



Ansvarig för anvisningen: Staben för kvalitetsutveckling	Gäller från: Oktober 2017
Beslutat av: Chef för staben för kvalitetsutveckling	Revideras: Maj 2020

Anvisning för utförare om synpunktshantering

En synpunkt kan vara beröm, klagomål, förslag eller allmän synpunkt.

När en synpunkt har inkommit till staben för kvalitetsutveckling, informeras verksamhetschefen inom två dagar från det att synpunkten inkom till staben för kvalitetsutveckling. Informationen ges via ett skriftligt meddelande.

Verksamhetschefen ska inom sju dagar bekräfta att verksamheten tagit emot synpunkten, kontaktat den som framfört den och påbörjat utredningen.

En skriftlig redogörelse/utredning skickas till staben för kvalitetsutveckling snarast. Vid dröjsmål ska verksamhetschefen informera om detta.

Redogörelsen/utredningen ska innehålla:

- beskrivning och trolig orsak till händelsen
- vidtagna och planerade åtgärder
- hur återkoppling skett till den som lämnat synpunkten

Synpunkter som inkommer direkt till verksamheten ska dokumenteras, sammanställas och analyseras av verksamheten.

I kvalitetsberättelsen ska verksamhetens samtliga inkomna synpunkter anges med antal, kortfattad redogörelse, sammanställning och analys.