

Socialnämnden informerar

Beröm och klagomål

Vi har som målsättning en verksamhet med god kvalitet och ett gott bemötande. Klagomål ses av oss som positiv information som kan medverka till att förbättra verksamheten och skapa förtroendevinster.

Om Du har synpunkter på vår verksamhet såväl positiva som negativa kan Du fylla i denna blankett och lämna den till oss. Du kan välja att vara anonym men om Du lämnar ut Ditt namn får Du ett svar från oss!



Vilhelmina kommun
Socialtjänsten
912 81 Vilhelmina
0940-140 00

www.vilhelmina.se

Goda exempel - ange i rutan de händelser som gjort att Du känt Dig nöjd.

Klagomål - ange i rutan de händelser/upplevelser i kontakten med socialförvaltningen som gjort att Du känt Dig missnöjd.

Förslag till förbättringar

Om inte Dina synpunkter ryms på blanketten går det bra att skriva på ett löst blad.

Om du önskar svar från förvaltningen ska Du skriva Ditt namn, adress och telefonnummer. Du kan även välja att vara anonym, men då får du inget svar från oss!

Namn _____

Adress _____

Telefon _____

Underskrift _____

Inlämning av blanketten kan ske på något av följande sätt:

Blanketten inlämnas till socialförvaltningens reception eller klagomålslåda.

Blanketten skickas med post till Socialförvaltningen,
912 81 Vilhelmina

Blanketten lämnas i ett förslutet kuvert till personalen som vidarebefordrar det till socialförvaltningen

Dina synpunkter lämnas över till chefen för den enhet Du har kontakt med och kommer att ligga till grund för direkta åtgärder och/eller mera långsiktiga åtgärdsplaner.

Förvaltningens handläggning Ankomstdatum_____

Verksamhet: _____ Löpnr:_____

Är Du inte nöjd med det svar Du får kan Du föra klagomålet vidare till enhetschef. Är Du inte heller nöjd med detta svar kan Du föra klagomålet vidare till förvaltningschef. Och därefter till socialnämndens arbetsutskott.

Avser klagomålet insats enligt Hälso- och sjukvårdslagen kommer ärendet att översändas till Hälso- och sjukvårdsnämndens ansvarsnämnd.

Klagomålsstegen

"Beröm och klagomål" behandlas i följande ordning:

Steg 1

Om Du har ett klagomål är det i första hand den verksamhet som berörs som skall svara Dig.

Vi översänder då Ditt "beröm och klagomål" till ansvarig arbetsledare inom:

- Handikappomsorg
- individ och familjeomsorg
- medicinsk enhet
- äldreomsorg.

Steg 2

Om Du inte känner dig nöjd med det besked Du fått eller inte fått något besked inom 21 dagar så kan Du gå vidare.

Vi överlämnar då Dina "beröm och klagomål" till:

- Handikappomsorgschef
- Ifo-chef
- Medicinskt ansvarig sjuksköterska
- Äldreomsorgschef

Steg 3

Om Du fortfarande inte känner dig nöjd trots att Du gått igenom steg 1 och steg 2 kan Du igen gå vidare. Vi överlämnar då Dina "beröm och klagomål" till:

- Förvaltningschef

Steg 4

Om Du fortfarande inte känner dig nöjd trots att Du gått igenom steg 1-3 så överlämnar vi slutligen Dina "beröm och klagomål" till:

- Socialnämndens arbetsutskott