



Telefonnummer:

**Medicinskt ansvarig sjuksköterska:
0971-17301**

**Ansvariga chefer, biståndsbedömare,
socialsekreterare, avgiftshandläggare,
sjuksköterskor, arbetsterapeuter och
sjukgymnaster
nås alla genom kommunens växel:
0971-17000**

Vill du läsa mer om vad som står i lagen?

Patientsäkerhetslag (2010:659)

Stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372)

Broschyren reviderad 180627 av MAS

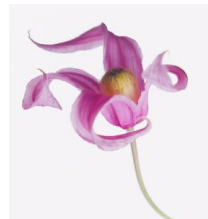
Säg vad du tycker!

Vill man bara lämna åsikter och inte vill lämna dem muntligt så tar vi gärna emot dem på blanketten ”Säg vad du tycker”. Både positiva och negativa synpunkter.

Blanketten finns i alla verksamheter inom socialtjänsten, samt på kommunens hemsida. Den kan skickas in portofritt till kommunen.

Man kan vara anonym, men skriv i alla fall vilken verksamhet man har synpunkter på så vi har möjlighet att förbättra oss om det är klagomål som framkommer.

Alla underskrivna synpunkter kommer att besvaras.



Att lämna
synpunkter och
klagomål på
socialtjänsten
eller
hälso-och sjukvården



JOKKMOKKS KOMMUN
JÁHKÂMÁHKE KOMMUVNNA
JÁHKÂMÁHKI SUOHKAN

socialtjänsten

Verksamhetens skyldighet att rapportera brister, samt ansvar att utreda och eventuellt anmäla brister

Alla anställda inom socialtjänsten är skyldiga att rapportera brister de upptäcker. Gäller även vid personlig assistans som utförs åt någon som beviljats ersättning från Försäkringskassan, dock ej om den assistansberättigade som fysisk person själv anställer de personliga assistenterna.

Lex Sarah

Vid allvarigare händelser sker en utredning som kan leda till en anmälan till Inspektionen för vård- och omsorg (IVO).

Anhöriga, god man/förvaltare eller övriga kan inte göra en lex Sarah anmälan.

Det kan endast den som bedriver verksamheten göra och de är skyldiga att göra det om det rör sig om missförhållanden eller risk för allvarliga missförhållanden.

Anmälan om vårdskada (lex Maria)

Är motsvarande rapporteringsskyldighet för hälso- och sjukvårdspersonal och utrednings/ anmälningsplikt för ansvariga vid vårdskador/.



Klagomål från enskilda, anhöriga eller allmänheten angående socialtjänstens insatser

Är man inte nöjd med beslut om insatser som fattats enligt socialtjänstlagen (SoL) eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) kan den berörde överklaga vissa beslut till domstol. Inom tre veckor från det man fått beslutet och endast beslut som rör en själv. Vänd dig till din socialsekreterare, biståndshandläggare eller avgiftshandläggare som informerar dig om hur du går tillväga för att överklaga.

Den som är missnöjd med hur socialtjänstens insatser utförts ska i första hand framföra klagomål till personalen eller till den arbetsledare som ansvarar för personalens insatser.

Om den som har klagomål inte får gehör för sina synpunkter, om de tycker att det finns allvarliga brister i en socialtjänstverksamhet eller vill lämna tips och synpunkter vänder man sig till:

Inspektionen för vård- och omsorg (IVO)

Inspektionen för vård- och omsorg

Avdelning nord

Box 34, 901 02 Umeå

e-post: umea@ivo.se

IVO kan även kontaktas via deras e-tjänst

se hemsidan: www.ivo.se

Man kan också vända sig till (JO) Justitie ombudsmannen, om man anser sig felaktigt eller orättvist behandlad vid handläggning av ett ärende av myndighet eller tjänsteman. Se deras hemsida: www.jo.se och fliken ”JO-anmälan”

Klagomål som rör hälso-och sjukvård

I första hand tar man kontakt med ansvarig vårdgivare, regionen eller kommunen. Kontakta verksamhetschef i regionen respektive medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) i kommunen.

Verksamheterna är skyldiga att utreda vad som hänt.

Patientnämnden kan också stödja och hjälpa dig. De har inga disciplinära befogenheter utan arbetar förebyggande. Ska vara en förmedlande länk mellan patient och vård.

Till Patientnämnden kan man även vända sig med synpunkter och klagomål på allmän omvårdnad enligt socialtjänstlagen (SoL), ej LSS.

Patientnämnden handlägger inte frågor som rör beslut om bistånd enligt SoL som kan överklagas till domstol.

Patientnämnden

Landstingshuset

971 89 Luleå

e-post: norrbottens.lans.landsting@nll.se

telefon: 020-59 90 00

(samtalet är gratis)

Mer information finns också

på landstingets hemsida:

www.nll.se

IVO

Får man inget svar från verksamheten eller man har fått ett svar som inte är tillfredställande kan man lämna sitt klagomål till Inspektionen för vård- och omsorg (IVO), adress se föregående sida. Klagomålet bör vara inlämnat till IVO inom 2 år från det att händelsen inträffat.