



## Rutin för klagomålshantering, tillgänglighet och allmän service

Örebro kommun garanterar att erbjuda god allmän service, tillgänglighet, svar på och rätt hantering av klagomål. Som medarbetare i kommunen ska vi känna till och kunna hantera detta. Rutinen är framtagen utifrån kommungemensamma riktlinjer, är förankrad på områdesmöten och i kvalitetsbyrågruppen 2012-05-28 och senast reviderad 2015-10-30.

### Syfte med rutin för klagomål, tillgänglighet och service

Medarbetare i kommunen måste vara lyhörda och ta på allvar när personer inte är nöjda och vill ändra på något. Med rutinen kan vi leva upp till Örebro kommuns servicegaranti ifråga om service, tillgänglighet och hantering av klagomål.

### Huvudpunkter i rutinen

- ☼ Hur vi ger god allmän service
- ☼ Hur vi är tillgängliga
- ☼ Hur vi hanterar klagomål

### Så ger vi allmän service

- ☼ Bemöter människor engagerat, vänligt och sakligt, även i telefonsvararen.
- ☼ Ber om ursäkt och rättar till när något blivit fel.
- ☼ Gör tydlig information om stödet och servicen tillgänglig på webben.

### Så är vi tillgängliga

- ☼ Alla verksamheter ska ha en telefon att kunna ta emot meddelanden på.
- ☼ De som ringer ska nå rätt person utan att ringa mer än ett samtal. Vi tar emot ett meddelande och ber rätt person ringa upp.
- ☼ Personer som sökt oss kontaktar vi inom två dagar. Vid längre ledighet går en kollega in för att lösa frågan. \*)
- ☼ Vi tillämpar de kommungemensamma instruktionerna och lathundarna för telefoni och e-post.
- ☼ Den personliga brevlådan ska öppnas dagligen (arbetsdagar). Mer läsning finns i våra riktlinjer för e-posthantering.

\*) Se bilaga, blanketten ”Plan för hantering av e-post i samband med frånvaro”. Man kan i förväg göra en fast ”delegering” så att en kollega alltid har tillträde till den egna e-posten.

# Så hanterar chefer och medarbetare klagomål

## Vad är klagomål?

Det är klagomål om någon inte är nöjd med:

- hur en tjänst eller service utförts
- nivån på tjänsten eller servicen
- avsaknad av service eller tjänst

## Gör så här

### Allmänt

- ⌘ Klagomål och synpunkter tas emot vare sig de lämnas muntligt vid möte, per telefon, skriftligt meddelande, e-post eller SMS.
- ⌘ Följ den kommungemensamma rutinen för klagomålshantering.
- ⌘ Ta emot det som framförs, men tipsa gärna också om att det går att använda webben för att skicka in klagomål/synpunkter.

### Registrera

- ⌘ Klagomål eller synpunkter som inkommer *från enskilda brukare eller anhöriga som gäller den enskilde* samt brister i verksamheten som medarbetare uppmärksammar, ska registreras i verksamhetssystemets avvikelsemodul (se bilaga1).
- ⌘ *Allmänna* klagomål och synpunkter som inte berör den enskilde direkt ska registreras i W3D3.
- ⌘ Klagomålet skrivs då in på det specifika formuläret på intranätet. Det blir då registrerat av Servicecenter och förmedlat rätt i organisationen/till berörd enhetschef.
- ⌘ Finns lösning på inlämnat klagomål/synpunkt/problem, skrivs även in detta i formuläret, så ärendet kan avslutas. Om det inte går att själv göra ändringarna, kontaktas närmaste chef.

### Rätta till och svara

- ⌘ Den ansvariga rättar till det problem som klagomålet gäller och lämnar, om namn och kontaktuppgift finns, svar till den klagande inom fem arbetsdagar. Svar behöver inte betyda slutlig lösning, utan kan vara en upplysning om att vi arbetar med ärendet.
- ⌘ I svar till den klagande beskrivs hur ärendet har hanterats eller kommer att hanteras, t.ex. genom en handlingsplan med åtgärder eller beslut. Svaret fastställs som en handling i W3D3 och skickas till den klagande.
- ⌘ Om den klagande är nöjd med svaret, och handlingar är registrerade i W3D3, ser ansvarig handläggare till att meddela registratören att ärendet ska avslutas.
- ⌘ Ifall den klagande inte är nöjd med det svar som getts, gör närmaste chef en ny prövning. När man är överens och alla handlingar är registrerade, kan ärendet avslutas i W3D3.
- ⌘ Berörd chef ansvarar alltid för att åtgärderna vidtas.

