

2019-10-07

§ 55 2019.258 VON

Redovisning av avvikelser, klagomål och synpunkter för första halvåret 2019**Ärendebeskrivning**

Nämnden är enligt Socialstyrelsens föreskrifter (2011:9) om ledningssystem för systematisk 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 brukare, 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.

Beredning

Förvaltningen har i skrivelse daterad 2019-09-30 lämnat följande yttrande:

Enligt förvaltningens riktlinjer skall avvikelser, synpunkter och klagomål sammanställas för redovisning till nämnd. Inkomna klagomål och synpunkter samt inkomna avvikelser för första halvåret 2019 redovisas i bilaga.

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

Vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av avvikelser, synpunkter och klagomål för första halvåret 2019.

Expedieras till

Handläggare

Justerandes sign

Justerandes sign

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande