

# Riktlinjer om klagomålshantering och hur synpunkter ska tas tillvara

---

## Stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372)

Lag som trädde i kraft 2018-01-01.

I första hand ska det vara vårdgivarna som tar emot och bemöter klagomål från patienter och anhöriga och snabbt ge återkoppling. Senast inom 4 veckor ska ett svar ha getts. Syftet är att effektivisera hanteringen av klagomål så att vårdskador kan åtgärdas vid ett så tidigt skede som möjligt och att patienter får återkoppling snabbare.

- Patienten/närstående vänder sig i första hand med synpunkter/klagomål till verksamheten. Mottagna klagomål ska utredas. Utredningen ska leda till att den som bedriver verksamheten ska kunna ta ställning till om det förekommit avvikelser i verksamheten.
- Vid klagomål som berör hälso- och sjukvården kan även Patientnämnden – PaN hjälpa patienter eller närstående att föra fram sina klagomål och synpunkter och se till att de blir besvarade. PaN kan också informera om vilka rättigheter patienten har i vården och kan även ge råd och stöd om man vill söka ersättning för skada som uppstått i samband med vården. Avvikelsen ska ändå utredas av verksamheten, allvarlighetsgrad bedömas och yttrande går från verksamheten via PaN till patienten.
- Kan man av någon anledning inte få svar av verksamheten eller om man inte fått ett tillfredsställande svar, kan man lämna sitt klagomål till Inspektionen för vård och omsorg-IVO. Bör vara inlämnat inom två år från det att händelsen inträffat.
- Om flera vårdgivare är inblandade bör patienten få ett gemensamt svar. Klagomål får överlämnas till annan vårdgivare.
- IVO utreder allvarligare händelser och har tillsynsansvar över all hälso- och sjukvård.

## Synpunkter och klagomål enligt SoL/LSS

Den som bedriver socialtjänst enligt SoL eller verksamhet enligt LSS ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet (SOF SF 2011:9 3§)

Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet. Med synpunkter avses övrigt som framförs som berör, kvalitet, till exempel förslag på förbättringsåtgärder.

Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet (SOF SF 2011:9 6§)

## Hur man kan lämna synpunkter och klagomål till socialtjänsten och hur de tas tillvara

---

Blanketten "Säg vad du tycker" gäller för all verksamhet inom socialtjänsten i Jokkmokks kommun. Här kan man lämna både positiva och negativa synpunkter samt klagomål. Viktigt att uppge vad man vill uppnå med synpunkten/klagomålet.

Denna blankett kan användas lika väl för klagomålshantering på kommunens hälso- och sjukvård och rehabiliteringsinsatser som för att lämna synpunkter/klagomål på socialtjänstens insatser, bemötande eller annat.

Ifylld blankett skickas in via kommunens E-tjänst eller skrivs ut och skickas via posten portofritt, om man inte vill eller har tillfälle att lämna den direkt till verksamheten som avses.

Vill man inte lämna skriftliga synpunkter ska den som tar emot muntliga synpunkter fråga om det går bra om de fyller i blanketten och sedan skickar in, frågar också om den som lämnar synpunkter vill bli kontaktad efter att utredning skett.

Skriftliga synpunkter kan även tas emot på annat papper, bara det framkommer att det är en synpunkt/klagomål och vad som avses. Mail med klagomål hanteras som inlämnat klagomål.

- Den som lämnar synpunkter kan välja om den vill vara anonym, men man måste uppge vilken verksamhet som avses. Man kan välja om man vill bli kontaktad och få information om hur klagomålen/synpunkterna följts upp.
- Brukare eller närstående som uppger sitt namn och kontaktuppgifter ska få bekräftelse inom 5 dagar att klagomålet/synpunkten kommit in till kommunen och få ett svar inom 4 veckor.
- MAS, som vanligen är mottagare av alla synpunkter/klagomål, gör en bedömning om det framkommer något som kan leda till en lex Sarah rapport eller anmälan om vårdskada/risk för allvarlig vårdskada (lex Maria). MAS lämnar därefter inkomna synpunkter/klagomål till den verksamhetschef/enhetschef som har ansvar för avsedd verksamhet.
- Verksamhetschef/enhetschef är ansvarig för att bedöma inkomna synpunkter och vid behov ta fram förslag på förbättringar/åtgärder samt skriva ett svar.
- Verksamhetschef/enhetschef delger MAS bedömning och svar som diarieförs av MAS.
- Ansvarig chef ser till att svar på synpunkter och förslag på förbättringar/åtgärder som framtagits lämnas till den som lämnat synpunkter om den vill bli kontaktad.
- Återkoppling av ankomna synpunkter, förslag på förbättringar/åtgärder eller klagomål sker regelbundet till berörd verksamhet av ansvarig verksamhetschef/ enhetschef.
- Synpunkter och klagomål samt vidtagna åtgärder redovisas varje halvår av MAS till socialnämnden.