### Analysera och förbättra – det är ett chefsansvar

- ⌘ Samla klagomål som är åtgärdade i en pärm (ger möjlighet till genomgång).
- ⌘ Klagomål och synpunkter ska ingå i vårt förbättringsarbete. Gör årlig genomgång och analys av inkomna klagomål. Presentera dem i verksamhetsberättelsen.
- ⌘ Gör de förbättringar som analysen visar att ni behöver göra.
- ⌘ Ta regelbundet upp inkomna klagomål på APT. Diskutera också allmänt och ge exempel på vad som är klagomål och vad som är synpunkter eller förslag.

## Därför har vi en rutin

Örebro kommuns servicepolicy och servicegaranti säger att:

- ⌘ Man ska kunna få kontakt med verksamheterna under arbetsdagar.
- ⌘ Man behöver bara ringa ett samtal för att komma i kontakt med rätt person.
- ⌘ Den som har sökts och inte varit på plats, ska ta kontakt senast inom två arbetsdagar.
- ⌘ Brev och e-post ska besvaras inom fem arbetsdagar.

Vi medarbetare i Örebro kommun ska:

- ⌘ Ta emot, hantera och ge svar på klagomål, synpunkter och förslag.
- ⌘ Rätta till det som blivit fel.
- ⌘ Förbättra det som behöver förbättras.
- ⌘ I allt fokusera på medborgarens behov.
- ⌘ Informera klart och enkelt.
- ⌘ Lära av vad som händer för att förbättra vårt arbete framöver.
- ⌘ Ge engagerat, vänligt och professionellt bemötande.
- ⌘ Hjälpa människor att hitta fram till rätt medarbetare.
- ⌘ Snabbt återkoppla med besked/svar på en fråga.
- ⌘ Be om ursäkt när något blir fel.
- ⌘ Knappa in på telefonen när vi inte kan svara.
- ⌘ Utveckla, säkra rutiner och leva upp till garantier för våra tjänster och göra uppföljning.

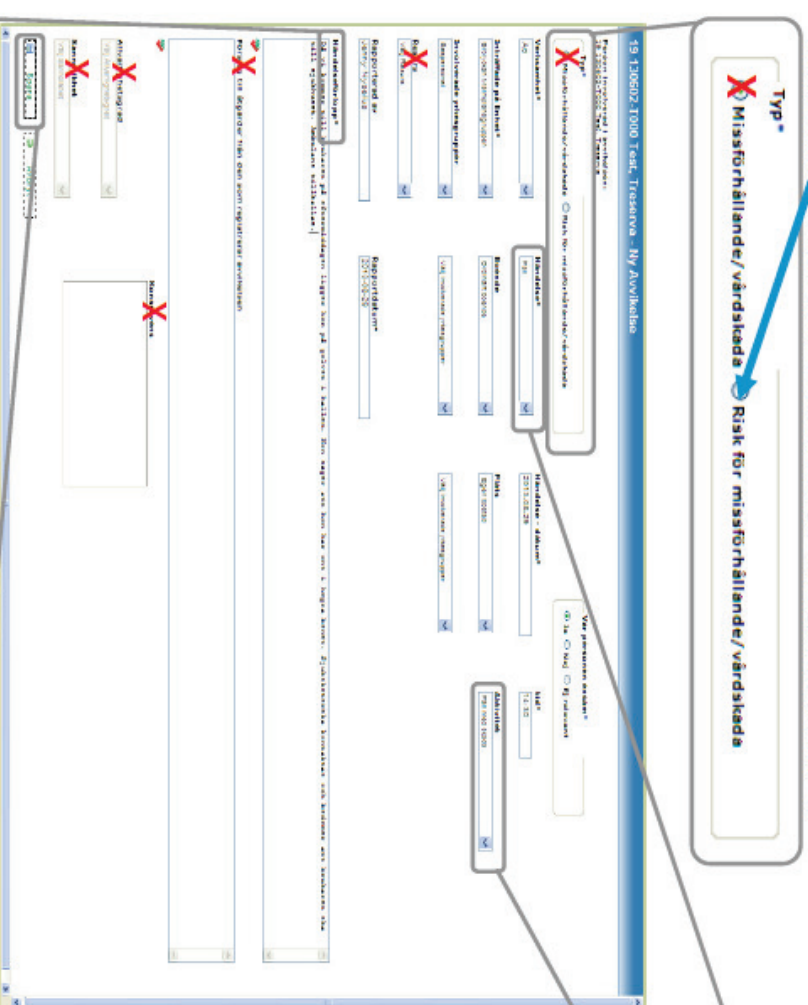
# Registrera avvikelse i Treserva avvikelsemodul.

