



Handläggare: Carina Bessner
Telefon: 08 508 03 341

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Rutin för hantering av synpunkter och klagomål inom avdelningen för förskola, fritid och funktionshinder

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden beslutar godkänna föreliggande rutin för hantering av synpunkter och klagomål inom avdelningen för förskola, fritid och funktionshinder

Maria Häggblom
stadsdelsdirektör

Cathrine Önnestam
avdelningschef

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för förskola, fritid och funktionshinder.
Lokala handikapprådet har behandlat ärendet 2008 05 27.
Samverkansgruppen har behandlat ärendet 2008 05 09.

Bakgrund

I stadsrevisionens granskning av formerna för nämndens systematiska kvalitetsarbete inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning påpekades att nämnden saknar skriftliga rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Stadsrevisionen påpekade också att förvaltningsledningen kontinuerligt bör informera nämnden om verksamhetens kvalitet samt om eventuella brister och åtgärder för att nämnden ska kunna fullgöra sitt uppdrag.

Förvaltningen har tagit del av revisionsrapporten (nr 9/2007) och har i samband med framtagandet av ett ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL och LSS utarbetat skriftliga rutiner för hantering av synpunkter av klagomål.

Förvaltningens synpunkter

Systematisk hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål är en viktig del av stadsdelens kvalitetsutveckling. Förvaltningen föreslår att de skriftliga rutinerna för hantering av synpunkter och klagomål används inom avdelningens tre olika verksamhetsområden, förskola, fritid och funktionshinder. Rutinerna revideras årligen.

Den enskilda individen, dennes föräldrar/anhöriga eller god man informeras om att verksamheten välkomnar såväl muntliga som skriftliga synpunkter/klagomål. Inkomna synpunkter/klagomål utvärderas och beaktas för eventuella förändringar gällande rutiner, arbetssätt, innehåll, bemötande med mera.

Information om att verksamheten välkomnar synpunkter/klagomål görs dels skriftligen genom en särskild broschyr, dels muntligen vid olika informationstillfällen som exempelvis vid upprättandet av individuellplan/genomförandeplan vid biståndsinsats, föräldrasamtal inom förskolan och ungdomssamtal inom fritidsverksamheten. Broschyren delas ut av varje enhet inom avdelningen samt finns att hämta vid medborgarkontoret, förvaltningens reception och stadsdelens hemsida.

Varje medarbetare ska vara insatta i rutinerna och väl förtroga med sitt ansvar i hanteringen. Dokumentation om inkomna synpunkter och klagomål med vidtagna åtgärder anmäls till nämnden halvårsvis.

Bilagor

1. Rutin för hantering av synpunkter och klagomål
2. Personalblankett för dokumentation av synpunkter och klagomål
3. Medborgarblankett för synpunkter och klagomål för varje verksamhetsområde