
Dokumentnamn: Förvaltningen för funktionsstöds rutin för synpunktshantering

Beslutad av: Avdelningschef Kvalitet och styrning	Gäller för: Förvaltningen för funktionsstöd	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: 2026-05-26
Dokumentsort: [Dokumentsort]	Giltighetstid: 2027-06-01	Senast reviderad: 2025- 05-26	Dokumentansvarig: Utvecklingsledare kvalitet

Bilagor:
[Bilagor]

Förvaltningen för funktionsstöds rutin för synpunktshantering

Syftet med denna rutin

Den här rutinen beskriver hur Förvaltningen för funktionsstöd (FFS) ska ta emot, hantera, registrera, följa upp och använda synpunkter. Rutinen tydliggör också vem som ansvarar för vad.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tills vidare för alla medarbetare och chefer i förvaltningen.

Bakgrund

Rutinen har tagits fram för att beskriva hur förvaltningen ska ta emot, hantera och följa upp synpunkter och klagomål som en del av det systematiska kvalitetsarbetet.

Synpunkter kan komma från personer som får stöd eller omsorg, från närstående, organisationer, myndigheter eller andra. De hjälper oss att upptäcka fel och brister och att utveckla verksamheten för dem vi finns till för.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna rutin
SOSFS 2011:9	Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete 4 kap 2 § ska vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS identifiera, beskriva och fastställa de

	processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet. Inom FFS är synpunktshandlingen en sådan process.
Förvaltningen för funktionsstöd anvisning för systematiskt kvalitetsarbete	Anvisningen för systematiskt kvalitetsarbete innefattar synpunktshandlingen. Här framgår hur FFS ska arbeta systematiskt med de processer som ingår i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete.

Stödande dokument

- [Förvaltningens ledningsprocesser](#)
- [Synpunktprocess](#)
- [Kvalitetsledning och systematiskt kvalitetsarbete](#) i Göteborgs Stad
- [Stödmaterial såsom blanketter, APT-material och information](#)
- [Rätten att klaga på socialtjänsten](#)
- Stöd för att registrera synpunkt i Ciceron DoÄ: [Datorhjälpen](#)
- Eventuella lokala arbetsbeskrivningar eller mallar

Rutin

Vad är en synpunkt?

En synpunkt är något som någon tycker om förvaltningens verksamhet. Det kan vara ett klagomål, beröm eller ett förslag på hur verksamheten kan bli bättre.

En synpunkt kan lämnas muntligt, skriftligt eller digitalt. Den kan till exempel lämnas vid ett möte, via e-post, blankett, brev eller telefon.

Vem som helst kan lämna en synpunkt. Det går också att lämna en synpunkt anonymt.

Synpunkter som kommer in till förvaltningen är allmänna handlingar och ska registreras. En allmän handling är inte alltid offentlig. Den kan vara offentlig eller omfattas av sekretess. Uppgifter som omfattas av sekretess ska inte lämnas ut.

Vad är inte en synpunkt?

Om du är osäker på om något ska hanteras som en synpunkt ska du fråga personen om hen vill att det ska registreras som en synpunkt.

Synpunkter på enskilda beslut, alltså beslut som gäller en viss person, hanteras inte enligt denna rutin. Överklaganden av beslut hanteras enligt särskilda regler.

En avvikelse är en händelse där något har blivit fel eller inte fungerat som det ska. En avvikelse är inte en synpunkt, men en synpunkt kan visa att en avvikelse har inträffat. Då

ska händelsen också registreras som en avvikelse enligt rutinen för avvikelshantering. Rutinen finner du i Förvaltningens ledningsprocesser, se stödjande dokument ovan.

Om IVO överlämnar en synpunkt till förvaltningen ska den hanteras enligt denna rutin. Det gäller inte om IVO har begärt ett yttrande från nämndens individutskott.

När en synpunkt från IVO registreras i Ciceron DoÄ ska rubriken vara: Klagomål via Inspektionen för vård och omsorg.

