



## Kvalitetssystem för vård och omsorg i Trelleborg

### **KVALITETSSYSTEM — SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL**

Enligt 3 kap 3 § socialtjänstlagen ska insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet och det ska finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

#### **Grunderna för det systematiska kvalitetsarbetet**

**1 §** Av 1 kap. 1 § SoL och 5 § och 6 § första stycket LSS framgår de övergripande målen och de grundläggande värderingarna för socialtjänsten.

**2 §** I 3 kap. 3 § SoL och 6 § LSS finns bestämmelser om kvalitet och kvalitetsarbete inom socialtjänsten.

**3 §** För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet skall nämnden inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet.

Ledningssystemet skall säkerställa att

1. uppföljningsbara mål utifrån SoL eller LSS fastställs,
2. kvalitetsarbetets inriktning och omfattning är anpassad till vad som krävs för att uppnå verksamhetens mål,
3. ansvarsfördelningen i kvalitetsarbetet fastställs,
4. enskilda och grupper, t.ex. brukarorganisationer, ges möjlighet att vara delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten,
5. personalen görs delaktig i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten
6. kvalitetsarbetet dokumenteras och kontinuerligt följs upp

(SOSFS 2006:11 och motsvarande föreskrifter om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården SOSFS 2005:12 )

Skapad av: Peter Lövgren	Reviderad av:	Godkänd av: VOMS styrgrupp
Datum: 2010-12-17	Datum:	Datum:



## Kvalitetssystem för vård och omsorg i Trelleborg

### Synpunkter och klagomål på verksamheten

Föreskrifter (SOSFS 2006:11)

4 kap 4 § Ledningssystemet skall säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda samt från t.ex. myndigheter och organisationer för att

1. förebygga fel och brister,
2. utveckla verksamheten
3. identifiera nya eller ej tillgodosedda behov

### SYNPUNKTS- OCH KLAGOMÅLSHANTERING

Vård och omsorg tillhandahåller en synpunktsblankett där det finns möjlighet att framföra åsikter på verksamheten.

Blanketten finns lättillgänglig året om hos personal, samt på hemsidan. Den kan lämnas i våra brevlådor, receptioner, skickas portofritt via posten eller ges direkt till personalen.

De som lämnat muntliga synpunkter och klagomål uppmuntras att använda synpunktsblanketten. Personalen kan hjälpa den som inte själv kan skriva.

### RUTINER FÖR SYNPUNKTSHANTERING

1. All personal kan ta emot synpunkter och åtgärda dessa. Kan man inte själv åtgärda lämnas synpunkten vidare till den person som kan.
2. Kvalitetsförmedlare för respektive ansvarsområde ansvarar för synpunkterna dokumenteras i *sammanställningsblanketten*.
3. Kvalitetsförmedlare återför synpunkterna till närmsta chef och diskuterar tillsammans med personalen på APT.
4. Beslut att inte åtgärda fattas av närmsta chef.
5. Synpunkterna behålls av chefen i fem år för framtida referens och uppföljning.
6. Synpunkterna diskuteras på respektive ledningsmöten.
7. Redovisas årligen för nämnden i verksamhetsberättelse för respektive område.

Skapad av: Peter Lövgren	Reviderad av:	Godkänd av: VOMS styrgrupp
Datum: 2010-12-17	Datum:	Datum:



## Kvalitetssystem för vård och omsorg i Trelleborg

### RUTINER FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

1. All personal kan komma i kontakt med klagomål. Personalen ser då till att klagomålet tas om hand på ett bra sätt och lämnar vidare till närmsta chef.
2. Klagomålen hanteras av närmsta chef.
3. Chefen gör en bedömning av lämplig åtgärd och dokumenterar klagomålet i *sammanställningsblanketten*.
4. Återföring och diskussion med personalen sker på APT.
5. Klagomålen behålls av chefen i fem år för framtida referens och uppföljning.
6. Klagomålen diskuteras på respektive ledningsmöten.
7. Erfarenheterna redovisas årligen för nämnden i verksamhetsberättelserna.

Klagomål inom socialtjänstens verksamhet kan röra t ex handläggning, tillgänglighet, bristande eller felaktig information, utförd eller utebliven insats, samt bemötande.

Skapad av: Peter Lövgren	Reviderad av:	Godkänd av: VOMS styrgrupp
Datum: 2010-12-17	Datum:	Datum:



## Synpunkter

Inhämtade förbättringsförslag och tips från medborgare/personal  
Dokumenteras i separat blankett

## Klagomål

Önskemål/missnöje gällande verksamheten/personal  
Dokumenteras i separat blankett

---

## Fel och brister

Dokumenteras i verksamhetsprogrammet

- **Avvikelser – SoL**

Bemötande, utbevilven insats, osv  
Lex Sarah

- **Avvikelser – HSL**

Fall, fel eller glömd medicin, osv  
Lex Maria

---

## Tillbudsansmälan

Rapportering av risker, tillbud och skador  
Dokumenteras i Flexite, avser personal

Skapad av: Peter Lövgren	Reviderad av:	Godkänd av: VOMS styrgrupp
Datum: 2010-12-17	Datum:	Datum: