:

Återföring av resultatet följer inte någon utarbetad rutin. Det återkopplas alltid till närmaste arbetsledare. Hur det återkopplas till personalgrupp och förvaltningsledning varierar. Resultatet av klagomål som riktas direkt mot förvaltningen återkopplas inte rutinmässigt till nämnd. Däremot tar nämnden alltid del av Länsstyrelsens tillsynsbeslut.

Till arbetsledning:

Återföring av resultatet följer inte någon utarbetad rutin. Det återkopplas alltid till närmaste arbetsledare. Hur det återkopplas till personalgrupp och förvaltningsledning varierar. Resultatet av klagomål som riktas direkt mot förvaltningen återkopplas inte rutinmässigt till nämnd. Däremot tar nämnden alltid del av Länsstyrelsens tillsynsbeslut.

Till förvaltningsledning:

Återföring av resultatet följer inte någon utarbetad rutin. Det återkopplas alltid till närmaste arbetsledare. Hur det återkopplas till personalgrupp och förvaltningsledning varierar. Resultatet av klagomål som riktas direkt mot förvaltningen återkopplas inte rutinmässigt till nämnd. Däremot tar nämnden alltid del av Länsstyrelsens tillsynsbeslut.

Till nämnd:

Återföring av resultatet följer inte någon utarbetad rutin. Det återkopplas alltid till närmaste arbetsledare. Hur det återkopplas till personalgrupp och förvaltningsledning varierar. Resultatet av klagomål som riktas direkt mot förvaltningen återkopplas inte rutinmässigt till nämnd. Däremot tar nämnden alltid del av Länsstyrelsens tillsynsbeslut.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Till den som klagat:

Under utarbetande.

Till personalgruppen:

Under utarbetande.

Till arbetsledning:

Under utarbetande.

Till förvaltningsledning:

Under utarbetande.

Till nämnd:

Under utarbetande.

Hur tas klagomålen tillvara för att förbättra verksamheten?

IFO-verksamheten

Klagomål resulterar ibland i att förvaltningen ändrar sina rutiner, förändrar informationsmaterial eller gör andra förändringar av verksamheten. Socialförvaltningen saknar dock utarbetade rutiner för hur resultat på ett systematiskt sätt ska tas tillvara för att förbättra verksamheten.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Under utarbetande.

MOTALA

Svar finns för områdena ekonomiskt bistånd, barn, unga och familj (två st.) och vuxna missbrukare inom IFO-området samt för äldreomsorg, handikappomsorg och omsorg om psykiskt funktionshindrade.

För ekonomiskt bistånd och barn unga och familj finns för närvarande inga riktlinjer/rutiner men sådana är under utarbetande. Av svaret framgår inte om riktlinjer finns eller ska utarbetas för området vuxna missbrukare. Inte heller äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade har för närvarande några riktlinjer/rutiner men ska utarbetas.

Hur informerar Ni om att Ni gärna tar emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

Har inte något informationsmaterial idag.

Barn, unga och familj

Uppföljningsgruppen:

Klienten informeras att han/hon kan vända sig till arbetsledare. Ofta reder handläggaren ut klientens synpunkter tillsammans med klienten. Givetvis information vid omprövning. Ibland hänvisas de till Länsstyrelsen.

Utredningsgruppen:

Vi har under perioden nov. -00 – feb. -01 gett vårdnadshavare i våra yttrande möjlighet att i enkätform svara på frågor om upplevelse av utredningen. Detta har varit ett kvalitetsarbete initierat av arbetsledaren. Det som upplevts som negativt ska vi göra något åt.

Vuxna missbrukare

Inte alls generellt. Mer muntligt vid missnöje.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Finns inget informationsmaterial.

Vilken information/utbildning har personalen fått för att hantera synpunkter/klagomål?

IFO-verksamheten

Diskussioner i ledningsgruppen. Klagomål ska lämnas om de är skriftliga till arbetsledare. Vi befinner oss i ett utvecklingsstadium där vi ännu inte har något informationsmaterial.

Barn, unga och familj

Uppföljningsgruppen:

Ingen utbildning annat än grundutbildning. Information från arbetsledare att vi kan hänvisa klagomål dit.

Utredningsgruppen:

Ingen.

Vuxna missbrukare

Ej besvarat.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Information har gått ut muntligen att klagomål som tas emot ska hanteras av arbetsledare. Är informerade om datahanteringen och uppföljningen.

Vem ansvarar för att ta emot synpunkter och klagomål?**IFO-verksamheten**

1:e socialsekreterare och konsulent samt receptionspersonal.

Barn, unga och familj

Uppföljningsgruppen:

1:e socialsekreterare.

Utredningsgruppen:

Arbetsledaren får ta emot klagomål om klient eller utredare eller andra initierar det hela. Arbetsledaren vidtar de åtgärder som behövs.

Vuxna missbrukare

Ingen särskild utsedd men arbetsledaren förutsätts göra det.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Arbetsledare och receptionspersonal i första hand. Om arbetsledaren ej finns tillgänglig handläggare för vidarebefordran till arbetsledare.

Hur dokumenteras och registreras muntliga klagomål?**IFO-verksamheten**

Från och med 1 april 2001 ska de registreras i särskilt dataformulär. Särskild beskrivning görs även där. Diarieförs och sekreterare bedömer.

Barn, unga och familj

Uppföljningsgruppen:

Förs in i journalanteckningar.

Utredningsgruppen:

Arbetsledare samlar klagomål i en pärm. Handläggare får sällan klagomål om handläggningen förutom det som anmäls till Länsstyrelsen.

Vuxna missbrukare

Tecknas ned som minnesanteckning som sedan förstörs. Eventuellt förs det in som journalanteckning.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Dataformulär för underlättande av uppföljning.

Hur registreras skriftliga klagomål?

IFO-verksamheten

Diarieförs i kommunens diarium.

Barn, unga och familj

Uppföljningsgruppen:

Läggs in i akten. Inkomna handlingar diarieförs.

Utredningsgruppen:

Registreras inte.

Vuxna missbrukare

Diarieförs.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Diarieförs.

Hur får den som lämnat synpunkter/klagat information om att synpunkten/klagomålet kommit in, vem som handlägger detta och ungefär NÄR svar kan erhållas?

