



Dokumentnamn: Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens rutin för synpunktshantering			
Beslutad av: Förvaltningsdirektör	Gäller för: Samtliga chefer och medarbetare i ÄVO	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: [Text]
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: 2021-06-28 – 2022-06-28	Senast reviderad: 2021-06-28	Dokumentansvarig: Förvaltningscontroller, Utvecklingsledare kvalitet
Bilagor: [Bilagor]			

Rutin för synpunktshantering

Syftet med denna rutin

Det är viktigt att brukare, hyresgäster, patienter, närstående, invånare och andra kommer till tals i frågor som berör dem. Synpunkter bidrar till att förbättra verksamheten och höjer kvaliteten i våra tjänster.

Syftet med rutinen är att få en systematisk likvärdig hantering av synpunkter i förvaltningen, som uppfyller kraven i SOSFS 2011:9.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) ska vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från exempelvis vård- och omsorgstagare och deras närstående.

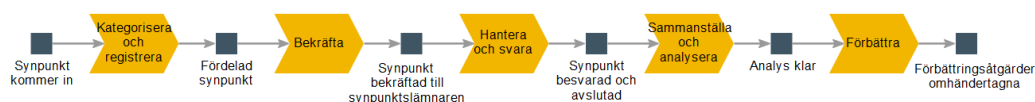
Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tillsvidare för samtliga chefer och medarbetare i Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen.

Koppling till andra styrande dokument

[Länk till Avvikelseprocessen](#)

Bilden nedan ger en överblick av de olika delar som ingår i synpunktsprocessen. Rutinen ger stöd i hur processen ska följas.



Stödande dokument

- Synpunktsblankett
- Så här hanterar vi synpunkter - en viktig del av förvaltningens systematiska kvalitetsarbete, Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (powerpoint)

Vad är en synpunkt?

En synpunkt på verksamheten kan vara:

- Beröm
- Klagomål
- Förslag till förändring
- Frågor

Avsändare av synpunkter är de vi är till för, det vill säga brukare, hyresgäster, patienter, närstående, invånare och andra. Synpunkter kan även framföras av eller vidarebefordras från andra intressenter, såsom andra myndigheter, tillsynsmyndigheter, föreningar eller organisationer.

Synpunkter kan lämnas på olika sätt, skriftligt eller muntligt:

- Anonymt
- Genom att fylla i en synpunktsblankett som lämnas/skickas till förvaltningen
- Via e-post till förvaltningsbrevlådan
- Via e-post till enskild medarbetare/chef/politiker (synpunkten skickas vidare till förvaltningsbrevlådan)
- Via webbformuläret för synpunkter [Lämna synpunkt på goteborg.se](https://www.goteborg.se/om-goteborg/att-leva-i-goteborg/att-leva-i-goteborg-och-omsorg/att-leva-i-goteborg-och-omsorg/synpunkter)
- Via brev (synpunkten skickas vidare till registrator)
- Muntligt. En muntlig synpunkt är en synpunkt som tas emot vid direktkontakt med brukare, hyresgäster, patienter, närstående, invånare och andra.

Lämnade synpunkter är allmänna handlingar och blir offentliga. I muntlig kontakt med synpunktslämnaren är det viktigt att påpeka detta, särskilt om denna person inte väljer att vara anonym.

Synpunkter/ärenden som inte rör någon av Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens verksamheter vidarebefordras till lämplig mottagare såsom annan förvaltning, myndighet eller företag. Återkoppling om detta lämnas till synpunktslämnaren.

Vad är inte en synpunkt?

- Missnöje med myndighetsbeslut och överklagande av beslut är inte att betraktas som en synpunkt. För överklagande gäller andra regler och rutiner.
- Medborgarförslag.
- Medarbetares förslag på förbättring av verksamhet och arbetsmiljö omhändertas på andra sätt.
- En del problem och missuppfattningar kan redas ut direkt och behöver inte registreras som en synpunkt.
- En synpunkt, som efter utredning, visar sig vara en avvikelse* hanteras enligt [Avvikelseprocessen](#). *En avvikelse är en negativ händelse eller en risk som medfört, eller som skulle kunna medföra, skada eller tyder på att verksamheten inte är av god kvalitet. Bristande dokumentation, brister i informationsöverföring, medicinteknik, rehabilitering, fall, omvårdnad, serviceinsatser, inte utförd insats, är andra exempel på avvikelser.

Varför vill vi ta del av synpunkter?

Genom att ta emot och systematisera synpunkter får vi information om var vi brister och kan därmed rätta till fel för den enskilde och verksamheten i stort. Vinsterna med en bra och effektiv synpunktshantering är:

- Genom att vi bemöter brukare, hyresgäster, patienter, närstående, invånare och andra som kontaktar förvaltningen med respekt, engagemang och att vi har en vilja att förklara och förbättra, kan vi lättare reda ut problem.
- De vi är till för kommer till tals och påverkar frågor som berör dem.
- Vi får möjlighet att lära av misstag. Synpunktshanteringen visar på att vi ständigt vill bli bättre och lära av misstag.
- Vi får veta när det vi gör uppfattas positivt så att vi vet när vi är på rätt väg.
- Synpunkter som tas om hand på ett bra sätt bidrar till att förbättra verksamheten och höja kvaliteten.
- Förtroendet för vår verksamhet och förvaltning ökar. Genom att vi ser till att förvaltningens rutin för synpunktshandling är känd bland alla medarbetare kan vi arbeta med synpunkter på rätt sätt och därmed se till att förtroendet för förvaltningen ökar.

