|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

# Hantering av klagomål på utförare

Vård- och omsorgskontoret har fått in ett klagomål åååå-mm-dd gällande xxxx. Klagomålet har blivit tilldelat ärendenummer xxxx/xxxx. Detta ärendenummer bör alltid framgå vid kontakt i ärendet.

1. Vänligen svara omgående på mejlet om att ni har mottagit det.
2. Inom sju dagar, räknat från det datum då detta mejl skickas till er, ska ni återkoppla till den som har framfört klagomålet.
3. Så fort ni har varit i kontakt med den som lämnat klagomålet ska ni skicka en kort sammanfattning av vad som har gjorts i ärendet till [von@sollentuna.se](mailto:von@sollentuna.se). Svara på frågorna nedan.

Glöm inte att ange ärendenumret!

### Frågor vi vill ha svar på vid återkoppling gällande klagomål – redogör för ni hur har hanterat klagomålet:

1. Hur har kontakten med den enskilde sett ut?
   1. När och hur har ni tagit kontakt med den enskilde?
   2. Vem kontaktade den enskilde?
   3. Vad sades i kontakten med den enskilde? Vad kom ni överens om?
   4. Är den enskilde nöjd med åtgärderna som ni har presenterat?
2. Vilka åtgärder har ni vidtagit eller planerar att vidta?
   1. Har ni gjort eller planerar ni att göra några förändringar i arbetssätt utifrån klagomålet?
   2. Har ni eller kommer ni inleda utredning enligt lex Sarah och/eller lex Maria?