



RUTIN FÖR HANTERING AV SYNPUNKTER OCH AVVIKELSER

Policy

Vi välkomnar och tar vara på alla synpunkter från personer som är berörda av hur vi genomför vårt uppdrag. Det ska vara enkelt att lämna synpunkter och den som lämnar synpunkt blir väl bemött.

Rutiner

Med *synpunkt* avses händelse eller tillbud som skadat eller hade kunnat skada en person som varit i kontakt med eller erhållit stöd genom verksamheten.

Med *avvikelse* avses händelse eller tillbud som medfört eller skulle kunnat medföra att kvaliteten i verksamheten äventyrats.

Syftet med avvikelse-, synpunktshantering är att säkra kvalitet och klienters nöjdhet i verksamheten.

Synpunkter dokumenteras i verksamhetens synpunktsblankett och bearbetas i en process som innehåller reflektion, granskning och överväganden om förbättring i rutiner och arbetssätt. Synpunkter kan lämnas muntligen eller skriftligen och anonymt till alla som arbetar i verksamheten och till styrelseordförande och hanteras av verksamhetschefen och biträdande verksamhetschefen. I alla situationer det är möjligt ges återkoppling till den som lämnat synpunkt.

Tillvägagångssätt

- 1) den som mottagit synpunktsanmälan söker upprätta en bild av händelse/situation, vem som varit involverad, vad som hänt och vilken skadan är och omfattningen av eventuell skada
- 2) intern dialog (med berörda och inom ledningsgrupp), undersökning och granskning
- 3) reflektion och övervägande kring verksamhetens regler, policy och rutiner
- 4) bedömning och ställningstagande kring fråga om verksamhetens regler, policy, rutiner och arbetssätt varit goda nog eller behöver ses över
- 5) vid förbättringsbehov används PDCA-processen*
- 6) ställningstagande och agerande utifrån om någon, tex kontaktperson och ansvarig kommun, verksamhetens styrelseordförande, styrelse bör informeras

- 7) återkoppling när detta är möjligt till den som lämnat synpunkt
- 8) händelsen/granskning/utredning dokumenteras utifrån ovan för att läggas till handlingar som bildar en årlig sammanställning kring synpunkter och avvikelser
- 9) efter årets slut presenteras och diskuteras den årliga sammanställningen inom arbetsgruppen och styrelsen.

* PDCA-processen står för Plan - Do – Check – Act och ingår som en del i verksamhetens Kvalitetsledningsarbete.