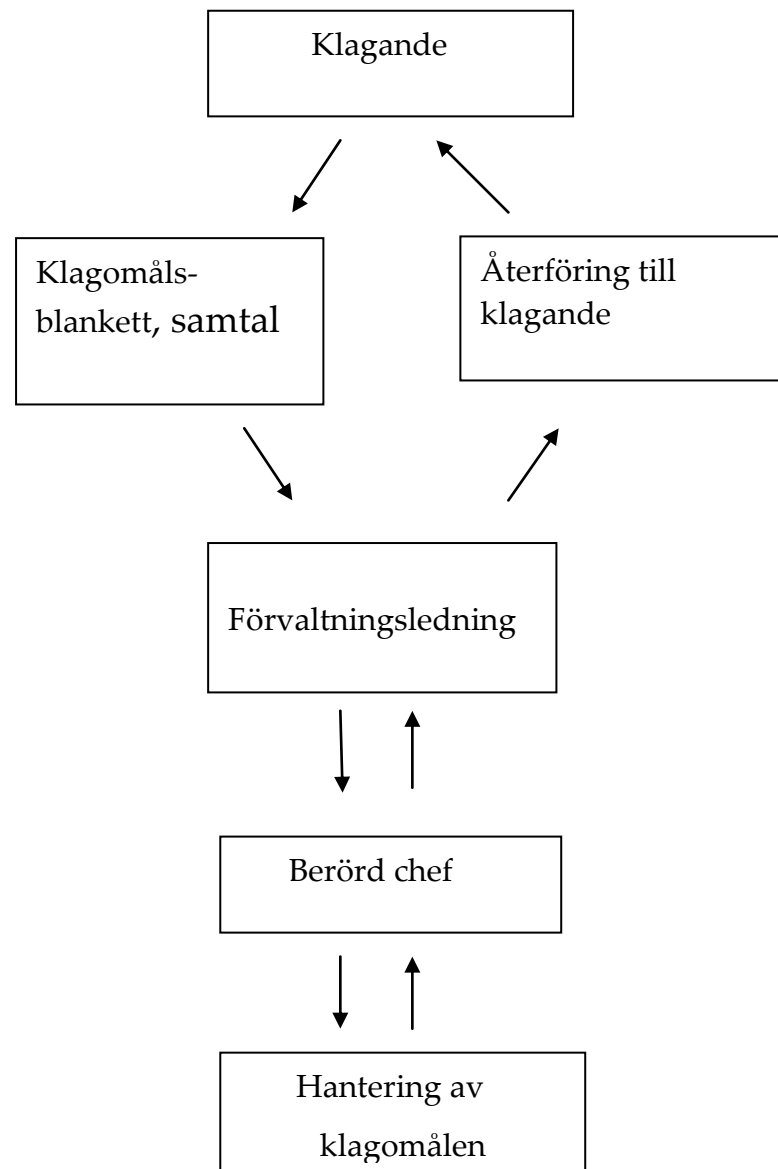




Klagomålshantering inom omsorgsnämndens verksamhet i Torsby kommun

Reviderad September 2002





Syftet

Genom klagomålshanteringen skall förvaltningen fånga upp och tillförsäkra omsorgstagarna och andra berörda möjligheten att komma till tals och påverka händelser som berör dem och som de har upplevt som negativt eller felaktigt.

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

Policy

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

Du som är omsorgstagare eller anhörig och som har synpunkter eller vill framföra klagomål på den verksamhet som omsorgsnämnden bedriver har möjlighet till detta genom nämndens klagomålshantering. Dessa klagomål och synpunkter skall leda till att felaktigheter eller störningsmoment elimineras eller rättas till. Omsorgsnämnden får två gånger per år en rapport om vilken typ av klagomål

som inkommit samt vilka åtgärder det har lett fram till. Du som är omsorgstagare eller anhörig skall känna trygghet i att det är tillåtet att lämna klagomål och synpunkter. Det är viktigt att missnöje och oklarheter eller felaktigheter påpekas, eftersom omsorgstagare inom vår verksamhet oftast befinner sig i en beroendesituation.

Då du lämnar in klagomålen har du möjlighet att vara anonym. Du måste dock uppge namn, adress och telefonnummer om du vill att vi informerar dig om vilka åtgärder som är vidtagna utifrån ditt klagomål.

Samtliga personuppgifter hanteras i enlighet med personuppgiftslagen.

Klagomålshanteringen skall inte ses som någon ersättning till möjligheten att överklaga ett beslut. Det skall istället ses som ett komplement och inriktas på insatser som redan är beslutade.

Det är viktigt att poängtera att vissa verksamheter och rutiner är tydligt reglerade i lagstiftningen och därmed svåra att förändra.

Klagomålets väg i organisationen

Då ett klagomål har inlämnats till omsorgsnämnden överlämnas det till förvaltningsledningen som meddelar den klagande att klagomålet har inkommit samt inom vilken tid som ett svar skall komma. Förvaltningsledningen tar sedan kontakt med ansvarig chef som får i uppdrag att utreda klagomålet. Då utredningen är klar överlämnas den till förvaltningsledningen för eventuellt vidare hantering. Ett svar översänds sedan till den klagande.

Klagomålen kan inkomma till förvaltningen genom telefonsamtal, brev, e-post, fax eller genom personligt möte med någon tjänsteman.

När det gäller frågor kring klagomålshanteringen, kan du alltid ta kontakt med förvaltningschefen, chefen för sociala avdelningen eller äldreomsorgschef.