

RIKTLINJER

Policy för klagomålshantering

Socialnämnden
Robertsfors kommun

Antagen i Socialnämnden § 105/2004

Policy för klagomålshantering för socialnämndens verksamhetsområde – Robertsfors kommun

Inom socialnämndens verksamhetsområde tar vi alla idéer, synpunkter och klagomål från den enskilde som får vår hjälp och service på allvar. Vi ser det som en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet.

Målet är alltid att den berörda enheten, i dialog med den enskilde, ska försöka lösa problemet då det uppstår. När detta inte kan klaras av måste den enskilde veta vart man ska vända sig. Det ska också vara enkelt och smidigt att lämna in sina synpunkter.

För att vår verksamhet ska hålla god kvalitet ska vi hantera klagomål utan dröjsmål. Vi ska också sörja för en uppföljning som innefattar systematiskt hantering och dokumentation av hur medborgarna uppfattar kvaliteten i vår service och våra tjänster.

- **Vi tar alla klagomål på allvar**

Vi definierar ett klagomål som ett klart uttryck och påtagligt missnöje med verksamhetens service och tjänster.

Ett klagomål ger oss möjlighet att ta itu med det problem eller missförstånd som är förknippat med klagomålet. Det är inledningen på den process där vi ska föra en dialog, ställa till rätta och se vad vi kan lära.. Det är en unik möjlighet för oss att ge god kvalitet. Ett korrekt och vänligt bemötande underlättar den processen.

Var och en som framför ett klagomål ska behandlas rättvist och respektfullt.

Den enskilde har all rätt att uttrycka sina åsikter om den service de får. Den tid vi lägger ner på att lyssna till den enskilde, är värdefull för utvecklingen av vår verksamhet.

- **Vi anser att alla synpunkter ger oss möjligheten att förbättra verksamheten**

Ingen kan bättre än den enskilde bedöma om vi gör en bra insats eller inte. Synpunkter och klagomål är ett effektivt sätt att identifiera våra svaga punkter. Ett klagomål är en möjlighet att bli ännu bättre på det vi gör.

- **Vårt mål är att lösa problemen där de uppstår**

Vanligen går det att reda ut enkla fel eller missförstånd genast - vi kan förklara vad det är som kan ha blivit fel eller varför ett visst beslut har fattats. Vi ska inte vara rädda för att be om ursäkt om vi har varit otydliga eller har gjort fel.

- **Vi har tydliga rutiner**

Alla som arbetar inom socialnämndens verksamhetsområde ska känna till rutinerna kring klagomålshantering. Samma rutiner för klagomålshantering gäller inom samtliga verksamheter inom förvaltningen. Klagomål ska kunna tas emot personligt, per telefon eller skriftligen. För ett skriftligt klagomål finns en lättbegriplig och enkel blankett att använda.

Man kan vara anonym när man framför sitt klagomål. Nackdelen är att det då naturligtvis inte är möjligt för verksamheten att kunna ta kontakt med den klagande och berätta hur vi följer upp klagomålet.

Blanketten ska finnas tillgänglig på alla enheter och på socialkontorets expedition.

- Klagomål lämnas in per telefon, via brev, e-post, samtal eller besök till berörd verksamhet eller till socialkontoret.
- Den som tar emot klagomålet informerar om klagomålshanteringen och om våra rutiner samt fråga om den som klagat vill skriva ned klagomålet själv. Om så inte är fallet dokumenteras klagomålet av den som tar emot det på klagomålsblanketten.
- Handläggaren bedömer om grunderna för klagomålet kan åtgärdas omgående. Om inte, så gör handläggaren klart för den klagande hur deras fortsatta kommunikation kommer att ske.
- Det dokumenterade klagomålet skickas för diarieföring till socialkontoret.

- **Vi hanterar klagomål utan dröjsmål**

För de flesta människor är det viktigt att de får snabbt svar på sitt klagomål.

Ansvarig handläggare bekräftar inom en vecka att klagomålet nått förvaltningen/enheten

Vid ett mer omfattande ärende ska den som klagat hållas underrättad och handläggningens gång. Viktigt att handläggaren dokumenterar löpande under utredningsviten vilka åtgärder som gjorts. Detta görs på ett vanligt anteckningsblad.

- **Vi har en systematisk dokumentation och uppföljning**

- Vi ser hela klagomålshanteringen som ett verktyg i vårt kvalitetsarbete
- Alla skriftliga klagomål diarieförs av socialkontoret
- Klagomålen sammanställs i listor som tydligt visar antal inkomna klagomål, vilken karaktär klagomålet har och vilka åtgärder som är vidtagna.
- Alla inkomna klagomål kommer löpande att följas upp av socialchefen och anmälas i socialnämnden

- **Vi åtgärdar, förbättrar och ställer till rätta**

Naturligtvis är vår första åtgärd när vi får ett klagomål, att försöka åtgärda problemet eller missförståndet så snart det är möjligt. Den enskilde ska på ett snabbt och enkelt sätt få rättelse av berörd enhet.

Ett bra system för klagomålshantering ger viktig information för den aktuella enheten. Då kan man ta itu med de problem som föranleder klagomålet. På så sätt kan arbetet förbättras. En samlad kunskap om alla klagomål ger viktig information till förvaltningsledningen. Ledningen får veta om det finns behov av nya arbetssätt eller en förbättrad organisation.

Ett väl utvecklat system för klagomål ger dessutom ett förtroendefullt förhållande till brukarna. Genom att utveckla metoder för egenkontroll och ständiga förbättringar höjer vi kvaliteten.

Bilaga: Anmälningsblankett för klagomål

**Blankett för klagomål
Socialutskottet**

ROBERTSFORS KOMMUN

.....
Datum

Vilken verksamhet vill du klaga på? Till exempel Gruppboendet på Bäckvägen. (eller socialtjänsten)

.....

Klagomål och synpunkter

Namn, adress, telefon (frivilliga uppgifter)
--

OBS! Denna blankett ersätter inte överklagande av beslut

Blanketten skickas till Socialkontoret, Storgatan 13, 915 81 ROBERTSFORS