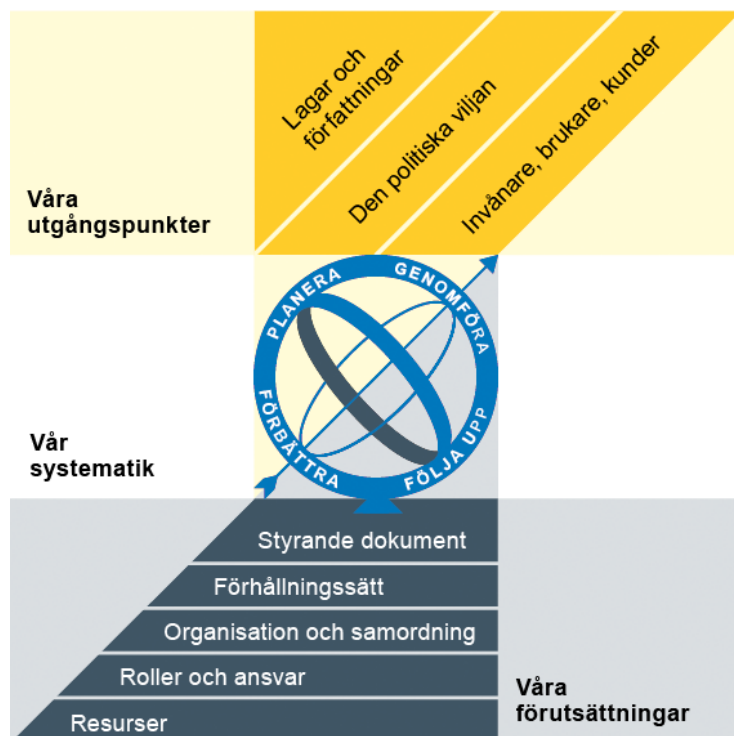


Förvaltningen för funktionsstöd rutin för synpunktshantering

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Dokumentnamn: Förvaltningen för funktionsstöd rutin för synpunktshantering			
Beslutad av: Avdelningschef Stab	Gäller för: Förvaltningen för funktionsstöd	Diarienummer: -	Datum och paragraf för beslutet: -
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: Tills vidare	Senast reviderad: 2024-04-12	Dokumentansvarig: Jonas Stenbäck
Bilagor: -			

Innehåll

Inledning	5
Syftet med denna rutin	5
Vem omfattas av rutinen	5
Bakgrund	5
Koppling till andra styrande dokument.....	5
Stödjande dokument.....	5
Rutin	6
Förvaltningens förhållningssätt till synpunkter	6
Roller och ansvar.....	7
Kategorisering av synpunkter	8
Arbetsgång och process	9
Uppföljning.....	9

Inledning

Syftet med denna rutin

Denna rutin redogör för förvaltningens förhållningssätt, handläggning och ansvarsfördelning i omhändertagande och uppföljning av synpunkter inom förvaltningen för funktionsstöd.

Vem omfattas av rutinen

Samtliga medarbetare och chefer ska ha kännedom om rutinen.

Bakgrund

Det finns lagar och föreskrifter som påbjuder synpunktshantering. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) ska vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade (LSS) ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från bland annat vård- och omsorgstagare och deras närstående.

Synpunktshantering är (också) en viktig del i det systematiska kvalitetsarbetet, vilket hjälper förvaltningen att skapa god kvalitet för dem vi är till för.

Koppling till andra styrande dokument

- [Avvikelsehantering](#)
- [Rätten att klaga på socialtjänsten](#)
- [Kvalitetsledningssystem](#)

Stödjande dokument

- [Förvaltningens processer](#)
- [Formulär för att avsluta synpunktsärende](#)
- [Lämna synpunkter - Göteborgs Stad \(goteborg.se\)](#)
- [Synpunktsblankett \(Göteborgs Stad\)](#)

Rutin

Förvaltningens förhållningssätt till synpunkter

Vad är en synpunkt

Synpunkter är lämnade åsikter som på något sätt berör förvaltningens verksamhet, såsom klagomål, beröm eller förslag på förbättringar. Synpunkter kan lämnas digitalt, skriftligen eller muntligen till förvaltningen bland annat genom e-post, synpunktsblanketten, brev eller per telefon.

Synpunkter kan lämnas in av vem- eller vilka som helst, såsom brukare, privata organisationer, gode män eller andra myndigheter. Synpunktslämnaren kan alltid välja att vara anonym.

Det är viktigt att komma ihåg att de synpunkter som kommer in till förvaltningen är allmänna handlingar och därför ska registreras. Att handlingen är allmän innebär dock inte att den automatisk är offentlig. Allmänna handlingar kan vara offentliga eller skyddas av sekretess. Om en synpunkt innehåller uppgifter som omfattas av sekretess är dessa inte offentliga.

