

Vad händer med ditt klagomål?

Klagomålet registreras och diarieförs i Laxå kommun. Klagomålet och eventuella åtgärder hanteras, kommuniceras och dokumenteras av enhetschef. Därefter får den överordnade områdeschefen för verksamheten handlingarna, för eventuell fortsatt åtgärd eller för avslutande åtgärd i vårt diarium.

I de fall klagomålet handlar om enskild brukares förhållanden, lämnar områdeschefen över ärendet till annan områdeschef. Syftet med detta är att få en mer opartisk hantering av klagomålet.

Därefter ska en bedömning göras om ärendet kan avslutas eller om ärendet eventuellt fortsatt ska hanteras enligt Lex Sarah eller enligt Lex Maria.

När det gäller Lex Sarah och Lex Maria beslutar socialchefen om ärendet ska anmälas till inspektionen för vård och omsorg (IVO) samt informerar social- och omsorgsnämnden om ärendet.

I samband med utredning enligt Lex Sarah och Lex Maria, ska medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) eller medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) bedöma vilka åtgärder som behöver vidtas.

Den person som framfört klagomål, har alltid rätt att få veta vad som gjorts i ärendet och kan komma att kontaktas vid flera tillfällen.

Oavsett vad klagomålet handlar om, sker en årlig sammanställning av alla inkomna klagomål till social- och omsorgsnämnden. Redovisningen sker under det första nämndsammanträdet på verksamhetsåret, och avser föregående års inkomna klagomål. Ansvarig för redovisningen är socialchefen.

Under hela processen hanterar vi ärendet med största sekretess.

Upprättad 2014-02-04 av Jan-Åke Ahlin, områdeschef IFO, LSS