

# Hantera synpunkter och klagomål på privat utförare

## Bakgrund

Synpunkter och klagomål kan komma in på flera sätt och till olika funktioner inom förvaltningen och kan leda till flera former av uppföljning; individ-, kontrakts- och ramavtalsuppföljning.

Otydlig ansvarsfördelning och hantering av inkomna klagomål och synpunkter gällande privata utförare kan innebära risk för att informationen inte hanteras korrekt, att uppföljning inte genomförs eller inte genomförs på rätt nivå. Brister i uppföljning kan få konsekvenser för den enskilde.

## Målgrupp

Denna checklista riktar sig primärt till enhetschefer 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. Bistå den som vill ha hjälp i att kontakta myndighet.

Om boendesekreterare tar emot önskemål om byte av vård och omsorgsboende ska boendesekreterare hänvisa till myndighet för individuppföljning. Bistå den som vill ha hjälp i att kontakta myndighet.

## Syfte

Checklistan syftar till att ge stöd i när enhetschefer myndighet ska kontakta enheten för kontrakt och uppföljning (EKU) för kontrakts- och ramavtalsuppföljning av privata utförare.

## Övergripande ansvarsfördelning - "trappa"

### 1. Verksamheten det berör ska ta del av synpunkter och klagomål

I första hand ska den verksamhet som synpunkt och klagomål berör få ta del av dessa och få möjlighet att vidta åtgärder (*se ÄVO:s synpunkts- och klagomålshantering, hantera synpunkt och klagomål på annan utanför förvaltningen, respektive rapportera avvikelse på annan utanför förvaltningen*).

Privata utförare ansvarar enligt kontrakt och ramavtal för att ha ett eget kvalitetsledningssystem med processer och rutiner för att ta emot synpunkter, klagomål, samt för att hantera, åtgärda och förebygga avvikelser och missförhållanden/risk för missförhållanden som rör den enskildes insatser och den verksamhet som bedrivs.

## 2. Individens behov ska tillgodoses

Synpunkter och klagomål i det enskilda fallet kan kräva uppföljning av om individens behov tillgodoses. Socialsekreterare ansvarar för att följa upp att individens behov tillgodoses. (se *socialtjänstprocessen*).

Vid önskemål om byte av vård- och omsorgsboende kan synpunkter och klagomål vara anledning till önskemålet. Orsak till önskemål bör utredas och kan leda till behov av individuppföljning.

Myndighetsutövningen tar på delegation av nämnd emot information från privata utförare om lex Sarah-rapport, och ev. IVO-anmälan, utifrån ansvar för beslut om insats för den enskilde. Myndighetsutövningen tar utifrån den information som tagits emot ställning till behov av eventuell individuppföljning.

## 3. Kvarstår brister efter individuppföljning och kontakt med utförare som kan innebära att krav i kontrakt/ramavtal inte uppfylls?

Synpunkter och klagomål kan beröra fel och brister i verksamheten som kan tyda på att verksamheten inte uppfyller de krav som ställs i kontrakt och ramavtal.

Enhetschef myndighet ska kontakta EKU för dialog om kontrakts – och ramavtalsuppföljning i följande fall:

Observera att EKU inte ska ta del av personuppgifter.

- Återkommer synpunkter och klagomål och åtgärdas inte?
- Är synpunkter och klagomål allvarliga? Finns ett flertal synpunkter och klagomål som sammantaget kan bli allvarliga?
- Är synpunkter och klagomål på utföraren omfattande och framstår som systematiska?

Vid kontakt med EKU behöver enhetschefer myndighet beskriva vilka brister som kvarstår efter individuppföljning och kontakt med utförare.

Frågor som ska besvaras och sammanställas inför kontakt med EKU:

- Har avvikelserna rapporterats över till utföraren?
- Har ni fått återkoppling?
- Hur många är avvikelserna?
- Vad berör avvikelserna? (exempelvis social dokumentation, uteblivna insatser osv)
- Inom vilket geografiskt område har avvikelserna uppmärksammats?
- Finns det fler avvikelser inom andra geografiska områden?

När synpunkter och klagomål hos utförare framstår som systematiska och uppmärksammas inom flertal stadsområden/enheter ska informationen sammanställas inom avdelning myndighet inför kontakt med EKU.

EKU ansvarar för att följa upp om respektive utförare uppfyller krav i kontrakt- och ramavtal som berör kvalitetsledningssystem och tjänstens utförande. Uppföljning av krav görs regelbundet, samt vid händelser, dvs händelsestyrd uppföljning.