Klicka på **Avvikelse**. Nu öppnas fönstret i Genomförandeweppen för registrering av avvikelse.



**OBS!** Klicka på **Risk för misförhållande/vårdskada**

Måste alltid göras för att avvikelser ska gå att registrera på rätt vis



Välj **Händelse** i gardinen

**Händelse\***  
Välj händelse

Se "**Händelser och aktiviteter**

**Avvikelsemodulen, Treserva"**

Aktivitet ska väljas efter händelse.

Välj **Aktivitet** i gardinen

**Aktivitet**  
Välj Aktivitet

De inledande bokstäverna ska stämma ihop. T.ex LM  
Läkemedel och LM Glömd dos

**Var personen ensam**

Välj Ja, nej eller Ej relevant om det inte är relevant i förhållande till avvikelser.

**Verksamhet** välj verksamhet i gardinen.

**Händelse - datum** Klicka i rutan och välj datum då avvikelser inträffade.

**Tid** klockslag då avvikelser inträffade (xx:xx).

**Inträffade på Enhet** välj utförarenhet i gardinen.

**Boende** välj boende i gardinen.

**Plats** välj plats i gardinen (välj Ej aktuell då det inte är relevant).

**Involverade yrkesgrupper** (Hoppa över om personen var ensam)

Välj yrkesgrupp i den vänstra gardinen. Om det var flera personal som var med vid händelsen, så välj yrkesgrupper även under de andra två gardinerna.

**Rapporterad av** namnet på den som är inloggad visas i rutan

**Rapportdatum** klicka i rutan och välj datum då avvikelser registreras.

**Händelseförföpp\***

Beskriv händelsen med egna ord, kortfattat men detaljerat.

Skriv också vidtagna omedelbara åtgärder.

Skriv om du som registrerar har förslag på åtgärder för att hindra att liknande händer igen. T.ex mattn kan ske kan flyttas.

Klicka på **Spara**

Ett automatiskt meddelande skickas till arbetssterapeut,

sjuksköterska och enhetschef. Det automatiska meddelandet innehåller redan ifyllda uppgifter om avvikelser

# Service och tillgänglighet via telefon och e-post

I Örebro kommuns servicepolicy och tillgänglighetsgaranti sätter vi fokus på medborgarnas rätt till god service och tillgänglighet. Detta gäller naturligtvis även våra medborgarkontakter via telefonen och e-post.

Som anställda i Örebro kommun ansvarar vi för att ge våra medborgare ett gott bemötande. Medborgarna ska alltid kunna komma i kontakt med kommunens verksamheter under arbetsdagar, de ska bara behöva ringa ett samtal för att komma i kontakt med rätt person och medborgaren ska bli kontaktad inom två arbetsdagar om den som söks inte är på plats. Medborgaren har också rätt till besked, kontakt eller svar på brev och e-post inom fem arbetsdagar.

Läs mer i:

Servicepolicy för Örebro kommun  
Tillgänglighetsgaranti för Örebro kommun  
Internet, intranät, e-post, fax och telefoni i Örebro kommun - policy för användning  
Telefoni i Örebro kommun - riktlinjer  
E-posthantering i Örebro kommun - riktlinjer  
Informations- och kommunikationspolicy  
Informationssäkerhetspolicy för Örebro kommun

## Instruktioner för telefoni

### Svara inom fem signaler

När det ringer – svara inom högst fem signaler eller cirka en halv minut.