IFO-verksamheten

Finns ingen fastställd rutin. Blir individuellt utifrån ärende. Ibland kan ärendet hanteras och avhjälpas omgående, andra gånger kan det behövas ett samarbete och utredning. Prioriteras.

Barn, unga och familj

Uppföljningsgruppen:

Vi svarar vad som gjorts och vad som kommer att planeras. Skriftligt och/eller muntligt. Ofta räcker det med att klienten får lämna sina synpunkter, ge utlopp för sin frustration.

Utredningsgruppen:

Skriftligt.

Vuxna missbrukare

Varierar.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Via kontakt på telefon eller brev av ansvarig arbetsledare.

På vems uppdrag och var i organisationen utreds klagomålen?

IFO-verksamheten

På uppdrag av arbetsledare.

Barn, unga och familj

Uppföljningsgruppen:

Ofta utreder handläggare på 1:e socialsekreterares uppdrag. Beror på ärendet.

Utredningsgruppen:
Ej besvarat.

Vuxna missbrukare

Konsulent? Vid allvarliga klagomål, typ yttranden. Annars arbetsledare.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

På uppdrag av myndighetschef. Hanteras i respektive arbetsgrupp.

Hur avslutas klagomålsärendet?

IFO-verksamheten

Utredning – anteckningar – information till den enskilde samt arkivering. Ärendet kan leda till ändring av rutiner.

Barn, unga och familj

Uppföljningsgruppen:
Beror på ärendet. Återkoppling/information till klient vad som gjorts utifrån klagomålet.

Utredningsgruppen:
Ej besvarat.

Vuxna missbrukare

Ej besvarat.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Dokumentation. Kan leda till arbetsgrupp om större problem och skapandet av ny rutin.

HUR ÅTERFÖRS RESULTATET?

IFO-verksamheten

Till den som klagat:

Olika beroende på ärendets karaktär. Muntligt vid sammanträffande eller telefon.

Till personalgruppen:

Finns ingen rutin. Kan diskuteras vid arbetsplatsträff om detta är relevant.

Till arbetsledning:

1:e socialsekreterare kan ta upp ärendet vid ledningsgruppsmöte om detta är angeläget.

Till förvaltningsledning:

Har hänt att angelägna frågor som aktualiserats via klagomål hanterats på socialnämnden som beslutat om åtgärder.

Till nämnd:

Har hänt att angelägna frågor som aktualiserats via klagomål hanterats på socialnämnden som beslutat om åtgärder.

Barn, unga och familj

Till den som klagat:

Uppföljningsgruppen:
Skriftligt eller muntligt.

Utredningsgruppen:
Jag har hitintills endast lämnat ärenden vidare.

Till personalgruppen:

Uppföljningsgruppen:
Muntligt på gruppmöten/arbetsplatsträff.

Utredningsgruppen:
Uppföljning av den ”bemötandeenkät” jag nämnde tidigare ska efter sammanställning delges arbetsgruppen och ambitionen är att arbeta vidare med de brister svaren visar.

Till arbetsledning:

Uppföljningsgruppen:
Finns ingen rutin.

Utredningsgruppen:
Ej besvarat.

Till förvaltningsledning:

Uppföljningsgruppen:
Finns ingen rutin.

Utredningsgruppen:
Ej besvarat.

Till nämnd:

Uppföljningsgruppen:
Finns ingen rutin.

Utredningsgruppen:
Ej besvarat.

Vuxna missbrukare

Till den som klagat:

Ej besvarat.

Till personalgruppen:

Ej besvarat.

Till arbetsledning:

Ej besvarat.

Till förvaltningsledning:

Ej besvarat.

Till nämnd:

Ej besvarat.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Till den som klagat:

Muntligt eller skriftligt beroende på ärende.

Till personalgruppen:

Diskussion vid arbetsplatsträffar.

Till arbetsledning:

Arbetsplatsträffar – ledningsgruppen om klagomålet innebär att arbetsformerna bör förändras.

Till förvaltningsledning:

Ej besvarat.

Till nämnd:

Vid allvarliga klagomål har ärendet summerats och redovisats för socialnämnden. Beslut om åtgärder.

Hur tas klagomålen tillvara för att förbättra verksamheten?

IFO-verksamheten

Nya rutiner och arbetssätt skapas.

Barn, unga och familj

Uppföljningsgruppen:

Arbetsform/rutiner är under utveckling.

Utredningsgruppen:

Uppföljning av den ”bemötandeenkät” jag nämnde tidigare ska efter sammanställning delges arbetsgruppen och ambitionen är att arbeta vidare med de brister svaren visar.

Vuxna missbrukare

Ej besvarat.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Förändrade rutiner. Kontakter med andra grupper eller enheter kan leda till nya rutiner eller samarbetsformer.

NORRKÖPING

Norrköpings kommun har vad avser IFO-området (exklusive ekonomiskt bistånd) valt att inte besvara enkäten utan skickat med Socialnämndens policydokument inklusive riktlinjer/rutiner samt informationsbroschyr. Dessa antogs av Socialnämnden i januari 2001. Riktlinjerna kommer efter diverse förseningar (broschyren också skriven på lättläst svenska samt överflyttning av kommunens ”produktionsverksamhet” inom individ- och familjeomsorgen till Socialförvaltningen från och med 1 januari 2001) att användas från och med den 15 maj 2001. Svaren under frågorna har Länsstyrelsen kortfattat skrivit efter att ha sökt dessa i det inlämnade materialet.

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden som handhar det ekonomiska biståndet har rutiner/riktlinjer.

Vad avser äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade har enkäten besvarats och av svaren framgår att det inte finns några rutiner/riktlinjer för klagomålshantering.

Även fem kommundelsnämnder har svarat på enkäten (Vikbolandet/Kolmården, Skärblacka, City, Östra och Eneby). Av svaren framgår att ingen av kommundelsnämnderna uppger att de har rutiner/riktlinjer men två nämnder anger att sådana ska tas fram under hösten 2001 och två nämnder anger att enheterna har riktlinjer/rutiner. Kommundelsnämndernas svar redovisas eller kommenteras i övrigt inte i rapporten.

Hur informerar Ni om att Ni gärna tar emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

En broschyr med klagomålsblankett och information om var den enskilde kan lämna klagomålen och hur dessa handläggs. Muntlig information i det dagliga mötet.

