

Rutin

Synpunkter och klagomål

Hässelby -Vällingby

stadsdelsnämnd

Beslutad 2024-10-24

Innehållsförteckning

Synpunkter och klagomål	3
Syfte med rutinen	3
Omfattning	3
Definitioner	3
Ansvar och roller	3
Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd	7
Klagomål	8
Information om möjlighet att lämna synpunkter och klagomål	9
Hantering av skriftliga synpunkter och klagomål	9
Hantering av muntliga synpunkter och klagomål	10
Synpunkter och klagomål på enskild utförare	10
Systemstöd för dokumentation av synpunkter och klagomål	11
Synpunktshantering inom stadsmiljö	11
Externt styrande dokument	12
Internt styrande dokument	12
Redovisande dokument	13
Revidering av rutinen	13

Synpunkter och klagomål

Syfte med rutinen

Förvaltningen är skyldig att ta emot synpunkter och klagomål som rör den egna verksamheten i enlighet med 5 kap. 3 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9 samt 4 kap. 7-8 §§ skollagen. En välfungerande synpunkts- och klagomålshantering är en central del i det systematiska förbättringsarbetet för att risker för avvikelser eller avvikelser ska kunna förebyggas och åtgärdas så tidigt som möjligt.

Omfattning

Rutinen omfattar alla avdelningar inom förvaltningen. Rutinen omfattar även inkomna synpunkter och klagomål som gäller enskilda aktörer som staden eller nämnden har avtal med gällande genomförandet av insatser.

Definitioner

Synpunkter

Med synpunkt menas en åsikt som framförs och som rör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar. En synpunkt kan vara både positiv eller negativ.

Klagomål

Med klagomål menas att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet. Ett klagomål är kritik eller missnöje och den eller de som lämnat ett klagomål förväntar sig en återkoppling och rättelse.

Ansvar och roller

Stadsdelsdirektör ansvarar för att:

- rutin för hantering av synpunkter och klagomål är framtagen.

Avdelningschef ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den,
- synpunkter och klagomål sammanställs och analyseras inom avdelningen,
- synpunkter och klagomål hanteras i övrigt enligt denna rutin,
- klagomål som vidarebefordrats från Inspektionen för vård och omsorg och Skolinspektionen utreds, åtgärdas och besvaras inom angiven tid,
- synpunkter och klagomål som handlar om/eller indikerar avvikelser hanteras i enlighet med rutin för lex Maria, lex Sarah eller enligt rutin för avvikelser i det systematiska förbättringsarbetet,
- ta emot information om fel och brister som indikerar välfärdsbrott för vidare hantering.

Registrator ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den,
- skicka inkomna synpunkter/klagomål till berörd verksamhet inom förvaltningen,
- återkoppla till den/de som lämnat synpunkten/klagomålet vid inkommen synpunkt/klagomål via funktionsbrevlådan,
- sätta kontaktperson från respektive avdelning på kopia för bevakning i e-dok,
- diarieföra synpunkter/klagomål som har kontaktuppgifter,
- diarieföra ärendet i sin helhet,
- skicka inkomna synpunkter/klagomål som inte rör förvaltningens ansvarsområde till rätt instans och meddela enskild om att synpunkten/klagomålet vidarebefordrats,
- vid begäran om utlämnande av synpunkter/klagomål se till att sekretessprövning genomförs i enlighet med offentlighet- och sekretesslagstiftning.

Upphandlare ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den,
- ge stöd till enhetschef i hur begära rättelse och sanktioner gällande entreprenadverksamhet,
- ge stöd till handläggare i hur begära rättelse gällande avtal i valfrihetssystemet och ramavtal,
- meddela enhetschef och avdelningschef vid fel och brister som indikerar välfärdsbrott.