Exempel: Inspektionen för vård och omsorg, IVO, överlämnar klagomål på verksamhet. 3.4.2–44148/2022 BmSS Centrum, Radhusvägen, kategori.

Hur vi tar emot synpunkter

De personer som förvaltningen finns till för ska kunna säga vad de tycker och påverka frågor som rör dem. Därför ska vi uppmuntra synpunkter och göra det enkelt att lämna dem.

Vi ska bemöta den som lämnar en synpunkt med respekt. Vi ska också förklara tydligt hur synpunkten tas om hand. Ett gott bemötande gör det lättare att lösa problem tidigt och stärker förtroendet för verksamheten.

Den som behöver hjälp att skriva eller lämna en synpunkt, ett förslag eller ett klagomål ska få stöd med det.

Synpunktsblanketter och informationsmaterial på lätt svenska och med bildstöd ska finnas i lokaler där brukare enkelt kan hitta dem, till exempel i entréer och väntrum.

Roller och ansvar

Förvaltningsdirektör

- ansvarar för att det finns en rutin för synpunkter.
- ansvarar för att en årlig uppföljning tas fram och redovisas till nämnden.

Chefer på alla nivåer

- ansvarar för att medarbetarna känner till rutinen och följer den.
- ansvarar för att synpunkter som kommer in till den egna verksamheten hanteras, utreds och återkopplas enligt denna rutin.
- ansvarar för att synpunktsblanketter och informationsmaterial på lätt svenska och med bildstöd finns i lokaler där brukare vistas.
- ansvarar för att samla in och sammanställa synpunkter, registrera handlingar och avsluta ärendet i Ciceron DoÄ.
- ansvarar för att kopia på återkopplingen till den som lämnat synpunkten och en sammanställning av eventuella åtgärder finns i ärendet.

- utser vem som ska skicka synpunkten till registrator via funktionsstod@funktionsstod.goteborg.se om synpunkten lämnas direkt till en medarbetare eller chef.

Avdelningschef

- beslutar vem som ska hantera en synpunkt om den inte kan kopplas till en viss verksamhet.

Verksamhetschef

- ansvarar för att utse vilka medarbetare inom verksamhetsområdet som ska fördela synpunkter i Ciceron DoÄ.
- ansvarar för att utsedda medarbetare har rätt behörighet och förutsättningar för uppdraget.

Medarbetare

- ska ta emot synpunkter och lämna dem vidare till närmaste chef, registrator eller förvaltningens brevlåda.
- ska hjälpa den enskilde att skriva eller lämna synpunkter, förslag eller klagomål om hen behöver stöd.

Registrator

- kategoriserar och registrerar synpunkter som kommer in.
- fördelar synpunkterna till utsedda medarbetare i Ciceron DoÄ.

Verksamhetsutvecklare eller andra utsedda medarbetare med fördelarbehörighet

- har fördelarbehörighet i Ciceron DoÄ.
- fördelar synpunkter till berörd chef inom sitt verksamhetsområde.
- kontrollerar att synpunkten har rätt kategori i rubriken i Ciceron DoÄ, så att uppgifterna kan användas för uppföljning och statistik.

Utvecklingsledare kvalitet

- ansvarar för att processen för synpunkter och denna rutin är uppdaterade.
- ansvarar för att varje år ta fram en fördjupad analys och bedömning till förvaltningens kvalitetsberättelse.

Om synpunkten saknar kontaktuppgifter, eller om personen som lämnat synpunkten vill vara anonym, kan vi inte återkoppla till personen. Synpunkten ska ändå hanteras enligt denna rutin.

Kategorisering av synpunkter

Inkomna synpunkter delas in i kategorier. Kategorierna utgår från nämndens värdighetsgarantier och används för uppföljning, analys och statistik.

Registrator gör den första kategoriseringen. Utsedda medarbetare stödjer vid behov och kontrollerar att rätt kategori används i Ciceron DoÄ.