Ekonomiskt bistånd

Vid nybesök informeras den sökande om sina rättigheter och skyldigheter. I detta ingår information om rätt att framföra klagomål både på bemötande och beslut. Även fortlöpande informeras klienten om ovanstående när situationer uppstår.

Äldreomsorg

På möten tillsammans med målgruppen samt i det enskilda mötet med brukaren. Broschyr från Patientnämnden delas ut till samtliga. Enhetschef informerar övriga medarbetare om vikten att vara lyhörd för brukarnas synpunkter.

Handikappomsorg

Information ges bl a vid inflyttandet. I kontakt med anhöriga och gode män samt i den löpande dagliga kontakten med brukaren efterfrågas deras synpunkter.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

På möten tillsammans med målgruppen samt i det enskilda mötet med brukaren. Broschyr från Patientnämnden delas ut till samtliga. Enhetschef informerar övriga medarbetare om vikten att vara lyhörd för brukarnas synpunkter och klagomål.

Vilken information/utbildning har personalen fått för att hantera synpunkter/klagomål?

IFO-verksamheten

Framgår inte av materialet men Länsstyrelsen tar för givet att bland annat det skriftliga material som finns är känt bland all personal.

Ekonomiskt bistånd

Handläggare och övrig personal får fortlöpande information och utbildning. De utbildningar som hållits är bland annat:

- Handläggning och dokumentation
- Samtalsmetodik samt utbildningsseminarium i rutiner och lagstiftning

Personalen får även regelbundet stöd och råd i hur människor bemöts i svåra situationer från arbetsledning och kollegor.

Äldreomsorg

Utbildningsinsatser har gjorts inom äldreomsorg som tar upp bemötandefrågor och där är klagomålshantering en självklarhet.

Handikappomsorg

Inom handikappomsorgen deltar samtlig personal i ett tvåårigt kvalitetsutvecklingsprojekt där detta på olika sätt behandlas utifrån perspektivet ”brukaren i centrum”.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Ämnet diskuteras vid olika typer av personalmöten och handledningstillfällen. Brukarnas klagomål och synpunkter är en del av hur vi utvecklar personalens kompetens i bemötandefrågor och övrig kvalitetsutveckling.

Vem ansvarar för att ta emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

Beror på hur klagomålen kommit in. Via telefon någon i arbetsledande ställning. Via skrivelse sedvanlig handläggning med registrering och sedan till någon i arbetsledande ställning för handläggning.

Ekonomiskt bistånd

Avdelningschef på respektive distrikt samt handläggare i aktuellt ärende.

Äldreomsorg

Olika ansvar beroende på klagomålets art. Enhetschef har ett ansvar, tillika MAS. Kontaktmannaskapet innebär också att medarbetarna har ansvar för att hantera klagomål och i de fall det är nödvändigt föra dem vidare i organisationen.

Handikappomsorg

Alla medarbetare har ett ansvar utifrån bl a kontaktmannaskap att ta emot synpunkter och klagomål. Enhetschefen har ett övergripande ansvar att ta emot och åtgärda detta utifrån verksamhetsuppdraget.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Enhetschef är ytterst ansvarig för detta i verksamheten, men ofta är det övriga medarbetare som får detta till sig i mötet med brukaren och som har att föra detta vidare till ansvarig i organisationen.

Hur dokumenteras och registreras muntliga klagomål?

IFO-verksamheten

Skrivs ner och diarieförs.

Ekonomiskt bistånd

Avdelningschef fyller i ”Blankett för klagomål”. Blanketten förvaras hos avdelningschef och journalantecknas i klients akt.

Äldreomsorg

Rutin saknas hur muntliga klagomål registreras och dokumenteras.

Handikappomsorg

Egentlig rutin saknas, dock kan en del klagomål dokumenteras i daganteckningar och omvårdnadsjournal om det är av sådan art att det påverkar personens livsföring utifrån ett kvalitetsutvecklingsarbete med ständiga förbättringar.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Protokoll från ex stormöten med brukare. I samband med enskilda samtal med brukare och/eller anhöriga varierar bruket av att dokumentera synpunkter och klagomål. Rutin saknas hur muntliga klagomål dokumenteras och registreras i utförarledet.

Hur registreras skriftliga klagomål?

IFO-verksamheten

Diarieförs.

Ekonomiskt bistånd

Klagomål journalantecknas i klientens akt. Efter eventuella åtgärder – besök, samtal- förvaras handlingar i klients akt.

Äldreomsorg

Skriftliga klagomål diarieförs. Rutinen kan förbättras/förfinas.

Handikappomsorg

Skriftliga klagomål registreras och diarieförs. Dessa rutiner kan förbättras och en större kunskap om detta ges i hela organisationen.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Erfarenhet saknas hur man registrerar skriftliga klagomål. Rutiner saknas hur skriftliga klagomål hanteras. Patientnämnd forum för formella klagomål.

Hur får den som lämnat synpunkter/klagat information om att synpunkten/klagomålet kommit in, vem som handlägger detta och ungefär NÄR svar kan erhållas?

IFO-verksamheten

Den klagande ska inom fem dagar ha fått en kontakt där man berättar om hur handläggning ska ske.

Ekonomiskt bistånd

Handläggare och/eller avdelningschef kallar den klagande till samtal, tar telefonkontakt eller tillskriver den klagande per brev.

Äldreomsorg

Rutin saknas.

Handikappomsorg

Rutin saknas.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Formell rutin saknas. Enhetschef är ansvarig för att informera brukaren.

På vems uppdrag och var i organisationen utreds klagomålen?

IFO-verksamheten

Socialnämndens uppdrag. Närmaste arbetsledare utreder.

Ekonomiskt bistånd

På klientens uppdrag utreds klagomålet av avdelningschef på distriktsnivå. Om den klagande ej kan komma överens med handläggaren hänvisas denne till avdelningschef.

Äldreomsorg

I första hand ligger ansvaret på enhetschefen som har att utreda frågan initialt för att också om behov föreligger föra dem vidare till berörd instans.

Handikappomsorg

Detta är beroende av vad klagomålet avser. Organisationen skiljer på ”vad-” och ”hur”-frågor.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Formell rutin saknas. Klagomålet förs vidare i linjeorganisationen och beroende på klagomålets art handläggs det av ansvarig i verksamheten.

Hur avslutas klagomålsärendet?

IFO-verksamheten

Efter genomförd utredning skall arbetsledaren alltid återkoppla till den klagande antingen muntligt eller skriftligt.

