

Hantera synpunkter, klagomål och avvikelser på privat utförare

Syfte med denna rutin

Synpunkter och klagomål kan komma in på flera sätt och till olika funktioner inom förvaltningen. Brister kan även uppmärksammas på annat sätt än genom synpunkter och klagomål och ska då rapporteras som avvikelser.

Rutinen klargör roller och ansvar för att hantera och följa upp synpunkter, klagomål och avvikelser hos privata utförare. Genom en tydlig ansvarsfördelning och samordnad uppföljning säkerställs att eventuella brister hanteras korrekt och att enskildas behov tillgodoses genom att:

- Identifiera och åtgärda eventuella brister i vård och omsorg för enskilda individer.
- Uppmärksamma och följa upp verksamhetsrelaterade brister.
- Säkerställa att information hanteras och uppföljning genomförs på rätt nivå.

Syftet är att säkerställa att privata utförare följer kontrakt och ramavtal samt att individens behov tillgodoses.

Rutinen ska ge stöd i när enhetschefer myndighet kan kontakta enheten för kontrakt och uppföljning (EKU) för kontrakts- och ramavtalsuppföljning av privata utförare.

Koppling till andra styrande dokument:

[Rapportera avvikelse till annan organisation](#)

Vem rutinen riktar sig till

Denna rutin riktar sig primärt till enhetschefer och socialsekreterare inom avdelning myndighet.

Avgiftshandläggare, boendesekreterare eller andra funktioner som tar emot synpunkter och klagomål ska i första hand hänvisa till den verksamhet som berörs och i andra hand till myndighet för individuppföljning.

Om boendesekreterare tar emot önskemål om byte av vård och omsorgsboende ska boendesekreterare hänvisa till myndighet för individuppföljning.

Ansvarsfördelning – Vem gör vad och i vilken ordning?

1. Verksamhetens ansvar

Ta emot och hantera synpunkter, klagomål och avvikelser: Den berörda verksamheten ska få information, utreda och vidta nödvändiga åtgärder.

Kvalitetsledningssystem: Privata utförare är enligt kontrakt och ramavtal ansvariga för att ha processer och rutiner för att hantera och förebygga brister.

2. Socialsekreterares ansvar

Individuppföljning: Om synpunkter, klagomål eller en avvikelse rör en enskild individ, ansvarar myndighet för att följa upp att individens behov tillgodoses.

Byte av boende: Vid önskemål om byte av vård- och omsorgsboende kan orsaken till önskemålet behöva undersökas. Har individen synpunkter och klagomål? Tillgodoses inte individens behov av vård och omsorgsboendet? Uppföljning av individens beslut kan bli aktuellt.

Information om rapport/anmälan lex Sarah: Myndighet tar emot information om lex Sarah-rapporter och eventuella anmälningar till IVO från utföraren. Utifrån informationen avgörs om individuppföljning behövs. Något som kan bli aktuellt är till exempel att följa upp den enskildes aktuella situation, hur en placering fungerar eller utreda om den enskilde behöver någon annan form av insats.

3. Enheten för kontrakt och uppföljnings (EKU) ansvar

Krav i kontrakt och avtal: EKU ansvarar för att följa upp att privata utförare uppfyller krav i kontrakt och ramavtal när brister i verksamheten uppmärksammas och kvarstår.

När ska EKU kontaktas?

Enhetschef inom myndighet kontaktar EKU vid:

- Återkommande synpunkter, klagomål och avvikelser som inte åtgärdas.
- Allvarliga eller omfattande synpunkter, klagomål och avvikelser, särskilt om dessa kan tyda på systematiska brister.

Inför kontakt med EKU

Samla in information om:

- Antal och typ av synpunkter och klagomål samt avvikelser som rapporterats till utföraren (exempelvis berör social dokumentation, uteblivna insatser).
- Om avvikelser återkommer eller är spridda geografiskt (geografiskt avser hemtjänst).
- Om utföraren återkopplat och vidtagit åtgärder.

Observera att EKU inte ska ta del av personuppgifter.