Enhetschef ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den,

- information om hur synpunkter och klagomål kan lämnas och sedan hanteras finns tillgänglig i den egna verksamheten,
- inkomna synpunkter och klagomål som önskar återkoppling skickas till registrator för diarieföring och återkoppling görs till den/de som lämnat synpunkt/klagomål att verksamheten tagit emot synpunkten/klagomålet,
- synpunkter och klagomål dokumenteras för sammanställning, analys och åtgärder i ILS webb, modul för avvikelser,
- synpunkter och klagomål utreds skyndsamt, inom 14 dagar,
- återkoppling efter utredning och bedömning till den/de som lämnat kontaktuppgifter,
- samverka med annan enhet om utredning vid jävssituation,
- sammanställning och analys görs av inkomna synpunkter och klagomål i ILS,
- bedömning görs av sammanställningen och genomförda och planerade åtgärder dokumenteras med tid för uppföljning,
- ärendet läggs i sin helhet i e-dok för diarieföring vid avslutat ärende och återkoppla till den/de som lämnat synpunkten/klagomålet,
- klagomål som vidarebefordrats från Inspektionen för vård och omsorg utreds, åtgärdas och besvaras inom angiven tid,
- synpunkter och klagomål som indikerar eller är avvikelser hanteras enligt rutin för lex Maria, lex Sarah eller enligt rutin för hantering av avvikelser i det systematiska förbättringsarbetet,
- meddela socialförvaltningen eller äldreförvaltningen då synpunkter och klagomål indikerar fel och brister i efterlevnaden av avtal enligt valfrihetssystemet eller efterlevnaden av ramavtal,
- meddela upphandlare om synpunkter och klagomål som indikerar fel och brister i efterlevnad av egna upphandlade entreprenadavtal,
- ta emot underlag till utredning och dokumentation som lämnats av enskild utförare,
- hantera fel och brister som indikerar välfärdsbrott.

Rektor ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den,
- information om hur synpunkter och klagomål kan lämnas och sedan hanteras finns tillgänglig i den egna verksamheten,
- inkomna synpunkter och klagomål som önskar återkoppling skickas till registrator för diarieföring och återkoppling görs

till den/de som lämnat synpunkt/klagomål att verksamheten tagit emot synpunkten/klagomålet,

- synpunkter och klagomål dokumenteras för sammanställning, analys och åtgärder i ILS webb, modul för avvikelser,
- synpunkter och klagomål utreds skyndsamt, inom 14 dagar,
- återkoppling efter utredning och bedömning till den/de som lämnat kontaktuppgifter,
- samverka med annan enhet om utredning vid jävssituation,
- sammanställning och analys görs av inkomna synpunkter och klagomål i ILS,
- bedömning görs och genomförda och planerade åtgärder dokumenteras med tid för uppföljning,
- lägga in ärendet i sin helhet i e-dok för diarieföring vid avslutat ärende och återkoppla till den/de som lämnat synpunkten/klagomålet,
- klagomål som vidarebefordrats från Skolinspektionen utreds, åtgärdas och besvaras inom angiven tid,
- meddela upphandlare om synpunkter och klagomål som indikerar fel och brister i efterlevnad av egna upphandlade entreprenadavtal,
- ta emot underlag till utredning från medarbetare,
- hantera fel och brister som indikerar välfärdsbrott.

Medarbetare ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den,
- informera invånare och aktörer i stadsdelsområdet om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål,
- ge stöd till den som behöver det för att lämna synpunkt klagomål,
- vid mottagande av inkommen synpunkt/klagomål sätta datum för mottagandet och lämna information om inkomna synpunkter och klagomål till enhetschef/rektor,
- informera enhetschef/rektor vid jävsituation,
- skicka mottagen synpunkt och klagomål till registrator för diarieföring när det finns kontaktuppgifter för återkoppling,
- återkoppla till enskild att synpunkt/klagomål har mottagits,
- bidra till utredningen av synpunkt eller klagomål och lämna underlag till enhetschef/rektor,
- som ansvarig handläggare för beslutad insats skicka synpunkt/klagomål till enskild utförare med ett datum för senast återkoppling i ärendet gällande utredning, eventuella åtgärder och återkoppling till enskild,
- lämna dokumentationen från enskild utförare till enhetschef,

