

Ansvarig: Vård och omsorg: Catharina Byström Utbildning: Bengt Grahn och Eva Törnblom	Rutin: För hantering av synpunkter och klagomål inom Förskola och Skola samt Vård och Omsorg
Utfärdare: Jessica Persson	Utfärdad den: 2011-09-20 Reviderad den: -

1 INTRODUKTION

1.1 Bakgrund

Inom all verksamhet finns det alltid möjligheter till förbättringar. Ett systematiskt arbete med synpunkter och klagomål ger goda möjligheter att både uppmärksamma brister i verksamheten och att kunna arbeta förebyggande. Tydliga rutiner ger också kommuninvånarna god information om hur deras synpunkter/klagomål kommer att hanteras.

1.2 Syfte

Syftet med rutinen för synpunkts- och klagomålshantering är att kunna identifiera och förebygga brister inom verksamheten samt identifiera nya eller icke tillgodosedda behov hos kommuninvånarna.

1.3 Riktlinje

All personal som arbetar inom kommunen är skyldig att ta emot synpunkter och klagomål samt bidra till dess handläggning. Det är viktigt att tänka på att en händelse som framförs som en synpunkt eller ett klagomål har upplevts, även om händelsen inte stämmer överens med verksamhetens uppfattning.

Endast negativa synpunkter/klagomål behöver handläggas medan positiva synpunkter bör tas tillvara som goda exempel.

1.4 Definition av synpunkt/klagomål

En synpunkt är ett uttalande från person utanför organisationen gällande förväntningar som inte har uppfyllts (negativt) alternativt har överträffats (positivt). Ett klagomål är alltid en synpunkt av negativ karaktär.

Synpunkter och klagomål kan vara av rent allmän art eller rikta sig mot en eller flera konkreta händelser/situationer.

Notera att händelse som avser avvikelser från beslut eller rutin alternativt en icke förväntad händelse i verksamheten som har medfört eller kunnat medföra skada på person eller egendom ska detta hanteras i enlighet med gällande rutiner för den aktuella verksamheten.

Till exempel så anses tillbud, olycksfall, skadegörelse och prövning av beslut inte vara klagomål utan hanteras i enlighet med rutiner för respektive typ av ärende.

2 ARBETSFLÖDE

När synpunkt/klagomål inkommer så ska det hanteras enligt nedanstående arbetsflöde. Beroende på var i flödet ärendet befinner sig så "ägs" det av den roll som finns angiven i anslutning till respektive steg.



2.1 Rapportering

Kommuninvånare eller dess representant (fortsättningsvis kallad Uppgiftslämnare) kan framföra synpunkt/klagomål till kommunen skriftligen på blanketten "Rapportering av synpunkt/klagomål inom Förskola och Skola samt Vård och Omsorg". Om uppgiftslämnaren är i behov av hjälp med att fylla i blanketten så ska kommunens personal bistå med detta.

Blankett för rapportering av synpunkt/klagomål återfinns på Vellinge kommuns hemsida www.vellinge.se. Ifylld blankett kan lämnas till verksamhetschef för berörd verksamhet, till Vellinge Direkt eller skickas till med e-post till vellinge.kommun@vellinge.se.

Uppgiftslämnaren ska vid rapportering av synpunkt/klagomål ange följande uppgifter:

Uppgift	Beskrivning
Dagens datum	Datum då klagomålet inlämnas av uppgiftslämnaren (obligatoriskt).
Förnamn och efternamn	Uppgiftslämnarens förnamn och efternamn. Uppgiften krävs vid önskad återrapportering via telefon eller brev. Uppgiften ska ej anges om uppgiftslämnaren önskar vara anonym.
Gatuadress	Uppgiftslämnarens gatuadress. Uppgiften krävs vid önskad återrapportering via brev. Uppgiften ska ej anges om uppgiftslämnaren önskar vara anonym.
Postnummer och postort	Uppgiftslämnarens postnummer och postort. Uppgiften krävs vid önskad återrapportering via brev. Uppgiften ska ej anges om uppgiftslämnaren önskar vara anonym.
Telefon dagtid / kvällstid	Uppgiftslämnarens telefonnummer under dagtid respektive kvällstid. Uppgiften krävs vid önskad återrapportering via telefon. Uppgiften ska ej anges om uppgiftslämnaren önskar vara anonym.
E-postadress	Uppgiftslämnarens e-postadress. Uppgiften krävs vid önskad återrapportering via e-post. Uppgiften ska ej anges om uppgiftslämnaren önskar vara anonym.
Berörd person om annan än uppgiftslämnare	Förnamn och efternamn på berörd person om synpunkten/klagomålet rapporteras av uppgiftslämnaren på uppdrag av annan person. Uppgiften ska ej anges om uppgiftslämnaren önskar vara anonym.