Ekonomiskt bistånd

Det beror på vad som föranlett klagomålet. Är klagomålet kopplat till beslut hänvisas den klagande att överklaga. Är det ett klagomål på bemötande kallas/kontaktas den klagande för samtal med avdelningschef

Äldreomsorg

Rutin saknas.

Handikappomsorg

Om innehållet i klagomålet går att åtgärda samtalar man och är överens om resultatet. I vissa fall övergår klagomålet till en ansökan om en annan form av bistånd. Formell rutin saknas i utförarledet om hur man avslutar ett klagomålsärende.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Formell rutin saknas. Genom att återkoppla till brukaren. Detta sker genom samtal för att försäkra sig om att brukaren tagit del av resultatet. Om klagomålet är av sådan art att man ex dokumenterat det i ex omvårdnadsjournal kan anteckning där ske som talar om det aktuella läget.

HUR ÅTERFÖRS RESULTATET?

IFO-verksamheten

Till den som klagat:

Efter genomförd utredning skall arbetsledaren alltid återkoppla till den klagande antingen muntligt eller skriftligt.

Till personalgruppen:

Framgår inte.

Klagomål sammanställs en gång per kvartal av staben för att delges den för förvaltningen gemensamma referensgruppen med ansvar för uppföljning och erfarenhetsanalyser utifrån inkomna synpunkter och klagomål.

Till arbetsledning:

Det är arbetsledning som utreder.

Till förvaltningsledning:

Klagomål sammanställs en gång per kvartal av staben för att delges den för förvaltningen gemensamma referensgruppen med ansvar för uppföljning och erfarenhetsanalyser utifrån inkomna synpunkter och klagomål.

Till nämnd:

Klagomål sammanställs en gång per kvartal av staben för att delges den för förvaltningen gemensamma referensgruppen med ansvar för uppföljning och erfarenhetsanalyser utifrån inkomna synpunkter och klagomål.

Ekonomiskt bistånd

Till den som klagat:

Via telefonsamtal, besök eller skriftligt. (oftast vid besök).

Till personalgruppen:

Vid behov förs kunskaper och erfarenheter vidare till personalgruppen.

Till arbetsledning:

Vid behov förs det vidare till arbetsledning och förvaltningschef i samband med t. ex. rutingrupp/ledningsgrupp.

Till förvaltningsledning:

Vid behov förs det vidare till arbetsledning och förvaltningschef i samband med t. ex. rutingrupp/ledningsgrupp.

Till nämnd:

Avgörs av förvaltningschef.

Äldreomsorg

Till den som klagat:

Skriftligt eller muntligt.

Till personalgruppen:

Antingen i grupp eller enskilt samtal.

Till arbetsledning:

Rutin saknas. Ofta i form av samtal utifrån den uppkomna situationen.

Till förvaltningsledning:

Rutin saknas. Rapport, muntlig eller skriftlig information.

Till nämnd:

Olika politiska forum kan vara aktuella beroende på klagomålets art, t ex Beställarnämnd, Socialnämnd, Patientnämnd etc. Kontinuerlig kommunikation mellan kommunstyrelsens produktionsutskott och företrädare för produktionskontoret delger ex klagomål.

Handikappomsorg

Till den som klagat:

Muntligen. Formell rutin saknas i utförarledet.

Till personalgruppen:

I form av samtal, diskussion och överenskommelser om fortsatt förhållningssätt. Denna diskussion sker mellan enhetschef och personalgrupp. Ett annat forum kan vara vårdplaneringsgrupp i samråd med MAS etc.

Till arbetsledning:

Formell rutin saknas. Ofta i form av samtal utifrån den uppkomna situationen.

Till förvaltningsledning:

Formell rutin saknas. Rapport, muntlig/skriftlig information.

Till nämnd:

Olika politiska forum kan vara aktuella beroende på klagomålets art, ex Beställarnämnd, Socialnämnd Patientnämnd etc. Aktuell nämnd delges i vissa fall ärendet.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade*Till den som klagat:*

Muntligt.

Till personalgruppen:

Muntligt genom enskilda samtal eller samtal i grupp beroende på ärendets art.

Till arbetsledning:

Muntlig redovisning.

Till förvaltningsledning:

Muntligt/skriftligt.

Till nämnd:

Formell rutin saknas. I förekommande fall skriftlig rapport/muntlig redovisning.

Hur tas klagomålen tillvara för att förbättra verksamheten?**IFO-verksamheten**

Klagomål sammanställs en gång per kvartal av staben för att delges den för förvaltningen gemensamma referensgruppen med ansvar för uppföljning och erfarenhetsanalyser utifrån inkomna synpunkter och klagomål.

Ekonomiskt bistånd

Bl. a. har en ny rutin tillkommit angående klagomålshantering. Skäliga klagomål förs vidare mellan distrikten via bl. a. rutingrupp och föranleder diskussion, nya rutiner m.m.

Äldreomsorg

Formell rutin saknas. Som en del i ledarskapet och strävan att arbeta med ständiga förbättringar.

Handikappomsorg

Formell rutin saknas.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Formell rutin saknas. En strävan finns i verksamheten som är att hitta former för klagomålshantering i samband med olika former av kvalitetsutveckling som pågår. Dessa forum kan vara:

- Personalmöten
- Arbetsplatsträffar
- Planeringsdagar/möten om verksamhetsplaner
- Stormöten med de boende

SÖDERKÖPING

Har delat upp sitt svar i fyra delar, en avser den traditionella IFO-verksamheten, en familjerådgivningen, en äldreomsorg och handikappomsorgen och en omsorg om psykiskt funktionshindrade.

För samtliga områden uppges att inga skriftliga rutiner finns.

Hur informerar Ni om att Ni gärna tar emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

Handläggarna informerar den enskilde om att denna kan vända sig till gruppledaren eller socialkonsulenten vid klagomål.

Äldreomsorg/handikappomsorg

Vi informerar inte generellt. I vissa fall kan vi ”uppmana” att gå vidare med synpunkter.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

I personliga kontakter uppmanar vi den enskilde att vi önskar dennes synpunkter på vårt arbete/verksamhet.

Familjerådgivning

Vid samtal när någon har synpunkter.

Vilken information/utbildning har personalen fått för att hantera synpunkter/klagomål?

IFO-verksamheten

Ingen speciell information/utbildning.

