

Klagomål och synpunkter

Vad är klagomål och synpunkter?

Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet. Med synpunkter avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar.

Vem kan lämna klagomål och synpunkter?

Klagomål och synpunkter kan framföras av vård- och omsorgstagare och deras närstående, personal, vårdgivare, de som bedriver socialtjänst, de som bedriver verksamhet enligt LSS, myndigheter och föreningar samt andra organisationer och intressenter.

Vad händer med klagomålet eller synpunkten?

Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade) ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet.

Utredningen ska leda till att den som bedriver verksamheten ska kunna ta ställning till om det förekommit avvikelser i verksamheten. Med avvikelse avses att verksamheten inte når upp till krav och mål enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Sådana avvikelser ska då åtgärdas så att verksamhetens kvalitet säkras.

Sammanställning och analys

Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Genom att analysera inkomna rapporter, klagomål och synpunkter samlat kan även mönster och trender som inte framkommit i utredningen av ett enskilt fall upptäckas.

Så här fyller du i blanketten

Uppgifter om dig

I fälten Namn, Eventuell organisation, Adress, Telefon och E-post anger du dina egna uppgifter. Vilka uppgifter som är obligatoriska beror på vilket återkopplingsätt du har valt.

Typ av återkoppling

Här anger du om du vill ha återkoppling av ditt klagomål, din synpunkt eller ditt förbättringsförslag.

Berörd verksamhet

Här anger du till vilken verksamhet du vill lämna ditt klagomål, din synpunkt eller ditt förbättringsförslag.

Beskrivning

Här beskriver du vad du är missnöjd med eller har synpunkter på.