### Telefontider ska vara bemannade

Förutbestämda telefontider ska vara bemannade hela tiden.

### Uppdatera dina kontaktuppgifter

Om du har en telefonanknytning är du ansvarig för att dina kontaktuppgifter är korrekta i Telesök.

### Hantera röstbrevlåda och mobilsvår

Personlig service är alltid att föredra. Om du måste använda röstbrevlåda eller mobilsvår så ska du lyssna av dem dagligen (vardagar). Du ansvarar också för att ditt automatiska hälsningsmeddelande är aktuellt.

### Om du inte är anträffbar – hänvisa din telefon

Vid all frånvaro då du inte har möjlighet att svara i telefonen ska du hänvisa den. En talad hänvisning berättar då när du återkommer och du kan ge den som ringer möjlighet att lämna ett meddelande.

Kontrollera din röstbrevlåda/ditt mobilsvår minst en gång per dag (vardagar). Svara på meddelanden snarast. Om du inte har möjlighet att lyssna av din röstbrevlåda eller ditt mobilsvår, under t.ex. semesterledighet, bör du stänga av dem. Rekommendationen är att man enbart har

röstbrevlåda (inte mobilsvår) om man har en MEX-telefon.

Om du inte är anträffbar kan du också, efter överenskommelse, flytta med ditt telefonnummer till någon annan användares telefonnummer.

Arbetsplatstelefoner (grupptelefoner) har som standard ingen röstbrevlåda där man kan lämna meddelanden. Däremot ska du för en sådan telefon se till att det finns ett röstmeddelande med hänvisning till i första hand reception/expedition, och i andra hand Servicecenter 019-21 10 00.

### Om du blir sjuk

Om du blir sjuk hänvisar du din telefon. Om du inte har möjlighet till det själv, ansvarar närmaste chef för att det görs (vid behov kan Tele Kundtjänst hjälpa till).

### Om du behöver vidarekoppla ett samtal

Medborgare ska bara behöva ringa ett samtal för att komma i kontakt med rätt person. Om du vet vem rätt person är vidarekopplar du till den, om inte vidarekopplar du medborgaren till kundtjänst. Vidarekoppling kan dock bara göras med en fast telefon. Om du har en mobil/MEX-telefon tar du kontaktuppgifter på den som ringer och ordnar så att personen blir uppringd av rätt person.

Praktiskt stöd för hur man gör finns i ”Lathund för telefoni”.

# Lathund för telefoni

## Röstbrevlådan

Lyssna av röstbrevlådan: ring 1022 (eller 019-21 10 22 om du ringer från en extern telefon). Ange ditt anknyningsnummer och din personliga kod. Den personliga koden är anknyning#. Du kan också kontrollera meddelanden i din röstbrevlåda via din webbläsare <http://hvd.orebro.se> om du är inloggad på en kommundator. Du kan beställa SMS-avisering för röstbrev-lådan via [tele.kundtjanst@orebro.se](mailto:tele.kundtjanst@orebro.se). För att ändra ditt hälsningsmeddelande:

- Ring 1022. Ange anknyningsnummer och personlig kod enligt ovan.
- Gå till Ändra inställningar genom att trycka 2.
- Följ de talade instruktionerna för att tala in ett nytt hälsningsmeddelande.

## Mobilsvaret – telefonsvararen hos Tele2

För att lyssna av ditt mobilsvaret eller ändra hälsningsmeddelande - ring 222 från din MEX/ mobiltelefon och följ de talade instruktionerna.

## Hänvisa din fasta telefon

Via webbläsaren: <http://hvd.orebro.se>, som du når om du är uppkopplad på en kommundator. Via röstbrevlåda: Ring 1022. Följ instruktionerna du får. Personlig kod till röstbrevlådan är anknyning #.

Via digital telefonist: Ring 1021 och begär ”hänvisning”.

Följ de talade instruktionerna.

