



SOCIALENHETEN

Klagomålshantering i länets kommuner

Bakgrund

1998 infördes i socialtjänstlagen, SoL, 7a§ (numera 3 kap 3§), bestämmelser om kvalitet i socialtjänsten. Det anges att socialtjänstens insatser skall vara av god kvalitet och att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande skall utvecklas och säkras.

1998 utkom Socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre och funktionshindrade, SOSFS 1998:8. År 2000 utkom Socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg, SOSFS 2000:15. I de allmänna råden 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.

Metod

Länsstyrelsen skickade under våren 2002 ut en förfrågan till samtliga socialnämnder om det finns rutiner eller riktlinjer för klagomålshantering. Svar begärdes senast den 1 mars 2002. Länsstyrelsen begärde att få ta del av nämndens riktlinjer och om inga sådana fanns önskades meddelande om detta.

Alla kommuner förutom en, Herrljunga kommun, besvarade remissen.



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALAND

2003:30

Resultat och kommentarer

Länsstyrelsen är medveten om att samma rutin för klagomålshandling inte kan användas överallt utan att den måste anpassas till olika lokala förutsättningar. Länsstyrelsen vill redogöra för sin uppfattning av de krav som bör ställas på en bra rutin för klagomålshandling.

Allmänt

Kommunernas rutiner och riktlinjer varierar. Över hälften av länets kommuner har rutiner och/eller riktlinjer för klagomålshandling för samtliga verksamhetsområden inom socialtjänsten. Ett tjugotal kommuner har rutiner/riktlinjer för antingen äldreomsorg, äldre- och handikappomsorg eller för individ- och familjeomsorg. I nästan en tredjedel av kommunerna pågår det arbete med att ta fram rutiner/riktlinjer för klagomålshandling.

Vara kommun och stadsdelsnämnden Frölunda i Göteborg är exempel på kommuner som har gemensamma rutiner/riktlinjer för klagomålshandling för alla typer av verksamhet i kommunen.

Länsstyrelsen anser:

- Det är viktigt att organisationen genomsyras av en attityd som innebär att det är positivt att få synpunkter och klagomål på verksamheten. Det är även viktigt med information till och attitydpåverkan på personal. Alla som arbetar i socialtjänsten måste vara beredda att ta emot klagomål och synpunkter och dessutom ha kunskap om hur man hanterar dessa.
- Ansvarig nämnd bör besluta om riktlinjer för klagomålshandling.
- Rutiner för klagomålshandling bör innefatta hur information och utbildning skall ges om klagomålshandling till personalen. Dessutom bör introduktionsprogram till nyanställda innehålla information om hur nämnden har valt att hantera klagomål.

Blanketter

I stort samtliga nämnder som uppger att de har system för klagomålshandling har särskilda blanketter för detta. Blanketterna varierar i modell. Oftast är blanketten till för den enskilde att skriva ned sina klagomål eller synpunkter på, i andra fall finns det en blankett som är till för förvaltningens personal att teckna ned inkomna klagomål på. Ett tiotal nämnder använder sig av en redan portoförsedd

blankett som den enskilde kan använda sig av och skicka in. Det varierar hur blanketten kommer till enskildas kännedom. I vissa nämnder delas blanketten ut till enskilda i samband med biståndsbeslut. Ibland finns blanketten att tillgå i väntrum och liknande. I en nämnd lämnas blankett med vidhängande information ut till alla nya kontakter med enskilda. Några nämnder har särskilda brevlådor uppsatta inom förvaltningen där enskilda kan lämna synpunkter och klagomål. Även på kommunernas hemsidor lämnas ibland information om hur den enskilde kan lämna synpunkter och klagomål.

Länsstyrelsen anser:

- Det är nödvändigt att klagomål och synpunkter kan lämnas på ett enkelt sätt. Synpunkter/klagomål måste kunna lämnas både muntligt och skriftligt och ska kunna vara anonyma.
- Det är positivt att vissa kommuner tagit fram och använder sig av en portofri svarsblankett där enskilda kan lämna klagomål och synpunkter.

Information/broschyr till enskilda

Det förekommer att kommuner har särskilda informationsblad eller broschyrer som enskilda får del av och några uppger också att deras rutiner/riktlinjer kring klagomålshandling även innehåller vikten av muntlig information till enskilda.

Länsstyrelsen anser:

- Information till enskilda och deras anhöriga är viktig. Den enskilde och/eller dennes anhöriga måste få information om hur det går till när de vill framföra synpunkter eller klagomål. Information till den enskilde kan till exempel ges muntligt, skriftligt och på kommunens hemsida.
- Det är bra om informationen utformas och anpassas till olika gruppers behov, till exempel lättläst svenska, till speciella behov olika handikappgrupper har eller på annat språk om behov finns.

Diariet

En del av kommunerna uppger att klagomålen diarieförs. En kommun uppger att de skriftliga klagomålen diarieförs. Vänersborgs kommun informerar både internt och till enskilda om att klagomålsblanketten är en allmän handling och att den kan komma att omfattas av sekretesslagens regler.

Länsstyrelsen anser:

- Både muntliga och skriftliga klagomål skall registreras i nämndens diarium som ett särskilt ärende. Länsstyrelsen anser att alla muntliga klagomål bör 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. Det räcker inte enligt Länsstyrelsens mening att anteckningen/skrivelsen enbart läggs i personens akt. Även anonyma klagomål kan behandlas på samma sätt förutom att muntliga anonyma klagomål inte kan vidimeras.
- Sekretesslagens bestämmelser kan komma att omfatta en klagomålsskrivelse. Länsstyrelsen rekommenderar att nämnderna på sina blanketter och i sina rutiner lämnar information om detta.

Vem utreder?

I de flesta kommuner är det berörd enhetschef som enligt rutinerna skall utreda klagomålen eller åtminstone ansvar för att klagomålet blir utrett. Några kommuner uppger dock att det ibland kan vara lämpligt att närmaste chef utreder klagomålen om enhetschefen är direkt berörd av klagomålen. Ibland är det den berörda handläggaren som utreder och vidtar eventuella åtgärder.

Länsstyrelsen anser:

- Rutinen bör ange vem som ska utreda klagomålet. Den som ska handlägga klagomålet bör inte själv omfattas av klagomålet.

Bekräftelse/ svar till den klagande

Nästan samtliga nämnder som har system för klagomålshantering har rutiner/riktlinjer för hur snabbt den enskilde skall få någon form av svar. Det varierar hur snabbt nämnden har bestämt att den klagande skall få ett svar eller en bekräftelse. Några nämnder har som mål att den klagande skall få svar och en redogörelse över vidtagna åtgärder inom en till två veckor, medan andra nämnder kan ha som riktlinje att den klagande skall få en bekräftelse på att klagomålet tagits emot inom en till två veckor där även vem som kommer att handlägga klagomålen skall framgå. Det finns nämnder som har en särskild blankett som används för bekräftelse.

Länsstyrelsen anser:

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

Hur använder sig kommunen av klagomålen som ett led i kvalitetsarbetet?

Ungefär hälften av kommunerna uppger att det i deras rutiner ingår att rapportera inkomna klagomål eller en sammanställning över dessa till nämnden regelbundet. Det kan handla om rapportering/redovisning varje kvartal, halvår eller årsvis. I vissa kommuner redovisas resultatet i verksamhetsberättelser/bokslut. I något fall redovisas inkomna klagomål löpande till nämnden.

Ett tiotal kommuner uppger att klagomålen och därtill kopplade förbättringsområden diskuteras på arbetsplatsträffar med personal. Det kan då handla om olika nivåer såsom ledningsgrupper eller andra personalträffar.

Stadsdelsnämnden Majorna i Göteborg och Skövde kommun använder sig av ett dataprogram för registrering av inkomna klagomål.

Länsstyrelsen anser:

- För att systematiskt följa upp klagomål och synpunkter och vad som skett med dessa måste de sammanställas och information lämnas till personalen. Ansvarig nämnd bör regelbundet ta del av sammanställningen.
- Det är viktigt att avsätta tid vid ordinarie personalmöten för att diskutera klagomålsrutinen och vad denna eventuellt lett till i form av förändringar och förbättringar.

- Även riktade åtgärder i form av förslagsverksamhet, enkäter och intervjuer kan vara ett sätt att fånga upp synpunkter och klagomål på verksamheten.

Uppföljning

Några nämnder har rutiner för uppföljning av vidtagna åtgärder i klagomålsärenden. I stadsdelen Lundby i Göteborg sparas klagomålsblanketterna i ett år för att sedan följa upp om vidtagna åtgärder gav önskat resultat.

Länsstyrelsen anser:

- Det är positivt att uppföljning sker en tid efter avslutat klagomålsärende. Det innebär en ytterligare kvalitetssäkring genom att efter en tid mäta önskad effekt utifrån vidtagna åtgärder.

Övrigt

Det finns kommuner som rapporterar att de inte har rutiner eller riktlinjer för klagomålshantering

men att arbete pågår med att ta fram sådana. Dock framgår av vissa svar att frånvaron av system för klagomålshantering inte innebär att man inte arbetar med inkomna klagomål utan att dessa självklart behandlas, utreds och åtgärdas.

Länsstyrelsen anser:

- För att uppfylla bestämmelserna om att utveckla och säkra kvaliteten i socialtjänstens verksamhet är det av stor vikt att nämnderna tar tillvara de synpunkter och klagomål som framförs på verksamheten på ett systematiskt sätt och införlivar dessa i arbetet med kvalitetsutveckling. En strukturerad handläggning av klagomål är en viktig del, dock inte den enda, som nämnderna bör arbeta med inom ramen för ett systematiskt kvalitetsarbete.

Sammanfattningsvis anser Länsstyrelsen att det är positivt att det pågår ett omfattande utvecklingsarbete rörande kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring i länet.

Rapportansvariga:
Maria Björklund och Monica Nilsson



**LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALAND**

Socialenheten