



LYCKSELE
KOMMUN

Socialförvaltningen

Policy för klagomålshantering

Socialnämnden Lycksele kommun

Antagen av socialnämnden 2009-10-14, § 104

Postadress	Besöksadress	Telefon/telefax	Postgiro/Bankgiro	Dokumentnamn	Sidor
Box 244 921 24 LYCKSELE	Johan Skyttes väg 6	tfn 0950-166 00 vx fax 0950-104 88	Pg 6 23 56-1 Bg 202-4404	policy för klagomålshantering 2009	1(4)

Policy för klagomålshandling för socialnämndens verksamhetsområde Lycksele kommun

Synpunkter och klagomål

Socialstyrelsens (2008) *God kvalitet i socialtjänsten* föreskrift

beskriver i 4 kap 4 § - ledningssystem skall säkerhetsställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda samt från t ex myndigheter och organisationer för att

1. Förebygga fel och brister
2. Utveckla verksamheten, och
3. Identifiera nya eller ej tillgodosedda behov

Inom socialnämndens verksamhetsområde tar vi alla idéer, synpunkter och klagomål från den enskilde som får vår hjälp och service på allvar. Vi ser det som en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet.

Målet är att den berörda enheten, i dialog med den enskilde, ska försöka lösa problemet då det uppstår. När detta inte kan klaras av måste den enskilde veta vart man skall vända sig. Det skall också vara enkelt och smidigt att lämna in sina synpunkter.

För att vår verksamhet ska hålla god kvalitet ska vi hantera klagomål utan dröjsmål. Vi skall också sörja för en uppföljning som innefattar systematiskt hantering och dokumentation av hur medborgarna uppfattar kvalitén i vår service och våra tjänster.

Vi tar alla klagomål på allvar

Den enskilde har all rätt att uttrycka sina åsikter och klagomål och ska behandlas rättvist och respektfullt med ett korrekt och vänligt bemötande. Ingen kan bättre än den enskilde bedöma om vi gör en bra insats eller inte. Vi definierar ett klagomål som ett klart uttryck och påtagligt missnöje med verksamhetens service och tjänster. Ett klagomål ger oss möjlighet att ta itu med det problem eller missförstånd som är förknippat med klagomålet. Det är inledningen på den process där vi ska föra dialog, ställa tillfråga och se vad vi kan förändra och förbättra för att ha en så god kvalitet som möjligt.

Vårt mål är att lösa problemen där de uppstår

Vanligen går det att reda ur enkla fel eller missförstånd genast – vi kan förklara vad det är som kan ha blivit fel eller varför ett visst beslut har fattats. Vi ska inte vara rädda för att be om ursäkt om vi har varit otydliga eller har gjort fel.

Vi har tydliga rutiner

Alla som arbetar inom socialnämndens verksamhetsområde ska känna till rutinerna kring klagomålshandling. Samma rutiner gäller inom samtliga verksamheter inom förvaltningen. Klagomål ska kunna tas emot personligt, per telefon eller skriftligt. För ett skriftligt klagomål finns en blankett.

Man kan anmäla anonymt. Nackdelen är dock att verksamheten ej kan ta kontakt med den klagande för att föra dialog och visa på vidtagna åtgärder.

Blanketten skall finnas tillgänglig på kommunens hemsida.

- Klagomål lämnas in per telefon, via brev, e-post, samtal eller besök till berörd verksamhet eller till förvaltningschef
- Den som tar emot klagomålet informerar om klagomålshanteringen och om våra rutiner samt frågar om den klagande vill skriva ner klagomålet själv. Om så inte är fallet dokumenteras klagomålet av den som tar emot det på klagomålsblanketten
- Handläggaren bedömer om grunderna för klagomålet kan åtgärdas omgående. Om inte, så informerar handläggaren den klagande hur det fortsatta arbetet kommer att ske.
- Det dokumenterade klagomålet skall diarieföras

Vi hanterar klagomål utan dröjsmål

För de flesta människor är det viktigt att de snabbt får svar på sitt klagomål. Ansvarig handläggare bekräftar inom en vecka att klagomålet har nått förvaltningen/enheten. Vid ett mer omfattande ärende ska den som klagat hållas underrättad om handläggning av ärendet. Viktigt är att handläggaren dokumenterar löpande under utredningstiden om vilka åtgärder som vidtagits. Detta gör på ett vanligt anteckningsblad.

Vi har en systematisk dokumentation och uppföljning

- Vi ser hela klagomålshanteringen som ett verktyg i vårt kvalitetsarbete
- Alla skriftliga klagomål diarieförs av kommunstyrelsen
- Klagomålen sammanställs i listor som tydligt visar antal inkomna klagomål, vilken karaktär klagomålet har och vilka åtgärder som är vidtagna
- Alla inkomna klagomål kommer löpande att följas upp av ansvariga avdelningschefer och anmälas i socialnämnden

Vi åtgärdar, förbättrar och ställer tillräta

Naturligtvis är vår första åtgärd när vi får ett klagomål, att försöka åtgärda problemet eller missförståndet så snart som möjligt. Den enskilde ska på ett snabbt och enkelt sätt få rättelse av berörd enhet.

Ett bra system för klagomålshantering ger viktig information för den aktuella enheten så att man kan ta itu med de problem som föranlett klagomålet och på så sätt förbättra/förändra. En samlad kunskap om alla klagomål ger viktig information till förvaltningsledningen om exempelvis behov av nya arbetssätt och förändrad organisation.

Ett väl utvecklat system för klagomål ger dessutom ett förtroendefullt förhållande till brukare och närstående. Genom att utveckla metoder för egenkontroll och ständiga förbättringar höjer vi kvaliteten inom socialnämndens ansvarsområden

Lycksele kommun
Socialnämnden

.....
Datum

Vilken verksamhet gäller Ditt klagomål eller synpunkt?

.....

Klagomål och synpunkter

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Namn, adress, telefon (frivilliga uppgifter)

.....

OBS! denna blankett ersätter inte överklagande av beslut