Via telefonen: Lyft luren och använd knapparna på telefonen enligt följande:

Tillfälligt ute (20 minuter)	* 23 * 0 #
Lunch	* 23 * 1 #
Gått för dagen	* 23 * 2#
Tjänsteärende	* 23 * 3 * timme/minuter #
Återkommer klockan	* 23 * 4 * timme/minuter #
Tjänsteresa	* 23 * 5 * månad/dag #
Sjuk	* 23 * 6 * månad/dag #
Semester	* 23 * 7 * månad/dag #
Återkommer den	* 23 * 8 * månad/dag #
Manuell urkoppling	# 23 #

Via kalendern i Emil: Börja ämnesraden med någon av ämneskoderna nedan, så skapas en hänvisning automatiskt. Tjänsten måste först beställas på [tele.kundtjanst@orebro.se](mailto:tele.kundtjanst@orebro.se).

TJÅ: – Tjänsteärende	TJR: – Tjänsteresa
SEM: – Semester	SAM: – Sammanträde
DEL: – Deltid	TJL: – Tjänstledig

LUN: – Lunch

## Hänvisa din MEX-telefon

Gör som för fast telefon (se ovan). Obs! Hänvisning via telefonen går ej! Tänk även på att ditt hälsningsmeddelande i mobilsvaret – telefonsvararen hos Tele2 kan behöva uppdateras (se ovan).

## Hänvisa din mobiltelefon

Uppdatera ditt hälsningsmeddelande i mobilsvaret – telefonsvararen hos Tele2 (se ovan).

## Spela in röstmeddelande för arbetsplatstelefon (grupptelevon)

Ring 1022. Ange anknyningsnummer och kod. Koden är • anknyning #.

Gå till Ändra inställningar genom att trycka 2. • Följ de talade instruktionerna för att tala in ett hälsnings• meddelande.

Du kan också ändra koden under Ändra inställningar, genom att följa de talade instruktionerna.

## Vidarekoppla med fast telefon

Du har ett pågående samtal som du vill koppla vidare:

- Tryck Överför och sedan anknyningen (eller 09 för växeln). Avisera ev. att samtal kommer.
- Tryck Överför igen.

## Vidarekoppla med MEX-telefon

Går ej.

## Medflyttning av anknyning

Om du har en fast telefon så kan du flytta med den till en annan fast telefonanknyning eller till en extern telefon. Det skiljer sig något åt om du har en standardtelefon eller en avancerad telefon:

Standardtelefon:

Tryck Fler och sedan Vdb (2 pip).

Ange anknyning alt. 00 + telefonnummer för extern medflyttning.

För att återgå: Tryck Fler och sedan Vdb.

Avancerad telefon:

Tryck Vdb (2 pip).

Ange anknyning alt. 00 + telefonnummer för extern medflyttning.

För att återgå: Tryck Vdb.

Se även ”Instruktioner för service och tillgänglighet via telefon och e-post”.

## Har du frågor om telefoni?

Har du frågor om telefoni ringer du IT kundservice på ankn. 5500 eller pratar med din telefonsamordnare.

# Instruktioner för e-post

## Arbetsplatsens plan för hantering av e-post vid frånvaro

Enhetschefen ansvarar för att arbetsplatsen har en plan för hur man hanterar e-post vid frånvaro av olika slag.

## Allmänheten har rätt till insyn

All e-post styrs av samma regler om offentlighet, sekretess och arkivering som vanlig post. Om du har en e-postbrevlåda ansvarar du personligen för användandet samt för att regler för registrering och tillhandahållande av allmänna handlingar följs. När någon begär att få ta del av en allmän handling som finns i kommunens e-postbrevlådor, är myndigheten skyldig att, efter sekretessprövning, skyndsamt och i läsbar form tillhandahålla den.

## Svara på e-post inom fem arbetsdagar

Om en medborgare e-postar till en personlig brevlåda i kommunen, eller till en myndighets-/funktionsbrevlåda, ska medborgaren kontaktas inom fem arbetsdagar. Använder man myndighets- och/eller funktionsbrevlådor ska minst en ansvarig utses, som bevakar att e-posten öppnas alla arbetsdagar. Om du ansvarar för en brevlåda och inte har möjlighet att öppna den dagligen (arbetsdagar) och svara på e-post inom fem arbetsdagar, måste någon annan ta hand om detta.

