



Handläggare: Anica Hjulström
Telefon: 508 03 187

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Rutin för hantering av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden beslutar godkänna föreliggande rutin för hantering av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre.

.....
Jack Kindberg
stadsdelsdirektör

.....
Gunnel Dahlin
Avdelningschef

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre.

Ärendet har behandlats av stadsdelsnämndens pensionärsråd 2008-01-10

Ärendet har behandlats av avdelningens samverkansgrupp 2008-01-17

Bakgrund

Enligt beslut i Kommunfullmäktige 1999-04-27 i ärendet ”Strategi för kvalitetsutveckling i Stockholms stad” ska nämnder ha rutiner för en systematisk hantering av klagomål eller synpunkter från medborgare/brukare. Systematisk hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål ska vara en viktig del i stadens kvalitetsutveckling. Det är nödvändigt för att säkerställa rättelse av fel och brister.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd antog 1999 12 15 sådana rutiner för stadsdelsnämndens verksamhet. Medborgarkontoret skulle enligt beslutet ha ansvaret för att ta emot de inkommande synpunkterna, registrera dem, etc. I och med att medborgarkontorets verksamhet begränsats behöver rutinerna för klagomålshantering revideras.



Förvaltningens synpunkter

Synpunkter och klagomål kan framföras på flera olika sätt. Vanligast är muntliga påpekanden om sådant man är missnöjd med.

Det ska vara enkelt för den enskilde att framföra synpunkter och klagomål på våra verksamheter.

Alla anställda inom verksamheterna ska vara väl insatta i hur sådana ska hanteras.

Information om att vi välkomnar synpunkter och klagomål på verksamheten ska spridas dels skriftligen genom en särskild broschyr, dels muntligen vid upprättande av genomförandeplanerna. Broschyren ska delas ut av biståndshandläggarna vid hembesök och av äldreboendena vid inflyttning. Broschyren ska även finnas på servicehusen, dagverksamheterna, medborgarkontoret, stadsdelsnämndens hemsida och andra lämpliga ställen.

Alla klagomål och synpunkter ska hanteras enligt samma princip.

Principen innebär att synpunkter eller klagomål som framförs till någon anställd, skriftligen eller muntligen, ska föras vidare till närmast ansvarig chef. Denne ska ta ställning till vilka åtgärder som ska vidtas enligt gällande rutin, se bilaga.

Synpunkter och klagomål ska dokumenteras skriftligen.

Åtgärder ska vidtas så snart som det är möjligt.

Den som framfört klagomål eller synpunkter ska få skriftligt besked om hur dessa behandlats snarast möjligt.

Inkomna klagomål eller synpunkter med redogörelse för vilka åtgärder som vidtagits anmäls till stadsdelsnämnden löpande under året.

Bilagor

- Rutin för hantering av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre samt blankett för dokumentation av desamma.
- Broschyr med information om hur synpunkter och klagomål kan framföras inklusive blankett för framförande av sådana.

SLUT



SPÅNGA-TENSTA STADSDELSFÖRVALTNING

AVDELNINGEN FÖR ÄLDRE

Rutin för hantering av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre.

Den som tar emot en synpunkt eller ett klagomål angående något som gäller verksamheten inom avdelningen för äldre ska snarast möjligt informera sin närmaste chef.

Den som vill framföra en synpunkt eller ett klagomål behöver inte göra det skriftligen.

Om synpunkt eller klagomål framförts skriftligen blir den en bilaga till enhetschefens dokumentation.