Den som kategoriserar ska bedöma vad synpunkten huvudsakligen handlar om och välja den kategori, eller de kategorier, som passar bäst.

Kategori	Förklaring
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 och kommunikationssätt och ger stöd i att använda de hjälpmedel du behöver.
Självständighet och delaktighet	Vi stöttar och möjliggör för dig att vara delaktig och påverka din situation. Vi utgår från dina förmågor och uppmuntrar dig 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 förvaltningens medarbetare. 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, till exempel byggnader, verksamhetslokaler, boenden eller utemiljöer, eller om fysisk tillgänglighet, till exempel bristande tillgänglighetsanpassning eller hinder i den fysiska miljön.
Ej applicerbar på värdighetsgarantier eller fysisk miljö och tillgänglighet	Välj denna kategori om synpunkten inte kan kopplas till någon av värdighetsgarantierna eller till fysisk miljö och tillgänglighet.
Synpunktslämnaren har kryssat i beröm, förslag eller klagomål	Om synpunkten har kommit in via synpunktsblanketten eller goteborg.se och synpunktslämnaren har kryssat i någon av

	de fasta kategorierna beröm, förslag eller klagomål, anges det här.
Vem har skickat in synpunkten?	Om det går att utläsa av synpunkten anges om den har skickats in av brukare, anhörig, närstående, annan eller anonym.
Hur kom synpunkten in?	Ange på vilket sätt synpunkten kom in till förvaltningen, till exempel via synpunktsblankett, goteborg.se, e-post, brev, telefon, muntligt eller annat sätt.
Synpunktslämnaren har själv åberopat värdighetsgaranti	Ange ja eller nej. Ja anges om det framgår av synpunkten att synpunktslämnaren själv hänvisar till någon av värdighetsgarantierna eller åberopar en icke infriad garanti.

Arbetsgång

Arbetet med synpunkter ska följa förvaltningens synpunktsprocess. Se länk under rubriken Stödjande dokument ovan.

Steg	Vad ska göras?	Ansvar
1. Ta emot	Ta emot synpunkten oavsett om den lämnas muntligt, skriftligt eller digitalt. Hjälp personen att lämna synpunkten vid behov.	Alla medarbetare och chefer
2. Lämna vidare	Lämna synpunkten vidare till närmaste chef, registrator eller förvaltningens brevlåda.	Medarbetare/chef
3. Registrera	Registrera synpunkten i Ciceron DoÄ och ange kategori.	Registrator
4. Fördela	Fördela synpunkten till berörd chef eller verksamhet.	Registrator/utsedd medarbetare
5. Hantera och utred	Bedöm vad synpunkten gäller, utred vid behov och ta ställning till eventuella åtgärder. Registrera även avvikelse om synpunkten visar att något blivit fel.	Ansvarig chef
6. Återkoppla	Återkoppla till den som lämnat synpunkten om kontaktuppgifter finns.	Ansvarig chef
7. Avsluta	Lägg in återkoppling och eventuell åtgärdssammanställning i ärendet och avsluta ärendet i Ciceron DoÄ.	Ansvarig chef

8. Följ upp	Sammanställ statistik och analysera synpunkter som en del av kvalitetsarbetet.	Verksamhetsutvecklare/utvecklingsledare kvalitet
-------------	--	--

Uppföljning

Uppföljning av synpunkter är en del av förvaltningens systematiska kvalitetsarbete. Synpunkter ska följas upp och användas i kvalitetsarbetet på olika nivåer i organisationen.

När synpunkter kategoriseras utifrån nämndens värdighetsgarantier blir det lättare att identifiera mönster och göra samlade analyser.

Statistiken sammanställs två gånger per år inför uppföljning till nämnden.

En fördjupad analys görs i kvalitetsberättelsen, som är en bilaga till årsrapporten till nämnden. Syftet med uppföljningen är att synpunkter ska leda till lärande, åtgärder och utveckling i det systematiska kvalitetsarbetet. Det kan ske på olika nivåer i organisationen beroende på vad synpunkterna visar.