

Synpunkter och klagomål till Primacura

Primacura vill att du som är kund i vår verksamhet ska ha det så bra som möjligt på. Men ibland blir något fel, och då ska du kunna komma in med klagomål eller synpunkter. Därför finns det möjlighet för dig att lämna synpunkter och klagomål till Primacuras uppdragschef eller företagsledning. Du kan antingen göra detta skriftligt eller muntligt. Du kan välja att vara anonym. Lämna in blanketten nedan till din närmaste chef eller om du väljer att vara anonym lägg den i klagomål- och synpunktslådan som är placerad inne i Primacuras lokaler .

- Vi ser alla klagomål som värdefulla
- Vi tar alla synpunkter på allvar
- Vi behandlar klagomål så snabbt som möjligt
- Vi gör allt för att lösa problem där de uppstår
- Vi rättar till våra misstag så fort vi kan
- Vi lyssnar, åtgärdar och förbättrar
- Vi har tydliga rutiner för uppföljning och dokumentation.

Skriftliga klagomål

Skriftliga klagomål eller synpunkter kan lämnas direkt till uppdragschef eller företagsledning eller om du väljer att vara anonym lägga den i en anonym låda.

Muntliga klagomål

Muntliga klagomål eller synpunkter kan lämnas till uppdragschefen. Om de personliga assistenterna får ta emot muntliga synpunkter eller klagomål ska de framföra detta till uppdragschefen.

Handläggning av inkomna klagomål

Uppdragschef ansvarar för att inkomna klagomål utreds, åtgärdas och följs upp. Detta ska ske inom 10 arbetsdagar.

Registrering av klagomål och synpunkter

Både skriftligt och muntligt lämnade klagomål och synpunkter ska registreras. Då bedömer man också ev sekretess. Den klagande ska upplysas om att klagomålet registreras.

Uppdragschefen sammanställer klagomål och synpunkter regelbundet varannan månad och tar löpande upp ärendena på arbetsplatsträffar för att hindra upprepning och för att kunna förbättra verksamheten. Företagsledningen sammanställer också klagomål och synpunkter halvårsvis för eventuellt överlämnade till vård och omsorgsnämnden samt årsvis för verksamhetsberättelsen.

Del 1

Synpunkter och klagomål Primacura AB

Klagomålsblankett

Verksamhetsområde:

Datum och eventuellt klockslag:

Ev. namn:

Beskriv vad som hänt.

Del 2 Fylls i av uppdragschef.

Vad handlar kundens klagomål om?

- Arbetsinnehåll
- Bemötande av personal
- Bemötande av uppdragschef
- Upplägg av personlig assistans
- Annat

.....

.....

.....

.....

Förslag på hur synpunkten/klagomålet följs upp och eventuellt åtgärdas

.....

.....

.....

.....

Underskrift:

Uppdragschef :