

Datum: 2019-09-30
Handläggare: Kristina Bornhall, Kerstin Frost
Direktr:
Diariernr: 2019.258 VON

Vård- och omsorgsnämnden

Redovisning av avvikelser, synpunkter och klagomål 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.

Förvaltningens 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.

Ekonomisk bedömning

-

Förslag till beslut

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

Beslutet ska skickas till

Handläggare

Anita Hedström
Förvaltningschef