Äldreomsorg/handikappomsorg

Ingen särskild utbildning.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Ingen riktad utbildning kring detta, men flertalet har en sådan grundutbildning i socialt arbete som ger en beredskap för att ta emot den enskildes synpunkter.

Familjerådgivning

Ingen.

Vem ansvarar för att ta emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

Handläggarna tar emot klagomålen och lämnar vidare till gruppledaren som ansvarar för handläggningen av klagomålet.

Äldreomsorg/handikappomsorg

Enhetschefen – vidare i organisationen.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Varje enskild befattningshavare tar emot synpunkter inom ramen för sitt verksamhetsområde och avgör huruvida dessa bör vidarebefordras till närmaste arbetsledare.

Familjerådgivning

Gruppledaren på IFO.

Hur dokumenteras och registreras muntliga klagomål?**IFO-verksamheten**

I respektive akt, journalantecknas.

Äldreomsorg/handikappomsorg

Förmodligen dokumenteras inte klagomålen. (I någon mån i boendets rapportblad).

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Om klagomålen/synpunkten lämnas av en person i anslutning till prövning av bistånd noteras detta i akt. För andra synpunkter har vi inga formaliserade rutiner för dokumentation.

Familjerådgivning

I datasystemet eller akten om det finns sådan.

Hur registreras skriftliga klagomål?**IFO-verksamheten**

I journalen och förvaras som en speciell handling i akten.

Äldreomsorg/handikappomsorg

Ankomstregistreras och diarieförs (om de skickas till förvaltnings- eller sektorsledning).

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Enligt riktlinjerna för diarieföring skall all post som ej är sekretessbelagd diarieföras.

Familjerådgivning

I datasystemet eller akten om det finns sådan.

Hur får den som lämnat synpunkter/klagat information om att synpunkten/klagomålet kommit in, vem som handlägger detta och ungefär NÄR svar kan erhållas?**IFO-verksamheten**

Handläggaren informerar om att klagomålet lämnas vidare till gruppledaren.

Äldreomsorg/handikappomsorg

Oftast genom telefonkontakt, ibland genom brev. Kan även förmedlas genom ”boendepersonal”.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Om personen lämnat muntliga klagomål får denne direkt reda på hur klagomålen kommer att hanteras, t ex vidarebefordras till chef. Vid skriftliga klagomål ringer någon befattningshavare upp. Vid behov avtalas om personligt möte.

Familjerådgivning

Muntlig information, ibland skriftlig.

På vems uppdrag och var i organisationen utreds klagomålen?

IFO-verksamheten

Klagomålen handläggs av gruppledaren på uppdrag av den enskilde.

Äldreomsorg/handikappomsorg

Beror på klagomålets art. Kan vara enhetschef, sektorchef eller socialchef.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Beror på innehållet i klagomålen. Alla befattningshavare ingår i arbetsgrupper som träffas varje vecka och där utrymme finns att diskutera frågan.

Familjerådgivning

Inom IFO hanteras klagomålen.

Hur avslutas klagomålsärendet?

IFO-verksamheten

Gruppledaren tar beslut om hur klagomålet ska bemötas/handläggas.

Äldreomsorg/handikappomsorg

Genom ett muntligt eller skriftligt svar. Naturligtvis har ärendets art betydelse. Ibland kan ev beslut från nämnd vara nödvändigt.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Det beror på klagomålets art. Vissa ärenden avslutas i samband med personlig kontakt, andra går vidare till ledningsgrupp osv.

Familjerådgivning

Med en återkoppling till den enskilde, skriftligt eller muntligt, angående eventuella åtgärder som har skett.

HUR ÅTERFÖRS RESULTATET?

IFO-verksamheten

Till den som klagat:

Antingen per telefon, brev eller i möte med gruppledaren och handläggaren.

Till personalgruppen:

Från gruppledare till respektive handläggare.

Till arbetsledning:

Om klagomålen inkommit till arbetsledningen dvs sektorchef så rapporterar gruppleddaren tillbaka till sektorchef.

Till förvaltningsledning:

Om klagomålen inkommit till arbetsledningen dvs sektorchef så rapporterar gruppleddaren tillbaka till sektorchef.

Till nämnd:

Om klagomålen inkommit till arbetsledningen dvs sektorchef så rapporterar gruppleddaren tillbaka till sektorchef.

Ibland väljer socialnämnden att ge individ- och familjeomsorgen i uppdrag att utreda klagomålen och ger sedan svar till den enskilde.

Äldreomsorg/handikappomsorg*Till den som klagat:*

Genom ett muntligt eller skriftligt svar. Naturligtvis har ärendets art betydelse. Ibland kan ev beslut från nämnd vara nödvändigt.

Till personalgruppen:

Av enhetschef till berörda eller om det är lämpligt vid personalmöte.

Till arbetsledning:

Muntligt och/eller skriftligt, t ex kan kopia på formellt beslut bifogas.

Till förvaltningsledning:

Muntligt och/eller skriftligt, t ex kan kopia på formellt beslut bifogas.

Till nämnd:

Genom avrapportering vid sammanträde (beroende av ärendets art).

Omsorg om psykiskt funktionshindrade*Till den som klagat:*

Om personen lämnat muntliga klagomål får denne direkt reda på hur klagomålen kommer att hanteras, t ex vidarebefordras till chef. Vid skriftliga klagomål ringer någon befattningshavare upp. Vid behov avtalas om personligt möte.

Till personalgruppen:

Diskuteras i berörd personalgrupp.

Till arbetsledning:

Varje enskild befattningshavare tar emot synpunkter inom ramen för sitt verksamhetsområde och avgör huruvida dessa bör vidarebefordras till närmaste arbetsledare.

Till förvaltningsledning:

Det beror på klagomålets art. Vissa ärenden avslutas i samband med personlig kontakt, andra går vidare till ledningsgrupp osv.

Till nämnd:

Alla klagomål som är direkt ställda till nämnden som sedan följer upp handläggningen.

Familjerådgivning*Till den som klagat:*

Med en återkoppling till den enskilde, skriftligt eller muntligt, angående eventuella åtgärder som har skett.

Till personalgruppen:

Av gruppledaren.

Till arbetsledning:

Vid behov informerar gruppledare sektorchef.

Till förvaltningsledning:

Sker endast vid tillsynsärende eller när den enskilde tidigare har vänt sig till förvaltningsledningen.

