

## Synpunkter och klagomål

### Vår syn på klagomål och kritik

För att förbättra och utveckla verksamheten inom vården och omsorgen i Vindeln tycker vi att det är viktigt att ta tillvara de synpunkter och klagomål som kommuninvånare, vårdtagare och anhöriga har på vår verksamhet. Klagomål ser vi i första hand som en möjlighet att förbättra vår verksamhet.

### Vem kan lämna in klagomål?

Alla medborgare i vår kommun har rätt att lämna in synpunkter och klagomål.

### Hur och till vem kan jag framföra synpunkter och klagomål?

Synpunkter och klagomål lämnas via elektroniskt blankett som du hittar på Vindelns kommuns hemsida under blanketter eller via länken under Synpunkter och klagomål på sidan för Stöd, vård och omsorg.

Du kan också kontakta kommunen för att få en blankett utskriven som du fyller i och postar till Socialförvaltningen. Alla kontaktuppgifter och adresser hittar du längst ner i denna information.

### Vad kan jag klaga på?

Du kan klaga på allt som du inte tycker fungerar bra i vår verksamhet. Det är dock viktigt att understryka att detta inte ersätter din möjlighet att överklaga formella myndighetsbeslut till förvaltningsrätten.

### Hur hanterar vi de synpunkter/klagomål som kommer in?

Den som tar emot synpunkter/klagomål skall skicka mottagarbrev eller ta kontakt per telefon så snart som möjligt, dock senast inom 7 vardagar, till den som lämnat den skriftliga synpunkten/det skriftliga klagomålet och uppgett sitt namn, sina kontaktuppgifter, samt uppgett att man vill få återkoppling. Mottagarbrevet eller telefonkontakten skall tala om att synpunkten/klagomålet är mottaget och vem som kommer att utreda ärendet vidare.

### Utredning och åtgärd

Synpunkten/klagomålet utreds och åtgärdas inom 4 veckor, då svar skickas till den som lämnat synpunkten/klagomålet.

Synpunkter/klagomål som gäller sjukvården inom kommunens särskilda boenden eller den kommunala hemsjukvården handläggs av kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska, MAS.

### Kontaktuppgifter:

Brev skickas till:

Vindelns kommun, Socialförvaltningen  
922 81 Vindeln

Telefon växel: 0933-140 00

Besöksadress: Kommunalhusvägen 11