

Klagomålshantering inom socialförvaltningens verksamhet i Ljusnarsbergs kommun

Syfte

Genom klagomålshantering ska förvaltningen fånga upp och tillförsäkra våra kommuninvånare och andra att komma till tals och påverka händelser som berör dem och som de har upplevt som negativa eller felaktiga.

Hantering ska förbättra situationen för den enskilde, samtidigt som den ska verka för att höja kvalitén i hela verksamheten.

Policy

Inom socialnämnden i Ljusnarsbergs kommun är vi angelägna om att fånga upp de klagomål samt de synpunkter som finns på den service, vård och det bistånd som vi både beviljar och utför. Policyn används inom hela organisationen

Du som kommer i kontakt med våra verksamheter eller anhörig och som har synpunkter eller vill framföra klagomål ska ges möjlighet att göra detta på ett enkelt sätt.

Dessa klagomål och synpunkter ska leda till att felaktigheter eller störningsmoment elimineras eller rättas till. Vi vill lära av våra misstag och försummelser och ska återföra avvikelserna till verksamheterna för att kunna undvika att liknande händelser upprepas. Du som kommer i kontakt med våra verksamheter eller är anhörig ska känna trygghet i att det är tillåtet att lämna klagomål och synpunkter.

Hur går det till:

- Om du har frågor eller är missnöjd eller har synpunkter prata i första hand med närmaste chefen för enheten.
- Om denna kontakt av någon anledning inte fungerar kan du framföra dina synpunkter enligt nedan.
- Klagomål kan lämnas genom telefonsamtal till socialchefen, brev, e-post, fax eller genom att använda det formulär som finns för detta ändamål "Klagomål eller synpunkter". Blanketten ska finnas på kommunens olika enheter eller kan hämtas på www.ljusnarsberg.se. Du kan också ringa till någon av kommunens tjänstemän och be att få blanketten hemskickad.
- Då du lämnar in klagomålen har du möjlighet att vara anonym. Du måste dock uppge namn, adress och telefonnummer om du vill ha en återkoppling på det åtgärder som är vidtagna utifrån ditt klagomål.
- Inom två veckor från att vi tagit emot ditt klagomål ska du som önskar få ett svar på ditt klagomål. Svar behöver inte betyda en lösning, men vi håller dig underrättad om vad som händer med ditt klagomål. .
- Samtliga personuppgifter hanteras i enlighet med personuppgiftslagen.
- Klagomål som vi får utvärderas och redovisas i sociala utskottet 2 gånger om året och ingår i vårt förbättringsarbete
- Klagomål och synpunkter som registreras blir en allmän handling som omfattas av offentlighetsprincipen. Om någon begär att få se en allmän handling är vi som myndighet skyldig att efter sekretessprövning, skyndsamt och i läsbar form, tillhandahålla den.

Klagomålsblankett

För oss inom socialförvaltningen är det viktigt att klagomål, synpunkter och förslag kommer fram. På så vis får vi en chans att förbättra vår verksamhet. Fält markerade med * är obligatoriska att fylla i.

Frivilliga uppgifter

Namn		
Utdelningsadress, postnummer och ort		
Telefon bostad	Tel mobil	Tel arbete
E-postadress		

*** Synpunkt från**

Enskild person Närstående Övriga

*** Kryssa i lämpligt alternativ**

Klagomål Synpunkt Förslag

*** Beskriv klagomålet/synpunkten/förslaget**

Om det är möjligt så tala om vilket datum eller tidpunkt händelsen inträffade och vilken enhet det gäller (räcker ej utrymmet till så bifoga gärna ett extra blad eller skriv på baksidan).

.....

.....

.....

Blanketten skickas till: Socialförvaltningen
Ljusnarsbergs kommun
714 80 Kopparberg