Till nämnd:

Enbart vid tillsynsärende.

Hur tas klagomålen tillvara för att förbättra verksamheten?**IFO-verksamheten**

Det förs en intern diskussion om hur vi utifrån klagomålen kan bli bättre, göra annorlunda.

Äldreomsorg/handikappomsorg

Finns ingen särskild rutin. Om ärendet har betydelse för flera försöker man ”rätta till” så snart som möjligt. Alternativt ta med i kommande budgetarbete – utvecklings – förändringsarbete.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Diskussioner i arbetsgruppen.

Familjerådgivning

En (ständig) återkoppling sker för att se om och hur verksamheten kan förbättras.

VADSTENA

Har delat upp sitt svar i två delar, en avser den traditionella IFO-verksamheten och den andra äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade. Man har inte besvarat enkäten vad avser familjerådgivning. Här uppges att tjänsten köps av Linköpings kommun. För IFO-verksamheten uppges att skriftliga rutiner saknas men att praxis finns. Man planerar att ta fram rutiner till hösten 2001. Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade har riktlinjer/rutiner.

Hur informerar Ni om att Ni gärna tar emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

Genom dialog med klienten. Skriftlig information saknas.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Genom att varje brukare har en kontaktperson.

Vilken information/utbildning har personalen fått för att hantera synpunkter/klagomål?

IFO-verksamheten

Genomgång av allmänna råden samt att vi tagit del av Ödeshögs kommuns arbete med klagomålshantering.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Information och genomgång av rutin.

Vem ansvarar för att ta emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

IFO-chef. Receptionen har en central funktion.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Enhetschef.

Hur dokumenteras och registreras muntliga klagomål?

IFO-verksamheten

Saknar rutin för dokumentation.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

På särskild blankett.

Hur registreras skriftliga klagomål?

IFO-verksamheten

Diarieförs.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

På särskild blankett.

Hur får den som lämnat synpunkter/klagat information om att synpunkten/klagomålet kommit in, vem som handlägger detta och ungefär NÄR svar kan erhållas?

IFO-verksamheten

Personlig kontakt eller telefonkontakt alternativt brev.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Genom information.

På vems uppdrag och var i organisationen utreds klagomålen?

IFO-verksamheten

Berör klagomålen personal inom IFO-verksamheten tar IFO-chef emot klagomålen och vidtar erforderliga åtgärder. Berör klagomålen IFO-chef hänvisas till nämndens ordförande eller tillsynsmyndigheten.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Beroende på klagomålens art, primärt enhetschefer.

Hur avslutas klagomålsärendet?

IFO-verksamheten

Beror på ärendets art.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Återkoppling till berörda parter.

HUR ÅTERFÖRS RESULTATET?

IFO-verksamheten

Till den som klagat:

Personlig kontakt, telefonsamtal eller möte.

Till personalgruppen:

Beror på ärendets art och vilka som berörs av klagomålet.

Till arbetsledning:

Organisationen är så liten, tolv personer och chef.

Till förvaltningsledning:

Organisationen är så liten, tolv personer och chef.

Till nämnd:

Beror på frågans art.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Till den som klagat:

Återkoppling muntligt alt skriftligt.

Till personalgruppen:

Återkoppling vid gruppträff.

Till arbetsledning:

Återkoppling vid lämpligt tillfälle.

Till förvaltningsledning:

Återkoppling vid lämpligt tillfälle.

Till nämnd:

Återkoppling vid lämpligt tillfälle.

Hur tas klagomålen tillvara för att förbättra verksamheten?

IFO-verksamheten

En öppenhet och lyhördhet finns i organisationen för att ta till sig synpunkter. Vi arbetar för att ge våra klienter bästa möjliga bemötande.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Som möjlighet till förbättringsarbete.

VALDEMARSVIK

Har antagit politiskt beslutad policy med rutiner för all verksamhet i juni 2001. Policyn bygger på följande punkter:

- Vi tar alla klagomål på allvar
- Vi anser att alla synpunkter ger oss möjlighet att förbättra verksamheten
- Vårt mål är att lösa problemen där de uppstår
- Vi har tydliga rutiner
- Vi hanterar klagomål utan dröjsmål
- Vi har en systematisk uppföljning och dokumentation
- Vi åtgärdar, förbättrar och ställer till rätta
- Vi tror på utveckling av vår verksamhet

Kommunen har valt att inte fylla i enkäten utan skickat in eget material som beskriver policyn och rutinerna. Länsstyrelsen har på grundval av inlämnat material försökt besvara frågorna i enkäten.

Hur informerar Ni om att Ni gärna tar emot synpunkter och klagomål?

Framgår inte av bifogat material

Vilken information/utbildning har personalen fått för att hantera synpunkter/klagomål?

Framgår inte av bifogat material annat än en allmän skrivning om att alla som arbetar inom förvaltningen skall känna till rutinerna.

Vem ansvarar för att ta emot synpunkter och klagomål?

Klagomål kan lämnas till någon anställd. Skriftliga klagomål skall registreras av registrator.

Hur dokumenteras och registreras muntliga klagomål?

Framgår inte direkt av bifogat material. I rutinen anges att synpunkter och klagomål som kan klaras ut direkt ändå bör dokumenteras eftersom de är värdefulla för att de olika verksamheterna ska få överblick och underlag för sitt förbättringsarbete.

Hur registreras skriftliga klagomål?

Registreras och hålls ordnade av registrator.

Hur får den som lämnat synpunkter/klagat information om att synpunkten/klagomålet kommit in, vem som handlägger detta och ungefär NÄR svar kan erhållas?

Rutinen anger att respektive områdeschef ansvarar för att brukaren inom en vecka får en bekräftelse på att synpunkterna nått förvaltningen. Ingen uppgift finns om information ges om vem som är handläggare och när svar kan erhållas.

På vems uppdrag och var i organisationen utreds klagomålen?

Uppdraget är nämndens då denna antagit policy och rutiner. Respektive områdeschef har ansvar för att utreda och åtgärda.

Hur avslutas klagomålsärendet?

Den som handlagt ärendet meddelar registrator att ärendet avslutas genom att skicka det skriftliga klagomålet kompletterat med vidtagna åtgärder och vilket datum.

HUR ÅTERFÖRS RESULTATET?

Till den som klagat:

Framgår inte specifikt av materialet. Det är respektive områdeschef som har ansvaret för alla kontakter med brukaren.

