



## KLAGOMÅLSHANTERING

### RUTINER

Denna rutin för klagomålshantering är framtagen i enlighet med Norrköpings kommuns riktlinjer för fristående pedagogisk omsorg, samt med utgångspunkt i Skolverkets vägledning. Rutinen syftar till att ge vårdnadshavare möjlighet att framföra synpunkter och klagomål, som en del i arbetet med att säkerställa trygghet och kvalitet i verksamheten.

Synpunkter och klagomål spelar en viktig roll i verksamhetens utveckling. När den enskilde får möjlighet att framföra sina erfarenheter kan misstag uppmärksammas, förbättringar genomföras och kvaliteten stärkas. På så sätt ökar både inflytandet och tilliten till verksamheten. Alla klagomål/synpunkter meddelas alltid till huvudman.

#### **Steg 1**

Alla som arbetar på Sjölyckan uppmuntrar till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Om du efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål, är du välkommen att kontakta huvudman för Simonstorps familjedaghem Sjölyckan.

Om du upplever att kontakt inte kan tas med den som det berör direkt eller om klagomålen/synpunkterna rör organisationen som helhet är du välkommen att kontakta huvudman direkt.

#### **Steg 2**

Sjölyckan tar emot ditt klagomål. Därefter kontaktar Sjölyckan (huvudman) berörd personal för att få deras syn på sakfrågan. Sjölyckan framför ärendet och ser till att följa upp ärendet inom 14 dagar efter att klagomålet kom Sjölyckan tillkänna. Återkoppling sker till den som lämnat klagomål/synpunkt.

#### **Steg 3**

Kvarstår missnöje efter steg 2 kontaktar du återigen Sjölyckan (huvudman) som i sin tur bjuder in samtliga parter till ett gemensamt samtal för att diskutera sakfrågan.

Alla steg och all information dokumenteras.

**Du kan alltid kontakta kommunen om du är missnöjd med hanteringen efter steg 3.**

# SJÖLYCKAN



## Blankett för klagomålshantering

Datum: \_\_\_\_\_

Barnets namn: \_\_\_\_\_

Vårdnadshavarens namn: \_\_\_\_\_

**Beskriv kortfattat det du vill framföra:**

Ort och datum: \_\_\_\_\_

**Kontaktuppgifter till dig som lämnar in anmälan:**

Mejl: \_\_\_\_\_ Telefonnummer: \_\_\_\_\_

Namnteckning: \_\_\_\_\_

Namnförtydligande: \_\_\_\_\_