

## RUTINER FÖR SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

**OMSORGSJOURN SVERIGE AB** har en strävan att alltid arbeta med förbättringar av sina åtaganden, produkter och tjänster. En viktig del i det arbetet är att ta missnöjda kunders klagomål på största allvar. Föreningen har en särskild policy som behandlar detta och som särskilt påpekar vikten av att aktivt lyssna på en missnöjd kund och snabbt och sakligt utreda vad som hänt samt att åtgärda och förbättra brister på bästa möjliga sätt och på så kort tid som möjligt.

Om Du tycker att vi inte håller det vi lovat eller om du vill att något i verksamheten skall förbättras, vill vi att Du ska meddela detta omgående. Detta gör du genom följande alternativ:

- Skriv dina synpunkter eller klagomål i blanketten. Behöver du hjälp med att skriva och formulera är personalen skyldig att hjälpa dig.
- Blanketten kan du även hitta i; [www.omsorgsjourn.se](http://www.omsorgsjourn.se). Fyll i och skriv ut.
- Skriv gärna dina förslag och önskemål hur du vill ha det.
- Vi garanterar att Du får ett svar inom 10 dagar om de inte går att åtgärda direkt.

**Namn**

**Adress**

**Telefon**

**E-post**

### DINA KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER

### DINA FÖRSLAG OCH ÖNSKEMÅL

**Mottaget av:**

**Datum**

**Vill du att vi kontaktar dig:**

J A

N E J

### ÅTGÄRD

**Planerad uppföljning**

**Slutfört**

**Kvalitetsgruppen behandlat datum**

**Underskrift enhetschef**

**Underskrift Kvalitetsgruppen**

### Rutiner för klagomålshantering:

Klagomålshanteringen är ett verktyg för att kunna ta reda på avvikelser i verksamheten och därmed kunna systematisk uppfölja upp, analysera, ta åtgärder för att förbättra verksamhetens effektivitet, kvalité, service och tjänster. Kunden/brukaren skall vara nöjd med den service vi erbjuder, vara tjänster skall vara den bästa möjliga. Vi skall sträva efter att förebygga fel och brister.

Klagomålshanteringen skall hjälpa oss att förverkliga detta mål och strävan. För att använda detta verktyg effektiv gäller följande rutiner.

- Klagomålpolicyn, klagomålshanteringen skall vara känd av all personal.
- All personal skall introduceras i klagomålshanteringen.
- Kunden/brukaren skall informeras om klagomålshanteringen i samband med ankomstsamtalet.
- Kunden skall utförligt informeras om klagomålshanteringen i samband med genomförandeplanen.
- Anhöriga skall informeras om klagomålshanteringen i samband med ankomstsamtalet.
- Blanketten ”Synpunkter och klagomål” skall vara lätt tillgänglig för kunden/brukaren, anhöriga genom att:
  - En kopia skall alltid finnas i kundens omsorgspärm
  - Blanketten skall vara tillgänglig i verksamhetens hemsida: [www.omsorgsjouren.se](http://www.omsorgsjouren.se)
  - Blanketten skall vara tillgänglig för kommunens personal, anhöriga, branschorganisationer, frivilliga organisationer, besökare, samarbetspartner etc.
- Synpunkter och klagomål skall i första hand framföras till enhetschefen eller bitr. enhetschef, muntligen eller skriftlig på klagomålblanketten.
- Åtgärder skall tas omgående.
- Om det inte går åtgärda omgående skall kunden eller den som lämnar in synpunkter/klagomål informeras om tidsramen för åtgärder.
- Klagomål/synpunkter skall dokumenteras.
- Synpunkter och klagomål som har kommit in skall vid behov sändas till kommunen.
- Klagomålshantering skall följas upp av kvalitetsgruppen inom verksamheten.