Till personalgruppen:

Klagomålen sammanställs i listor som tydligt visar antal inkomna klagomål, vilken karaktär klagomålet har och vilka åtgärder som är vidtagna. Alla inkomna klagomål kommer löpande att följas upp inom varje område, i förvaltningsledningen och anmälas i nämnden.

Till arbetsledning:

Klagomålen sammanställs i listor som tydligt visar antal inkomna klagomål, vilken karaktär klagomålet har och vilka åtgärder som är vidtagna. Alla inkomna klagomål kommer löpande att följas upp inom varje område, i förvaltningsledningen och anmälas i nämnden.

Till förvaltningsledning:

Klagomålen sammanställs i listor som tydligt visar antal inkomna klagomål, vilken karaktär klagomålet har och vilka åtgärder som är vidtagna. Alla inkomna klagomål kommer löpande att följas upp inom varje område, i förvaltningsledningen och anmälas i nämnden. Registrator lämnar information varje kvartal.

Till nämnd:

Klagomålen sammanställs i listor som tydligt visar antal inkomna klagomål, vilken karaktär klagomålet har och vilka åtgärder som är vidtagna. Alla inkomna klagomål kommer löpande att följas upp inom varje område, i förvaltningsledningen och anmälas i nämnden. Information lämnas en gång per halvår.

Hur tas klagomålen tillvara för att förbättra verksamheten?

Rutinen anger att den första åtgärden är att försöka åtgärda problemet eller missförståndet så snart det är möjligt. Den enskilde skall på ett enkelt och snabbt sätt få rättelse av berörd enhet.

Ett bra system för klagomålshanteringen ger viktig information för den aktuella enheten. Då kan man ta itu med de problem som föranleder klagomålet. På så sätt kan arbetet förbättras. En samlad kunskap om alla klagomål ger viktig information till förvaltningsledningen. Ledningen får veta om det finns behov av nya arbetssätt eller en förbättrad organisation. Ett ordentligt system för klagomål ger dessutom ett förtroendefullt förhållande till brukarna. Genom att utveckla metoder för egenkontroll och ständiga förbättringar höjer vi kvaliteten.

ÄTVIDABERG

Har delat upp sitt svar i tre delar, en avser den traditionella IFO-verksamheten en äldreomsorg och handikappomsorg och en omsorg om psykiskt funktionshindrade. Man har inte besvarat enkäten vad avser familjerådgivning. Här uppges att man köper tjänsten av Linköpings kommun och att de handlägger klagomålsärenden.

För IFO-verksamheten uppges att det inte finns några riktlinjer/rutiner och att det för närvarande inte finns planer på att införa sådana. Vad gäller äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade finns riktlinjer

Hur informerar Ni om att Ni gärna tar emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

Någon allmän information förekommer inte.

Äldreomsorg och handikappomsorg

Anslag på informationstavlor. Information till nya hjälptagare enligt bifogat informationsblad. Vissa enheter har förslagslåda där man kan lämna synpunkter.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Anslag på informationstavlor. Information till nya hjälptagare enligt bifogat informationsblad. Vissa enheter har förslagslåda där man kan lämna synpunkter.

Vilken information/utbildning har personalen fått för att hantera synpunkter/klagomål?

IFO-verksamheten

All personal har genomgått utbildningen ”Kvalitet till er tjänst”.

Äldreomsorg och handikappomsorg

All ordinarie personal får kvalitetsutbildning där klagomålshantering tas upp. Muntlig genomgång av enhetschefer vid introduktion och på personalinformation. Skriftliga rutiner finns.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

All ordinarie personal får kvalitetsutbildning där klagomålshantering tas upp. Muntlig genomgång av enhetschefer vid introduktion och på personalinformation. Skriftliga rutiner finns.

Vem ansvarar för att ta emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

Enhetschef.

Äldreomsorg och handikappomsorg

När det gäller ”sociala” klagomål går de i första hand till enhetschef, vidare till socialchef och i vissa fall till Länsstyrelsen. Vid synpunkter av medicinsk art i första hand till patientansvarig läkare/sjuksköterska, medicinsk ansvarig sjuksköterska (Mas) samt Socialstyrelsens regionala enhet i Jönköping. Även förtroendenämnden i Linköping informeras.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

När det gäller ”sociala” klagomål går de i första hand till enhetschef, vidare till socialchef och i vissa fall till Länsstyrelsen. Vid synpunkter av medicinsk art i första hand till patientansvarig läkare/sjuksköterska, medicinsk ansvarig sjuksköterska (Mas) samt Socialstyrelsens regionala enhet i Jönköping. Även förtroendenämnden i Linköping informeras.

Hur dokumenteras och registreras muntliga klagomål?

IFO-verksamheten

Inte alls.

Äldreomsorg och handikappomsorg

Dokumenteras inte. I någon mån i boendets rapportblad.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Muntliga klagomål av större art dokumenteras på avvikelserapport vilken skickas till Mas för vidare handläggning.

Hur registreras skriftliga klagomål?

IFO-verksamheten

Diarieförs.

Äldreomsorg och handikappomsorg

Diarieförs.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Diarieförs.

Hur får den som lämnat synpunkter/klagat information om att synpunkten/klagomålet kommit in, vem som handlägger detta och ungefär NÄR svar kan erhållas?

IFO-verksamheten

Genom en personlig kontakt.

Äldreomsorg och handikappomsorg

Oftast via telefonsamtal.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Oftast via telefonsamtal.

På vems uppdrag och var i organisationen utreds klagomålen?

IFO-verksamheten

Beror på vad klagomålet avser, troligtvis enhetschef.

Äldreomsorg och handikappomsorg

Beror på ärendets art. (Enhetschef, Socialchef eller Mas).

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Beror på ärendets art. (Enhetschef, Socialchef eller Mas).

Hur avslutas klagomålsärendet?

IFO-verksamheten

Personlig kontakt med berörda.

Äldreomsorg och handikappomsorg

Återkoppling till den klagande i första hand muntligt. Om det inte föranledde någon anmälan enligt Lex Maria eller Lex Sarah redovisas ärendet i kvalitetsrådet.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Återkoppling till den klagande i första hand muntligt. Om det inte föranledde någon anmälan enligt Lex Maria eller Lex Sarah redovisas ärendet i kvalitetsrådet.

