

# Säg vad du tycker



**Vi vill gärna få dina synpunkter på vår verksamhet - det hjälper oss att bli bättre!**

Du kan lämna dina synpunkter alternativt via telefon, besök, e-post, post. Vi har en särskild blankett "Säg vad du tycker" som finns att hämta på vår webbsida. Du kan alltid vara anonym om du vill.

## Klagomålshantering

### Ärendegång:

- Om den som klagat angett namn och telefonnummer skall ansvarig föreståndare kontakta den enskilde snarast eller senast inom 14 dagar.
- Föreståndaren utreder ärendet och beslutar vilka åtgärder som ska vidtas.
- Inkomna synpunkter, klagomål och förbättringsförslag ska diskuteras på arbetsplatsträffar och på så sätt vara underlag för förbättringsarbete inom enheten.
- Föreståndaren återkopplar till den som har lämnat klagomålet och rapporterar till styrelsen och rapporterar till socialt ansvarig samordnare (SAS) så snart utredningen avslutats.
- Om den klagande inte är nöjd med svaret, hjälper föreståndaren den klagande att gå vidare med ärendet till placerande socialtjänst (SAS) för gemensam analys av klagomålet.
- Är den enskilde fortfarande missnöjd uppmanar Baksippan den enskilde att lämna klagomål till IVO.
- De rapporter, klagomål och synpunkter som kommer in, ska sammanställas och analyseras för att kunna se mönster eller trender som pekar på brister i verksamhetens kvalitet.
- Redovisningen ska användas i etiska diskussioner och förslag till förbättring samt utveckling inom de identifierade områdena.