Vad är inte en synpunkt

En synpunkt är en åsikt som framförts medvetet och med avsikt att bli mottagen och registrerad, det är därför bra att informera och fråga en potentiell synpunktslämnare vid osäkerhet.

Synpunkter på enskilda beslut eller överklaganden av beslut tillfaller inte kategorin synpunkter. För överklagan av beslut gäller andra regler och rutiner.

En avvikelse är inte en synpunkt. En synpunkt kan visserligen föranleda att en avvikelse upptäcks, men de båda ska hanteras separat.

En avvikelse rapporteras av förvaltningens personal och motsvarar en händelse som medfört eller hade kunnat medföra något oönskat. För avvikelser finns annan process, se här.

Synpunkter som vidarebefordras från Inspektionen för vård och omsorg, IVO, och som inte kräver ett yttrande från nämndens individutskott, hanteras i enlighet med förvaltningens rutin för synpunktshantering. Ett undantag görs dock vid registrering i diariet/ handläggningsdatabasen. Den inkomna synpunkten från IVO rubriksätts Klagomål via Inspektionen för vård och omsorg och följs sedan av kategorisering enligt förvaltningens ordinarie rutin nedan. Se följande exempel:

Inspektionen för vård och omsorg IVO Överlämnar klagomål på verksamhet. 3.4.2-44148/2022 BmSS, Radhusvägen BmSS, Centrum, bemötande.

Varför vill förvaltningen ta del av synpunkter och hur bjuder förvaltningen in invånare och brukare att delta?

Genom att ta emot, handlägga och systematisera synpunkter får vi in information och återkoppling direkt från vår omvärld, det kan uppmärksamma brister och möjliggöra förbättringar i vår organisation. Förvaltningen kan genom en sådan hantering förbättra för den enskilde och verksamheten i stort, det är en del av vårt systematiska förbättringsarbete.

De förvaltningen är till för får komma till tals och påverka frågor som berör dem

Det är viktigt att uppmuntra till återkoppling, både genom att informera och genom att aktivt söka arbeta för att stödja de som vill framföra synpunkter.

- *Vid behov ska hjälp kunna erbjudas den enskilde att framföra och formulera sina förslag, synpunkter eller klagomål i skrift.*

- *Synpunktsblanketter ska finnas synligt och åtkomligt i förvaltningens brukarnära verksamheter.*

En del problem och missuppfattningar kan redas ut direkt

Genom att bemöta invånare och brukare som kontaktar förvaltningen med respekt, engagemang och en vilja att förklara samt förbättra, kan förvaltningen lättare reda ut problem och missförstånd.

Förtroendet för vår verksamhet och organisation ökar

Genom ett aktivt och proaktivt arbete av förvaltningens samtliga medarbetare syftar synpunkthanteringen till att bidra till transparens och ett ökat förtroende bland förvaltningens brukare och övriga invånare.

Roller och ansvar

Förvaltningsdirektör

- Förvaltningsdirektör har det övergripande ansvaret för att rutin finns samt att en årlig uppföljning sammanställs och redovisas till nämnd.

Chefer inom samtliga nivåer

- Samtliga chefer har ansvar för att medarbetare känner till rutinen och att rutinen följs.
- Samtliga chefer med ansvar för verksamhet i brukarnära miljöer ansvarar för att tillse att synpunktsblankett, informationsfolder på lätt svenska och informationsfolder med bildstöd återfinns i verksamhetens lokaler.
- Chefer vars verksamhet berörs av en synpunkt ansvarar för att synpunkten handläggs-, utreds samt att återkoppling sker till den som lämnat synpunkten, i enlighet med process och rutin. Om en inkommen synpunkt saknar kontaktuppgifter till synpunktslämnaren eller om synpunktslämnaren är anonym skickas ingen återkoppling, men ärendet handläggs i övrigt enligt gällande rutin och process.
- Chefen ansvarar för att samla och sammanställa dokumentation, skicka för diarieföring och avslut av ärende i handläggningsdatabasen. Se särskild lathund (länk).
- Om det inkommer en synpunkt till förvaltningen som inte kan kopplas till en specifik verksamhet beslutar berörd avdelningschef vem som ska handlägga synpunkten.

Medarbetare

- Samtliga medarbetare ansvarar för att synpunkter tas om hand och vidarebefordras till närmsta chef, till registrator eller till förvaltningsbrevlåda. Synpunkter som lämnas muntligt ska skrivas ned i mall eller på Göteborg Stads webbsida för synpunktslämning.

Registrator

- Registrator kategoriserar synpunkter som inkommer till förvaltningen och registrerar dessa i diariet.
- Synpunkten fördelas till särskilt utsedda medarbetare i Handläggningsdatabasen.