## Om du är ledig

Om du är ledig finns två alternativ:

- Du delegerar läsningen av brevlådan till någon annan lämplig person, samt aktiverar funktionen ”Ej på kontoret”. Obs! Den som fått denna delegering får endast öppna e-post som antas röra tjänsteangelägenheter.
- Du tar hand om din brevlåda på egen hand. Det är ett frivilligt val som du kan göra. Vid tjänstledighet eller föräldraledighet är det lämpligt med delegering.

## Om du blir tillfälligt sjuk (ej akut)

Om du blir tillfälligt sjuk kan samma alternativ som vid ledighet gälla. Obs! Det är viktigt att betona att det helt och hållet är ett frivilligt val av dig att läsa din e-post om du är sjuk.

Har du delegerat din brevlåda så ligger delegeringen kvar och behöver inte aktiveras speciellt vid ett sjukdomstillfälle, utan kan användas direkt.

## Akut läge – den anställda är inte nåbar under längre tid

Detta rör speciella lägen då de ordinarie rutinerna inte fungerar eftersom den anställda inte är nåbar under en längre tid och man inte har kunnat planera för hanteringen av dennes e-post. Vid sådana akuta fall kan IT Kundservice delegera e-posten till lämplig utsedd person, förutsatt att beställning görs av ansvarig enhetschef samt dennes närmaste chef. Den som fått denna delegering får bara öppna post som antas röra tjänsteangelägenheter.

Om den anställda redan delegerat sin e-postbrevlåda behöver man inte göra något speciellt, utan delegeringen ligger kvar och kan användas direkt.

## Om du slutar i kommunen

Om din anställning i kommunen ska upphöra, ansvarar enhetschefen för att meddela detta till IT Kundservice. Du ansvarar för att rensa din e-post senast dagen innan anställningen slutar, och sända frågor och ärenden vidare till personer som kan ta hand om dem. Du ansvarar också för att aktivera ”Ej på kontoret” med information om att du slutat och vem som är ersättare. Kontaktuppgifter för ersättaren ska framgå. Under en månad kommer e-postbrevlådan att vara delegerad till enhetschefen alt. en lämplig ersättare, som tar hand om e-posten som kommer in dit. Efter en månad stängs e-postkontot.

## Behöver alla en personlig e-postbrevlåda?

Om det inte finns något behov av en personlig e-postbrevlåda kan enhetschefen och du i samråd komma överens om att den ska stängas. Praktiskt stöd för hur man gör finns i ”Lathund för e-post”.

## Lathund för e-post

### **Du väljer att ta hand om e-posten själv**

Kräver inga inställningar. Du väljer att själv ta hand om din e-postbrevlåda under frånvaron, men ansvarar då också för att den läses varje vardag och för att snabbt vidarebefordra frågor och ärenden så att medborgaren kan få ett svar inom fem arbetsdagar.

### **Du delegerar din e-postbrevlåda**

Du delegerar hanteringen av e-posten till någon annan lämplig person på arbetsplatsen, samt aktiverar funktionen ”Ej på kontoret” med information om när du är tillbaka och vem som hanterar e-posten under frånvaroperioden. Kontaktuppgifter till ersättaren ska framgå. Delegering ställer man in i Emil via menyn

### **Inställningar – Delegering**

Delegeringen är aktiv tills du manuellt avslutar den, vilket gör att den kan användas vid behov utan att du återaktiverar den. Du kan delegera till flera personer, men bör då komma överens om vem som hanterar e-posten under frånvaron.

”Ej på kontoret” ställer man in via valet Mer i verktygsfältet i Emil. Därefter väljer man Ej på kontoret.

### **Att läsa en delegerad e-postbrevlåda**

Om du fått en e-postbrevlåda delegerad till dig så öppnar du den via din egen Emil, dvs. du behöver inte logga in speciellt i den andra brevlådan.

Om du loggat in som vanligt i din Emil, så väljer du alternativet Öppna post för ... i vänstermenyn. Via listrutan som kommer fram då väljer du vems brevlåda du vill öppna. Obs! Du kan bara öppna e-postbrevlådor som någon delegerat till dig. Du får bara öppna den post som antas röra tjänsteangelägenheter.

### **Att stänga en personlig e-postbrevlåda**

Enhetschefen beställer stängningen från IT Kundservice.

Se även ”Instruktioner för service och tillgänglighet via telefon och e-post”.