HUR ÅTERFÖRS RESULTATET?

IFO-verksamheten

Till den som klagat:

Muntlig information, vid behov även skriftligt.

Till personalgruppen:

Muntligen.

Till arbetsledning:

Är alltid delaktig i ärendet och får på så sätt löpande information.

Till förvaltningsledning:

Muntligen.

Till nämnd:

Beror på vilken typ av klagomål om nämnden informeras. Oftast sker informationen muntligt.

Äldreomsorg och handikappomsorg

Till den som klagat:

Ej besvarat.

Till personalgruppen:

Av enhetschef.

Till arbetsledning:

Arbetsledning och förvaltningsledning får resultatet från kvalitetsrådet.

Till förvaltningsledning:

Arbetsledning och förvaltningsledning får resultatet från kvalitetsrådet.

Till nämnd:

Kvalitetsrådet kan rapportera till nämnd. Allvarliga klagomål kan redovisas till nämnd vid flera tillfällen under handläggningens gång.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Till den som klagat:

Ej besvarat.

Till personalgruppen:

Av enhetschef.

Till arbetsledning:

Arbetsledning och förvaltningsledning får resultatet från kvalitetsrådet.

Till förvaltningsledning:

Arbetsledning och förvaltningsledning får resultatet från kvalitetsrådet.

Till nämnd:

Kvalitetsrådet kan rapportera till nämnd. Allvarliga klagomål kan redovisas till nämnd vid flera tillfällen under handläggningens gång.

Hur tas klagomålen tillvara för att förbättra verksamheten?

IFO-verksamheten

Personal och ansvarig ledning tar till sig av klagomålen så att samma sak inte inträffar igen. Riktlinjer och rutiner för verksamheten ses över, allmänna rutiner ej speciella klagomålsrutiner.

Äldreomsorg och handikappomsorg

Enheten där klagomålet uppkommit gör ett förbättringsarbete om det anses aktuellt. Klagomålet och resultatet redovisas avidentifierat på kvalitetsrådet. Kvalitetsrådet träffas minst fyra gånger per år och samtliga enhetschefer, förvaltningschef, Mas och fackliga företrädare ingår. Erfarenheterna sprids till samtliga enheter.

Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Enheten där klagomålet uppkommit gör ett förbättringsarbete om det anses aktuellt. Klagomålet och resultatet redovisas avidentifierat på kvalitetsrådet. Kvalitetsrådet träffas minst fyra gånger per år och samtliga enhetschefer, förvaltningschef, Mas och fackliga företrädare ingår. Erfarenheterna sprids till samtliga enheter.

YDRE

Har inte besvarat enkäten men uppger i sitt svar att inga riktlinjer/rutiner finns. Planerar att ta fram övergripande sådana för hela socialtjänsten under sommaren. Dessa ska sedan konkretiseras inom respektive område.

ODESHÖG

Har delat upp sitt svar i två delar, en avser den traditionella IFO-verksamheten och den andra äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade.

För IFO-verksamheten uppges att skriftliga rutiner finns.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade har inte riktlinjer/rutiner men man planerar ta fram sådana till hösten 2001.

Hur informerar Ni om att Ni gärna tar emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

För närvarande lämnas en enkät till samtliga besökare (feb. – maj). Vi har också tagit fram en klagomålsblankett som vi ska börja använda när vi flyttar in i våra nya lokaler. Där kommer blanketten och brevlåda finnas i väntrummet.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Informationsmöten, enkäter och anhörigträffar.

Vilken information/utbildning har personalen fått för att hantera synpunkter/klagomål?

IFO-verksamheten

Vi har diskuterat förhållningssätt i utbildningen ”Kvalitet till er tjänst” som genomfördes i socialsekreterargruppen under hösten 2000.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Utbildning i kvalitetssäkring ”Kvalitet till er tjänst” 20 timmar. All personal inom vården har deltagit i utbildningen.

Vem ansvarar för att ta emot synpunkter och klagomål?

IFO-verksamheten

Närmast överordnad.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Arbetsledare och Mas.

Hur dokumenteras och registreras muntliga klagomål?

IFO-verksamheten

Sammanställning av inkomna klagomål ska göras en gång i kvartalet och rapport ska lämnas till Socialnämnden två gånger per år enligt riktlinjer som tagits fram och antagits av Socialnämnden.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Rutin saknas.

Hur registreras skriftliga klagomål?

IFO-verksamheten

Enligt gängse rutiner för inkommande handlingar.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Tas upp vid så kallad ”torsdagsgenomgång”. Träff mellan arbetsledare, Mas, socialchef och nämndens ordförande.

Hur får den som lämnat synpunkter/klagat information om att synpunkten/klagomålet kommit in, vem som handlägger detta och ungefär NÄR svar kan erhållas?

IFO-verksamheten

Om den som klagat uppger sitt namn tas kontakt omgående.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Snabbt. Svar skall lämnas inom någon vecka.

På vems uppdrag och var i organisationen utreds klagomålen?

IFO-verksamheten

Arbetsledar- och chefsnivå.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Arbetsledare.

Hur avslutas klagomålsärendet?

IFO-verksamheten

Uppföljande samtal med den som klagat.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Information till den som klagat och till berörd personal.

HUR ÅTERFÖRS RESULTATET?

IFO-verksamheten

Till den som klagat:

Samtal med den enskilde.

Till personalgruppen:

Tas upp i IFO-gruppen.

Till arbetsledning:

Tas upp i IFO-gruppen.

Till förvaltningsledning:

Tas upp i IFO-gruppen.

Till nämnd:

Rapport varje halvår.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Till den som klagat:

Information till den som klagat och till berörd personal.

Till personalgruppen:

Information till den som klagat och till berörd personal.

Till arbetsledning:

Information till den som klagat och till berörd personal.

Till förvaltningsledning:

Information till den som klagat och till berörd personal.

Till nämnd:

Rapport av socialchef och nämndens ordförande.

Information till den som klagat och till berörd personal.

Hur tas klagomålen tillvara för att förbättra verksamheten?

IFO-verksamheten

Diskuteras i IFO-gruppen på onsdagsmorgnar. Ett forum där samtliga socialsekreterare, socialchef och Socialnämndens ordförande deltar.

Äldreomsorg/handikappomsorg/omsorg om psykiskt funktionshindrade

Arbetas in i kvalitetssäkringsarbetet.