

Omsorgsavdelningen

Ansvarig
Verksamhetschef kvalitet och utveckling

Upprättad den
2020-03-30

Upprättad av
Christina Persson
Guri Thelin

Reviderad den
2026-01-21

Rutin för hantering av inkomna synpunkter och klagomål inom vård och omsorg

Bakgrund

Denna rutin är framtagen för att säkerställa en enhetlig hantering av synpunkter och klagomål som inkommit från invånare i kommunen. Synpunkter och klagomål kan avse insatser enligt SoL/LSS, HSL eller en kombination av dessa. Rutinen gäller för all personal som på något sätt tar emot eller hanterar dessa ärenden.

Syftet är att skapa ett systematiskt arbetssätt där inkomna synpunkter och klagomål behandlas likvärdigt och används som underlag för förbättringsarbete. Hanteringen ska bidra till att identifiera bakomliggande orsaker och mönster, såsom brister i rutiner, arbetsmiljö, bemanning, kommunikation eller organisation. På så sätt främjas ett systemtänkande som stärker kvaliteten i verksamheten.

Klagomål och synpunkter kan inkomma från enskilda vårdtagare/brukare, anhöriga, personal eller myndigheter.

Lämna synpunkter och klagomål

Utgångspunkten är att den enskilde själv registrerar klagomålet eller synpunkten i kommunens [e-tjänst](#) eftersom informationen då kommer direkt från den som är berörd. Vid behov ska du informera om och vägleda den enskilde till e-tjänsten.

Om den enskilde ändå väljer att lämna klagomål eller synpunkt muntligen till dig ska du registrera detta i e-tjänsten.

När du tar emot synpunkter eller klagomål behöver du nedanstående information:

- Namn på uppgiftslämnaren.
- Om uppgiftslämnaren önskar återkoppling, på vilket sätt ska återkoppling ske, kontaktuppgifter lämnas.
- Uppgift om berörd verksamhet (till exempel vilken hemtjänstgrupp eller vilket LSS-boende)
- Beskrivning av händelsen.

Om klagomål och synpunkter inkommer via mejl ska du också registrera informationen i e-tjänsten. Om det finns behov av kompletterande information från den enskilde, för att kunna registrera ärendet i e-tjänsten, behöver du inhämta detta.

Om den enskilde har frågor om hanteringen av synpunkter och klagomål ger du följande information:

- Det är utförare av vård- och omsorg som utreder ärenden på individnivå och återkopplar till den enskilde.
- Kvalitetsansvarigas ansvar när det gäller klagomål och synpunkter är av övergripande karaktär. Kvalitetsansvariga följer verksamhetens kvalitet genom kvalitetsuppföljningar, observationer i verksamheten, riktade granskningar vid behov samt avtalsuppföljningar.

Hantera inkomna synpunkter eller klagomål

Den som registrerar en synpunkt eller ett klagomål i e-tjänsten får en bekräftelse med ett rapportnummer.

När synpunkt eller klagomål är registrerat skickas en avisering via mejl till kvalitetsansvariga på omsorgsavdelningen. Kvalitetsansvariga ska utan dröjsmål ta emot och placera ärendet i rätt organisation och verksamhet.

Synpunkten eller klagomålet ska tas emot utan dröjsmål av ansvarig utredare i verksamheten och utredning påbörjas skyndsamt. Ansvarig utredare i verksamheten ska **inom 48 timmar** (undantag vid helg) återkoppla till den enskilde att ärendet är mottaget och utredning påbörjad, såvida inte klagomålet eller synpunkten lämnats anonymt eller den enskilde meddelat att ingen återkoppling önskas.

Se vidare i *Rutin för hantering av synpunkter och klagomål, avvikelser SoL/LSS samt lex Sarah*, för tillvägagångssätt vid utredning.