Enhetschefen ansvarar för att

- hans/hennes personal känner till och efterlever denna rutin
- snarast utreda vad som behöver göras med anledning av synpunkter/klagomål som gäller hans/hennes enhet
- så snart det är möjligt vidta åtgärder för att rätta till fel/brister och förhindra upprepning
- omgående vidarebefordra informationen skriftligen till berörd chef om synpunkten/klagomålet gäller någon annan verksamhet
- omgående informera avdelningschefen om det handlar om allvarlig brist eller försummelse eller om han/hon inte har de befogenheter som krävs för att vidta nödvändiga åtgärder
- snarast möjligt skriftligen informera den som framfört synpunkten/klagomålet om hur ärendet handlagts och vilka eventuella åtgärder som vidtagits
- löpande dokumentera alla synpunkter och klagomål samt vilka åtgärder som vidtagits på, för ändamålet avsedd, blankett
- snarast lämna dokumentationen till avdelningsledningen för sammanställning och redovisning till stadsdelsnämnden

Alla synpunkter och klagomål ska hanteras enligt denna rutin, även sådana som åtgärdas omgående av den som mottagit desamma.

Definition av vad som ska räknas som synpunkt eller klagomål: Som synpunkt eller klagomål räknas utsagor om något i vår verksamhet som antingen avviker från det som är normalt eller förväntat, eller som den som framför påståendet själv anser vara en synpunkt eller ett klagomål. Som synpunkt betraktas även förslag om förbättringar eller utökning av verksamheten.

Information om att äldreomsorgen välkomnar synpunkter och klagomål på verksamheten ska spridas, dels skriftligen genom en särskild broschyr, dels muntligen av biståndshandläggarna som en del i deras handläggning och av respektive kontaktperson (vårdbiträde) vid upprättande av genomförandeplanerna.

Broschyren ska delas ut av biståndshandläggarna vid hembesök och av äldreboendena vid inflyttning i särskilt boende. Den ska även finnas på servicehusen, i dagverksamheterna, på medborgarkontoret, på stadsdelsnämndens hemsida och andra lämpliga platser.

Sammanställningarna av framförda synpunkter och klagomål ska användas för att identifiera områden inom äldreomsorgen som behöver utvecklas eller förbättras.

Blankett för synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre.

Inkomden	Vem framförde - namn	Vem tog emot - namn o titel	Vad gäller synpunkten/klagomålet	Vem är ansvarig chef	Vad har gjorts med anledning av synpunkten /klagomålet	Datum för åtgärd



Äldreomsorgen i Spånga-Tensta välkomnar förslag till förbättringar av verksamheten

Om det är något du inte är nöjd med vill vi gärna veta det!



SPÅNGA-TENSTA STADSDELSFÖRVALTNING
AVDELNINGEN FÖR ÄLDRE

(sid 2)

Du som har synpunkter eller klagomål kan bidra till att förbättra äldreomsorgen i vår stadsdel.

Använd gärna sista bladet i denna broschyr för att skriva ned dina åsikter om våra verksamheter:

Tensta servicehus på Elinsborgsbacken 5 och 7,
Tensta äldreboenden på Elinsborgsbacken 3 och 9,
Fristad servicehus på Cervins väg 9-11,
Fristad äldreboenden på Cervins väg 9 och 11,
Fristad sjukhem på Cervins väg 15
Hemtjänst i ordinärt boende.
Dagverksamheterna Träffen, Hedvig och Elin

Synpunkter eller klagomål kan du lämna skriftligen eller muntligen till någon av oss som arbetar inom äldreomsorgen i Spånga-Tensta eller till stadsdelsförvaltningens reception på Tenstagången 55.

Du kan även vända dig direkt till politikerna i stadsdelsnämnden.
Telefonnumret till stadsdelsförvaltningens växel är 508 03 000.

Spånga-Tenstas geografiska område omfattar stadsdelarna Tensta/Hjulsta, Bromsten, Solhem, Sundby, Flysta och Lunda.

(Sid 3)

Skriv här

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Jag vill ha svar. Namn och adress (var god texta tydligt): Telefon nr:

.....

.....

.....

(sid 4)

Här kan du skriva mer:

.....

.....

.....

.....

.....

----- Om du vill skicka detta med posten – vik här och tejpa ihop! -----

Frankeras

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning
Avdelningen för äldre
Box 4066
163 04 Spånga