- dokumentera i enskildes akt att en synpunkt/klagomål har kommit in, diarieförts och hanterats när den enskilde är berörd av synpunkten/klagomålet,
- inom stadsmiljö hantera synpunkter inom centrala systemstödet Artwise och dokumentera och hantera synpunkter som kommit in via telefon, mail eller brev i modulen för avvikelser i system för integrerad ledning och styrning, ILS.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9, står att den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, eller är vårdgivare ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Med kvalitet avses enligt 2 kap. 1 § SOSFS 2011:9 att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Klagomål och synpunkter kan exempelvis lämnas av:

- vård- och omsorgstagare och deras närstående,
- personal,
- vårdgivare,
- andra som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS,
- myndigheter, och
- föreningar, andra organisationer och intressenter.

Inkomna, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att den som bedriver vård, socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

Bestämmelser gällande förskolan

Enligt 4 kap. 7-8 §§ skollagen ska kommunen ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen och lämna information om sina rutiner på ett lämpligt sätt. Vidare ska nödvändiga åtgärder vidtas om det genom uppföljning, klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten.

Vårdnadshavare kan även skicka klagomål och synpunkter direkt till Skolinspektionen som i regel vidarebefordrar

klagomålet/synpunkten till den förskola som ärendet gäller för vidare utredning, åtgärd och återkoppling till Skolinspektionen.

Synpunkter

En synpunkt kan lämnas anonymt vilket innebär att den eller de som lämnat synpunkten inte förväntar sig en återkoppling. Om en synpunkt inkommer med önskemål om återkoppling ska synpunkten hanteras på samma sätt som ett klagomål. En synpunkt kan lämnas digitalt, muntligt eller via post.

Den verksamhet som synpunkten rör ska hantera den i enlighet med denna rutin. Enstaka synpunkter på verksamhetens kvalitet kan upplevas som mindre allvarliga än vad som framkommer vid en sammanställning och analys. Genom analys kan även mönster och trender upptäckas som ska användas i det systematiska förbättringsarbetet. En bedömning görs utifrån sammanställda synpunkter och åtgärder dokumenteras. Sammanställning, analys, bedömning och åtgärder dokumenteras i modulen för avvikelser i ILS webb. Det gäller även en sammanställning för analys av positiva synpunkter kan användas i det systematiska förbättringsarbetet. Positiva synpunkter kan visa att ett arbetssätt har gett önskad effekt.

En synpunkt eller en sammanställning av synpunkter kan indikera en avvikelse som ska hanteras i enlighet med rutiner för lex Maria, lex Sarah och/eller hantering av avvikelser i det systematiska förbättringsarbetet. En synpunkt kan även indikera fel och brister i efterlevnaden av avtal och ska då hanteras vidare i den förvaltning som ansvarar för avtalsuppföljning. Att utreda synpunkter som gäller fel och brister är viktigt i arbetet för att motverka välfärdsbrott.

Synpunkter som inte rör förvaltningens ansvarsområden ska vidarebefordras till rätt instans.

Klagomål

Om ett klagomål lämnas anonymt kan den eller de som lämnat klagomålet inte förvänta sig en återkoppling och en eventuell rättelse. Ett klagomål kan lämnas digitalt, muntligt eller via post.

Den verksamhet som klagomålet rör ska hantera klagomålet enligt denna rutin. Ibland kan ett enstaka klagomål på verksamhetens kvalitet upplevas som mindre allvarlig än vad som framkommer vid en sammanställning. Genom analys av en sammanställning kan även mönster och trender upptäckas som ska användas i det

systematiska förbättringsarbetet. Analys, bedömning och åtgärder dokumenteras i modulen för avvikelser i ILS webb.

