



MARIESTADS KOMMUN  
Socialkontoret

**Riktlinjer för klagomålshantering inom äldre- och handikappomsorgen och LSS-verksamheten i Mariestads kommun.**

1. Den som tar emot ett klagomål från den enskilde/närstående ska omgående rapportera det till chefen för enheten.
2. Ansvarig chef tar kontakt med personen som framfört klagomålet för att få klarlagt vad man inte är nöjd med.
3. Ansvarig chef utreder ärendet och vid behov beslutar om insatser för att åtgärda eventuella brister.
4. Återkopplar till den som framfört klagomålet och informerar om vad som gjorts i ärendet.
5. Dokumenterar om den enskilde är nöjd med de åtgärder som vidtagits eller om det fortfarande råder missnöje.
6. Är den enskilde fortfarande missnöjd ska rapportering ske till verksamhetschef/LSS-ansvarig, som bedömer om ytterligare åtgärder behövs.
7. Handläggningen av inkommet klagomål ska dokumenteras på särskild avsedd blankett.
8. Sammanställning av inkomna klagomål ska göras årligen i januari månad för respektive enhet och sändas till verksamhetschef/LSS-ansvarig.
9. Verksamhetschef/LSS-ansvarig rapporterar en gång per år till socialnämnden om inkomna klagomål.

1999-03-08 (Reviderad 2007-04-26)