

Webbinarium 24 november 2020:

Klagomålshantering i SoL- och LSS-verksamheter – ett otillräckligt system

Hur kan enskilda göra sin röst hörd när stöd- och omsorgsverksamheter brister? Varför är dagens system för att fånga upp klagomål inte tillräckliga?

Funktionsrätt Göteborgs projekt *Tyck till* har sedan 2018 arbetat för en förbättrad klagomålshantering. I detta webinarium delar vi med oss av lärdomar och analyser från projektets arbete.

Webbinariet inleds med en mini-föreläsning om Lex Sarah av Inger Kjellberg, lektor vid institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.

Vi ser fram emot att ta del av erfarenheter och perspektiv från funktionsrättsrörelsen runt om i Sverige!

Varför ett webinarium om klagomålshantering?

Kommunernas lokala klagomålshantering är den första instans som enskilda förväntas vända sig till när stöd- och omsorgsverksamheter brister. Men många vittnar om att dagens system inte fungerar.

Behovet av en tydlig och rättssäker klagomålshantering uppmärksammades som en viktig funktionsrättsfråga redan 1999 i [*Lindqvists nia \(SOU 1999:21\)*](#). Frågor vi ställer oss är:

Hur långt har vi kommit idag, mer än 20 år senare? Vem säkerställer att klagomål blir hörda och tagna på allvar?

Program

- **20 år med Lex Sarah. Från vakandeplikt till kvalitetssäkring – gör det någon skillnad för brukarna?**

Inger Kjellberg, lektor i socialt arbete vid Göteborgs universitet.

Lex Sarah är de paragrafer i SoL och LSS som anger personalens skyldighet att rapportera missförhållanden. Sedan införandet 1999 har Lex Sarah genomgått flera förändringar. Hur samspelar Lex Sarah med enskildas möjligheter att göra sin röst hörd?

- **Klagomålshantering – problem, behov och vägar framåt**

Projektledarna My Falk och Karin Gréen presenterar erfarenheter och analyser utifrån tre års arbete med klagomålshantering.

- **Frågor, kommentarer och diskussion**

Tid:	24 november kl. 13.00–14.30 inkl. paus.
Plats:	Digitalt via Zoom, länk och instruktioner mejlas ut efter anmälan.
Anmälan:	Senast 19 november via: tinyurl.com/klagomalshantering
Arrangör:	Funktionsrätt Göteborg, projektet <i>Tyck till</i>
Målgrupp:	Föreningar som arbetar med funktionsrättsfrågor på lokal, regional eller nationell nivå, samt övriga intresserade.
Kontakt:	karin.green@funktionsrattgbg.se

Webbinariet kommer att spelas in för publicering på Funktionsrätt Göteborgs webbplats.