Hur bjuder vi in till att lämna synpunkter?

- Vi uppmuntrar alla att lämna synpunkter.
- Vi bemöter alla som kontaktar förvaltningen med respekt, engagemang och vi har en vilja att förklara och förbättra.
- Vi tackar för synpunkter och förklarar att vi ständigt vill bli bättre.
- Vi informerar alltid den som kommer i kontakt med oss vart man kan vända sig om man vill framföra förslag, synpunkter eller klagomål.
- Vid behov hjälper vi den enskilde att framföra och formulera sina förslag, synpunkter eller klagomål. Vi sprider förvaltningens synpunktsblankett så att den är synlig och åtkomlig. I vårt informationsmaterial till nya brukare finns synpunktsblanketten med.

Hur arbetar vi med synpunkter?

Synpunkter ska sammanställas och analyseras för att vi ska kunna se trender och mönster som pekar på brister i verksamhetens kvalitet.

För att säkerställa att rutinen är känd, ska rutinen presenteras på APT en gång per år samt finnas med i introduktion för nyanställda.

Synpunkter registreras och kategoriseras enligt tabell nedan:

Typ av synpunkt	Förklaring
Bemötande	Brukare, hyresgäst, närstående eller annan har synpunkter på bemötande.
Inflytande	Brukare, hyresgäst eller närstående upplever att man inte fått påverka tjänsten i tillräcklig utsträckning.

Lokaler	Fysisk miljö inne och ute, säkerhet, brandskydd.
Mat	Frågor som gäller maten, inte bemötande i samband med måltid.
Rättssäkerhet	Om gällande lagstiftning inte har tillämpats, till exempel om en brukare inte får information om beslut och om sin rätt att överklaga ett överklagningsbart beslut, om sekretess inte har beaktats eller liknande.
Utbud	Finns den efterfrågade tjänsten? Exempelvis om brukaren efterfrågar service på andra tider än de som erbjuds, aktiviteter för äldre, snöskottning i hemtjänst, fotvård på äldreboende med mera.
Tillgänglighet	Om det är svårt att få tag i personal per telefon eller besök, om personal inte ringer tillbaka eller ger återkoppling. Kategorin avser även tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.
Utförande av tjänst	Handlar om kvaliteten på tjänsten, till exempelvis att brukaren upplever att personalen inte hinner med att göra det man förväntat sig eller att innehållet i tjänsten inte motsvara förväntningarna.
Värdighetsgaranti	Synpunkten bedöms beröra en Värdighetsgaranti.
Utebliven insats/fördröjd eller utebliven vård och behandling	Insatser utifrån SoL eller hälso- och sjukvård som har givits för sent eller inte alls.
Framförande av fordon	Synpunkt som avser framförande av fordon utförd av förvaltningen.
Övrigt	Övriga synpunkter som inte har en tydlig kategorisering.

Roller och ansvar:

Förvaltningscontroller har det övergripande ansvaret för rutinen och att det finns en systematik för att ta vara på resultatet samt ansvarar för sammanställning, analys och redovisning till nämnden en gång per år.

Avdelningschefer, verksamhetschefer och enhetschefer ansvarar för att samtliga medarbetare känner till rutinen och säkerställer att den följs. Chefer ansvarar på sin nivå för årlig sammanställning, analys och förbättring utifrån inkomna synpunkter.

Utsedd chef ansvarar för att synpunkten handläggs omgående enligt rutinen. En bekräftelse skickas till synpunktslämnaren om att synpunkten är mottagen och registrerad, såvida synpunktslämnaren inte är anonym. I denna bekräftelse ska ingå:

- Information om handläggningstid och att det är du som utsedd chef som kommer att handlägga synpunkten. Du bör ha handlagt ärendet inom fyra veckor räknat från registreringsdatum.
- Följande standardtext bör användas i bekräftelsen till synpunktslämnaren: *"Vi har tagit emot och registrerat din synpunkt. Det är jag, [chefens namn], som kommer ta hand om din synpunkt. Du kommer få svar inom fyra veckor, från och med idag. Tack!"*
- Du som utsedd chef beslutar om eventuell åtgärd, hanterar synpunkten och lämnar svar till synpunktslämnaren på det sätt som önskas.
- Svaret ska dokumenteras i sin helhet i ärendet i diariet.
- När ärendet är klart avslutas det i handläggardatabasen.

Medarbetare ska känna till rutinen. Medarbetarna ansvarar för att synpunkter tas om hand och vidarebefordrar dessa till närmaste chef.

Registrator registrerar inkommen synpunkt i diariet. Registrator ansvarar för att i samråd med respektive avdelnings verksamhetsutvecklare, kategorisera och fördela ärendet till utsedd chef.

Verksamhetsutvecklare stöttar registrator med information i kategorisering och fördelning av ärende till utsedd chef, samt för stöd vid avdelningsspecifik analys av inkomna synpunkter.