

2018-10-08

§ 66 2018.336 VÄN

Redovisning av avvikelser, klagomål och synpunkter första halvåret 2018**Ärendebeskrivning**

Nämnden är enligt Socialstyrelsens föreskrifter (2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, ansvarig för att det finns rutiner för hantering av synpunkter och klagomål samt rutiner för hantering av avvikelser. Enligt Patientsäkerhetslagen (2010:659) är nämnden (vårdgivare inom hälso- och sjukvård) skyldig att rapportera händelser som medfört eller hade kunnat medföra, vårdskada till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Verksamheten ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från vård- omsorgstagare och deras närstående, personal, vårdgivare, de som bedriver socialtjänst, de som bedriver verksamhet enligt LSS, myndigheter, och föreningar, annan hälso- och sjukvård samt andra organisationer och intressenter. All personal är skyldig att rapportera avvikelser och risker av betydelse för säkerheten för vårdtagaren.

Enligt riktlinje för hantering av klagomål och synpunkter samt riktlinjer för avvikelser, Lex Sarah och Lex Maria, ska synpunkter från vårdtagare, patient eller annan enskild person som inte arbetar i vår verksamhet registreras som synpunkt eller klagomål, medan det som inkommer från vår personal eller annan vårdgivare registreras som avvikelse.

Förvaltningens yttrande

Enligt förvaltningens riktlinjer skall avvikelser, synpunkter och klagomål sammanställas för redovisning till nämnd. Inkomna klagomål och synpunkter redovisas och inkomna avvikelser för halvår 2018 redovisas i bilaga 1.

Beslut**Arbetsutskottets förslag till beslut i vård- och äldreomsorgsnämnden**

Vård och äldreomsorgsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av avvikelser för första halvåret 2018

Expedieras till

MAS, SAS

	Justerandes sign	Justerandes sign	Justerandes sign	Utdragsbestyrkande
--	------------------	------------------	------------------	--------------------