

Policy och rutiner för klagomålshantering

Det finns ingenting som är så bra att det inte kan bli bättre.

Att arbeta med människor kräver ständiga förbättringar.

Även om klagomål är en missnöjesyttring utifrån bemötande och innehållet i verksamheterna, så ska det tas emot positivt i den mening att vi får information om det som inte fungerar och vi får därmed chans att rätta till det.

Inom Social sektor tycker vi att det är viktigt att alla synpunkter och ev. klagomål som kan bidra till att föra utvecklingen framåt, når fram till all personal och ledning. Vi tror att vi kan utvecklas som verksamhet och individer och därmed erbjuda våra klienter, vårdtagare, brukare och anhöriga ett bättre bemötande om vi tar till oss de klagomål som dyker upp.

Alla klagomål skall *rapporteras, analyseras, åtgärdas, följas upp* och erfarenheterna skall *återföras* till verksamheten dvs vara en naturlig del i sektorns kvalitetsarbete. Klagomål kan inkomma genom telefonsamtal, per brev, e-post eller vid personliga möten med människor. En del kan rättas till direkt, andra kräver en mer noggrann undersökning.

Alla klagomål skall tas emot på ett tillmötesgående sätt, oberoende om Du utsätts för provokationer. Avfärda aldrig genom att skicka det vidare i organisationen. Gäller ärendet annan sektor än den du tillhör, är det din uppgift att se till att rätt enhet kontaktas.

Klagomål skall handläggas av enhetschef på den enhet som det riktas sig mot. Den som tar emot ansvarar för att det framförs till rätt person utan fördröjning. Gäller klagomålet Dig själv, skall Du vända dig till din närmaste chef för att få råd och stöd. **Om den som klagar inte är nöjd med handläggningen, skall SAS (socialt ansvarig socionom) /MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) ta över.**

Att bemöta och hantera klagomål

Några minnesregler:

- Ta alla klagomål på allvar
- Varje ärende ska behandlas med respekt
- Alla har rätt att bli lyssnade på
- Ta hand om klagomålen snabbt
- Gå inte i försvarsställning
- Be om ursäkt
- Förklara om du kan, vad som blev fel
- Försök se till att det inte upprepas
- Ställ om möjligt saker till rätta
- Påminn om blanketten och uppmuntra till användning. Vid behov hjälp till att skriva.
- Uppmuntra till personligt möte

Checklista för hantering av klagomål

Ärendets gång:

- Ta emot ärendet
- Bekräfta
- Dokumentera
- Besluta om ev. omedelbara åtgärder
- Analys av klagomålet, orsak, konsekvenser
- Besluta om åtgärder
- Dokumentera resultaten av undersökningar och beslut
- Informera berörda parter
- Genomför e.v åtgärd
- **Uppföljning av ärendet**
- Återsänd till uppgiftslämnaren
- Dokumentera uppföljning/förbättring

Efter avslutad handläggning överlämnas alla ärende inom sektorn till SAS och MAS, som 2 gånger/år redovisar till Socialnämnden.