Ett klagomål eller en sammanställning av klagomål kan indikera en avvikelse som ska hanteras i enlighet med rutiner för lex Maria, lex Sarah och hantering av avvikelser i det systematiska förbättringsarbetet. Ett klagomål kan även indikera fel och brister i efterlevnaden av avtal och ska då hanteras vidare i den förvaltning som ansvarar för avtalsuppföljning. Att utreda klagomål som gäller fel och brister är viktigt i arbetet för att motverka välfärdsbrott.

Klagomål som inte rör förvaltningens ansvarsområden ska vidarebefordras till rätt instans.

Information om möjlighet att lämna synpunkter och klagomål

Det ska vara tydligt för alla som bor eller vistas i stadsdelsområdet, eller på annat sätt har kontakt med förvaltningen, hur en synpunkt eller ett klagomål kan framföras, hur synpunkten eller klagomålet tas omhand och när den eller de som lämnat synpunkt/klagomål kan förvänta sig en återkoppling. En synpunkt eller ett klagomål ska kunna lämnas via brev, epost, telefon, muntligt direkt till medarbetare eller när det gäller stadsmiljön via stadens *Tyck till* app.

Blankett för att lämna synpunkter och klagomål ska vara lättillgänglig att hitta inom förvaltningens verksamheter. Blankett för utskrift finns tillgänglig på intranätet. Det ska även finnas aktuell information på webben om hur synpunkter och klagomål kan lämnas.

Hantering av skriftliga synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål med kontaktinformation för återkoppling ska lämnas i original till registrator för diarieföring i enlighet med offentlighetsprincipen. Registrator diarieför synpunkten/klagomålet och vidarebefordrar ärendet till berörd enhet för vidare utredning och återkoppling inom 14 dagar. Om utredningen tar mer än 14 dagar ska en återkoppling göras till den som lämnat synpunkten/återkopplingen om att utredningen är försenad och anledningen till det. Utredning ska dokumenteras på blankett *Utredning av synpunkter och klagomål*.

Att en synpunkt/klagomål har kommit in, diarieförts och hanterats ska dokumenteras i den enskildes akt när den enskilde är berörd av synpunkten/klagomålet.

Positiva synpunkter vidarebefordras till berörd verksamhet för vidare hantering.

Synpunkter och klagomål som kommer in till förvaltningen utan kontaktinformation, anonyma, ska endast vidarebefordras till den verksamhet som synpunkten/klagomålet rör för vidare sammanställning, analys och eventuell åtgärd.

Hantering av muntliga synpunkter och klagomål

Muntliga synpunkter/klagomål ska skrivas ner i form av tjänsteanteckning. Vid muntliga synpunkter/klagomål ska kontaktuppgifter tas om återkoppling önskas. Tjänsteanteckningen lämnas till registrator för diarieföring om kontaktuppgifter har lämnats för återkoppling. Muntliga synpunkter och klagomål hanteras vidare på samma sätt som vid skriftliga synpunkter och klagomål.

Synpunkter och klagomål på enskild utförare

I ärenden där synpunkten eller klagomålet gäller en enskild utförare, ej entreprenad, och där förvaltningen har fattat beslut om insats ska synpunkten eller klagomålet skickas till enhetschef inom den enhet som fattat beslut om insats. Den enskilde som lämnat synpunkten/klagomålet ska få information om att synpunkten/klagomålet är vidarebefordrat till utföraren för utredning och återkoppling.

Det är ansvarig handläggare för beslutad insats som skickar synpunkten/klagomålet till den utförare som synpunkten/klagomålet rör med ett datum för senast återkoppling i ärendet gällande utredning, eventuella åtgärder och återkoppling till enskild.

