

Gäller för personal och förtroendevalda inom omsorgsförvaltningen/ omsorgsnämnden samt privata utförare

Riktlinjer för Synpunktshantering

Vi vill att medborgarna ”säger vad de tycker” och uttrycker det i form av synpunkter, -beröm, missnöje eller förslag. Att lyssna och ta till vara på våra medborgares synpunkter är ett mycket viktigt led i att uppnå nämndens och förvaltningens mål och visioner.

Synpunkter/klagomål förknippas ofta med medborgares/brukares möjligheter att överklaga ett beslut, det vill säga juridiska möjligheterna enligt förvaltningslagen. Det finns en mängd situationer där synpunkter, kritik och klagomål finns men som inte kan hanteras genom lagstiftningen. Situationer som ligger till grund för förbättringar. För det ändamålet har vi ett system för rutiner vid synpunkter och förslag.

”Beröm prata med andra men om du är missnöjd prata med oss”. Med detta som utgångspunkt arbetar vi och tar emot synpunkter enligt den fastställda rutinen.

Tillgängligt och enkelt

Det ska vara lätt och enkelt att kunna lämna en synpunkt. Medborgare kan lämna synpunkter muntligt i mötet eller via telefon, brev, fax, e-post, på förtryckta blanketter och på www.skara.se. Medborgaren väljer om han/hon vill vara anonym eller inte.

Det är viktigt att vi som personal visar respekt, intresse, lyssnar och tar till vara på medborgarnas åsikter. Vi ska uppmuntra och hjälpa dem att lämna synpunkter. Vi som tar emot en synpunkt ska tänka tillgänglighet och enkelhet.

Feedback

Vid en synpunkt får medborgaren en återkoppling från förvaltningen på beslutade och vidtagna åtgärder. En första feedback får medborgaren inom en vecka och nästa inom fyra veckor från att synpunkten registreras i diariet.

Rutin

Enhetliga rutiner bildar en struktur som utgör ett stöd och en trygghet för alla medarbetare samtidigt som det möjliggör uppföljning. Nedan följer rutinen för synpunkthanteringen.

Lämna ut synpunktsblankett ”Säg vad du tycker”

Synpunktblanketten delas ut och informeras om tillsammans med aktuell kvalitetsgarantin.

- Vid alla nybesök/nya ärenden i förvaltningen
- Vid de förebyggande hembesöken till +80 åringar.

Synpunktblanketten lämnas ut vid behov.

Ta emot synpunkter och förslag

- Får du en synpunkt hjälp eller uppmuntra den enskilde att fylla i blanketten ”Säg vad du tycker”
- Om du hjälper den enskilde att fylla i läs upp vad du skrivet på blanketten för godkännande.

Hur handlägger vi synpunkter?

- Inkommer till Omsorgskontorets reception. Diarieförs under berörd avdelning. Klistra över namn och kontaktuppgifter. Kopia av synpunkten sätts i anvisad pärm samt registrera synpunkten på försättsidan i pärmen.
- ”Förbättringsförslag/synpunktsblankett” skickas tillsammans med synpunkten till berörd chef.
- Önskas kontakt av enskild så tas kontakt av berörd chef. Återkoppling till uppgiftslämnaren ska ske inom en vecka.
- Den individuella synpunkten bedöms/analyseras och eventuella beslut fattas.
- En fullständigt ifylld blankett samt synpunkten skickas till diariet för registrering och förvaring. Detta ska ske inom fyra veckor.
- Önskas inte kontakt/anonym. - Lämnas till avdelningschef för handläggning.

Sammanställning och statistik

Enhetsnivå

Uppföljning av föreslagna åtgärder görs en gång per år av enhetschef. Underlaget är ett underlag till enhetens förbättringsarbete. Enhetschef är ansvarig.

Avdelnings- och förvaltningsnivå

Sammanställning av samtliga synpunkter görs per avdelning och för förvaltningen. Två gånger per år maj och januari. Redovisas för nämnden och ledningsgrupper. Redovisningen ska finnas på hemsidan. Sammanställningen av samtliga synpunkter utgör underlag till förbättringsarbete utifrån respektive verksamhetsområde. Ansvariga för sammanställning är Kvalitetsgaranti arbetsgruppen.

Önskar inte kontakt/anonym

Sammanställs på avdelningsnivå av avdelningsrepresentant i Kvalitetsgaranti arbetsgruppen. Görs en gång per år. Redovisas på hemsidan och till ledningsgrupper inom förvaltningen. Utgör tillsammans med övriga sammanställningar ett underlag för förbättringsarbete.