Verksamhetsutvecklare eller andra utsedda medarbetare

- Särskilt utsedda medarbetare fördelar synpunkten till berörd chef inom sitt respektive verksamhetsområde (för detta krävs fördelarbehörighet).

- Särskilt utsedd medarbetare ansvarar för att dokumentera synpunkt och kategorisering i särskilt avsett dokument i Sharepoint kallad "Systematiskt kvalitetsarbete FFS", för uppföljning och statistik.

Utvecklingsledare kvalitet

- Utvecklingsledare kvalitet ansvarar för att rutin och process hålls uppdaterad och för att årligen sammanställa en fördjupad analys och bedömning på förvaltningsnivå i förvaltningens kvalitetsberättelse.

Kategorisering av synpunkter

Inkomna synpunkter kategoriseras enligt nedanstående kategorier. Kategoriseringen görs av registrator och är baserad på nämnden för funktionsstöds värdighetsgarantier.

Kategori	Förklaring
<i>Du som kategoriserar synpunkter gör en tolkning av vad synpunkten handlar om och väljer någon eller flera av nedanstående kategorier.</i>	
Bemötande	Vi respekterar dig, din integritet och dina upplevelser. Vi visar omtanke och bemöter dig med värdighet och medmänsklighet. Vi har förståelse för att din situation är unik.
Kommunikation och kompetens	Du ska kunna förstå oss och vi ska förstå dig. Vi har kunskap om dina funktionsnedsättningar, kommunikationssätt och ger stöd i att använda de hjälpmedel du behöver.
Självständighet och delaktighet	Vi stöttar och möjliggör för dig att kunna vara delaktig och påverka din situation. Vi utgår från dina förmågor och uppmuntrar dig till att vara självständig och självbestämmande.
Trygghet och kontinuitet	Du ska trivas och känna dig trygg. Alla som ger dig stöd ska känna till dina behov och hur du vill att stödet ges. Stödet ska präglas av kontinuitet och förutsägbarhet.
Synpunkter och kontakt	Du ska veta vem du kan vända dig till med önskemål och synpunkter kring ditt stöd. Det ska kännas enkelt och tryggt att kontakta oss. Vi lyssnar på dina synpunkter och du ska få ett tydligt svar.
Fysisk miljö och tillgänglighet	Välj denna kategori om synpunkten handlar om fysisk miljö (så som byggnader, verksamhetslokaler, boenden, utemiljöer) eller fysisk tillgänglighet (så som bristande tillgänglighetsanpassning eller olika former av hinder i fysisk miljö).
Ej applicerbar på värdighetsgarantier eller fysisk miljö och tillgänglighet	Om synpunkten inte kan härledas till någon av kategorierna som är en värdighetsgaranti eller Fysisk miljö och tillgänglighet väljer du denna kategori.
Synpunktslämnaren har kryssat i Beröm/ förslag/ klagomål	Om synpunkten inkommit via synpunktsblanketten eller goteborg.se och synpunktslämnaren kryssat i de fasta kategorierna: beröm, förslag eller klagomål, anger du det här.
Vem har skickat in synpunkten? Brukare/Anhörig/Annan/Anonym	Om det går att utläsa av synpunkten kan du notera Brukare/Anhörig/Närstående/Annan/Anonym.
Hur kom synpunkten in?	Notera på vilket sätt synpunkten kom in till förvaltningen: Synpunktsblankett/goteborg.se /e-post/brev/telefon/muntligt/annat/IVO

Synpunktslämnaren har själv åberopat värdighetsgaranti	Ja/Nej. Ja om det framgår av synpunkten att synpunktslämnaren själv hänvisar till någon av värdighetsgarantierna eller åberopar en icke infriad garanti.
---	--

Arbetsgång och process

Förvaltningens arbete med synpunktshantering ska följa förvaltningens framtagna process för synpunktshantering, vilken återfinns under förvaltningens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Du finner synpunktsprocessen genom [länk här](#).

Uppföljning

Uppföljning av synpunktshantering är en del utav förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och ska aggregerat användas för kvalitetsutvecklingsarbete inom förvaltningens avdelningar och verksamheter.

Statistik samlas löpande in av verksamhetsutvecklare inom bostad med särskild service, daglig verksamhet och stöd samt myndighet och socialpsykiatri. Statistiken sammanställs halvårsvis i samband med uppföljning till nämnden.

En djupare analys och bedömning av statistiken genomförs även i samband med kvalitetsrapporten, vilken biläggs årsrapporten till nämnden. Fokus i rapporten ligger på att identifiera övergripande strukturella utvecklingsområden.

Kategoriseringen av synpunkterna enligt nämndens värdighetsgarantier möjliggör för en heltäckande analys och uppföljning som tar utgångspunkt i de viktiga aspekter som är formulerade genom värdighetsgarantierna.