Synpunkter och klagomål som gäller enskild utförare ska sammanställas och analyseras med bedömning och åtgärder. Då synpunkter eller klagomål indikerar fel och brister i avtalets efterlevnad ska den förvaltning som ansvarar för uppföljning av avtalet kontaktas för vidare hantering, exempelvis socialförvaltningen eller äldreförvaltningen. När fel och brister gäller verksamhet på entreprenad kontaktas förvaltningens upphandlare för stöd i vidare hantering. Att utreda synpunkter och klagomål som gäller fel och brister hos enskild utförare är viktigt i arbetet för att motverka välfärdsbrott.

Positiva synpunkter vidarebefordras till berörd utförare för vidare hantering.

Systemstöd för dokumentation av synpunkter och klagomål

Förvaltningen har infört en modul för avvikelser i system för integrerad ledning och styrning, ILS, där synpunkter och klagomål ska sammanställas och dokumenteras på enhetsnivå utifrån kategorier som exempelvis bemötande och kvalitet. Även analys, bedömning och genomförda och planerade åtgärder samt uppföljning ska dokumenteras på enhetsnivå. Förvaltningens inkomna synpunkter och klagomål för året och hur de har bidragit till förvaltningens systematiska förbättringsarbete är en del av kvalitetsberättelsen till nämnden och en bilaga till verksamhetsberättelsen för året.

Enhetschef/rektorer ansvarar för att utredning och andra tillhörande dokument i ärendet läggs i e-dok för diarieföring när synpunkten klagomålet har lämnade kontaktuppgifter för återkoppling.

Synpunktshantering inom stadsmiljö

För synpunkter inom stadsmiljö gällande parker och naturområden kan stadens *Tyck till* app användas av invånare eller besökare. Synpunkter lämnas via *Tyck till* appen eller via telefon, mail eller brev.

Stadens servicecenter förvaltar och äger *Tyck till* appen. I systemet Artvise sker ärendehantering. Servicehandläggarna tar emot ärenden från invånare, besvarar enklare frågor, förmedlar felanmälningar till entreprenörer och för statistik på samtliga ärenden. Artvise hanterar:

- inkommande synpunkter och frågor om trafik- och utemiljön i Stockholm,
- felanmälan gällande gator, torg och parker i Stockholms stad.

Inom tre dagar ska den som lämnat en synpunkt få en återkoppling. För mer komplicerade synpunkter som behöver utredas är svarstiden upp till 10 dagar. Inkomna synpunkter och klagomål via telefon, mail eller brev ska hanteras enligt denna rutin i ILS modulen för avvikelser, synpunkter och klagomål.

Synpunkter och klagomål som gäller verksamhet inom stadsmiljö som nämnden har upphandlat ska skickas till berörd extern aktör

med begäran om svar inom en angiven tid. Då synpunkter eller klagomål indikerar fel och brister i avtalets efterlevnad ska förvaltningens upphandlare kontaktas för vidare begäran om rättelse.

När det gäller stadsdelsområdets naturområden och parker hanterar förvaltningen synpunkter utifrån ansvarsområde.

Medborgarförslag

Inkomna förslag där det framgår att det gäller ett medborgarförslag som nämnden kan ta ställning till ska hanteras i enlighet med nämndens rutin för medborgarförslag.

Externt styrande dokument

Socialstyrelsen	Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9.
Socialstyrelsen	Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.
Riksdagen	Socialtjänstlagen (2001:453) Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387) Skollag (2010:800) Patientlag (2014:821) Patientsäkerhetslag (2010:659)

Internt styrande dokument

Kommunstyrelsen	Stadens system för integrerad ledning och styrning ILS, stadens intranät.
Stadsdelsnämnd	Rutin avvikelshantering i det systematiska förbättringsarbetet. Rutin lex Sarah. Rutin lex Maria.

Redovisande dokument

Stadsdelsnämnden	Kvalitetsberättelse, bilaga till verksamhetsberättelse. Enheters tertialrapporter och verksamhetsberättelser.
------------------	--

Revidering av rutinen

Rutinen revideras årligen eller vid behov	Nästa planerade revidering: 2026-02
---	--