Önskar svar via	Definition av hur uppgiftslämnaren önskar få svar i ärendet (obligatoriskt). Uppgiftslämnare som är anonym eller som inte har angivit kontaktuppgifter kan ej få svar. Anges "Inget svar" så kommer ärendet inte att besvaras.
Berörd verksamhet/enhet/avdelning	Verksamhet/Enhet/Avdelning som synpunkten/klagomålet berör (obligatoriskt).
Synpunkten/Klagomålet avser	Definition av vad synpunkten/klagomålet avser. Om synpunkten/klagomålet inte stämmer in på något annat av de befintliga alternativen så kan "Övrigt" anges. Vid angivelse av "Övrigt" bör avsikten specificeras i fritext.
Beskrivning	Uppgiftslämnarens beskrivning av synpunkten/klagomålet (obligatoriskt).
Uppgiftslämnarens förslag till förbättring	Uppgiftslämnarens förslag till förbättring om sådant finns.

2.2 Mottagning

Mottagare av synpunkt/klagomål ansvarar för att överlämna ärendet till Registrator inom den verksamhet som berörs av ärendet (se punkt 3 "Ansvarsfördelning").

2.3 Registrering

En "Registrator" ansvarar för att registrera ärendet i kommunens ärendehanteringssystem där det tilldelas ett ärendenummer som är ärendets unika identitet. Vidare beslutar Registrator om ärendet ska handläggas och i förekommande fall utser en person som är ansvarig för ärendets handläggning.

Registratorn ska ange följande uppgifter:

Uppgift	Beskrivning
Handläggning krävs	Registratorns beslut om ärendet ska handläggas eller ej (obligatoriskt). Vid beslut att handläggning ej krävs så ska beslutet motiveras.
Eventuella kommentarer	Registratorns kan här ange eventuella kommentarer till ärendet.

Krävs inte handläggning, som exempelvis vid positiv synpunkt, så ansvarar Registratorn för att besvara ärendet om uppgiftslämnaren så önskat och därefter avsluta detsamma (se punkt 2.5 Avslut).

2.4 Handläggning

Person som är ansvarig för handläggning av ärendet ska utreda orsaken till att händelsen/situationen har uppstått och initiera eventuella åtgärder för att förebygga att händelsen/situationen inträffar på nytt.

Handläggning av synpunkt/klagomål ska ske på blanketten "Handläggning av synpunkt/klagomål inom Förskola och Skola samt Vård och Omsorg" där handläggaren anger följande uppgifter:

Uppgift	Beskrivning
Orsak	Definition av orsaken till att synpunkten/klagomålet har uppstått (obligatoriskt). Om det inte finns någon överensstämmande orsak så kan "Övrigt" anges. Vid angivelse av "Övrigt" ska orsaken specificeras i fritext.
Beskrivning av orsak/er	Handläggarens fria beskrivning av orsaken till att synpunkten/klagomålet har uppstått (obligatoriskt).
Beskrivning av förebyggande åtgärd/er	Handläggarens fria beskrivning av initierade åtgärder i syfte att förhindra att synpunkten/klagomålet upprepas (obligatoriskt).

Om uppgiftslämnaren önskar svar i ärendet så ansvarar handläggaren för att detta i möjligaste mån sker i enlighet med uppgiftslämnarens önskemål.

Följande uppgifter ska anges av den person som har lämnat svar till uppgiftslämnaren:

Besvarat datum	Datum då svar har lämnats till uppgiftslämnaren (obligatoriskt).
Besvarat av	Specifikation av vem (handläggare eller ärendesamordnare) som har besvarat ärendet (obligatoriskt).

Efter slutförd handläggning, och i förekommande fall svar, ska handläggaren tillse att ärendet överlämnas till ärendets registrator för avslut.

2.5 Avslut

Registratorn ska säkerställa att synpunkten/klagomålet har hanterats i enlighet med gällande rutin och därefter avsluta ärendet i ärendehanteringssystemet.

2.6 Arkivering och gallring

Avslutad synpunkts-/klagomålsblankett arkiveras och gallras i enlighet med gällande dokumenthanteringsplan för berörd verksamhet.

3 ANSVARFÖRDELNING

Synpunkter och klagomål ska primärt styras till den del av verksamheten som berörs. Beroende på klagomålets karaktär så ska hantering ske i enlighet med funktion nedan.

OMRÅDE	ROLL	FUNKTION
Samtliga	Uppgiftslämnare	Kommuninvånare eller dess representant
	Mottagare	1) Verksamhetschef vid berörd verksamhet 2) Vellinge Direkt
Utbildning och barnomsorg	Registrator	1) Platschefsassistent 2) Postadministratör
	Handläggare	1) Platschef 2) Utbildningsansvariga 3) Utbildningsnämnden
Vård och omsorg	Registrator	1) Postadministratör
	Handläggare	1) Verksamhetschef 2) Socialt Ansvarig Samordnare (SAS) <i>eller</i> Medicinskt Ansvarig Sjuksköterska (MAS) 3) Omsorgsnämnden