

Prosedyrer for klage ved Rause

1

Det å klage er en rettighet ved Rause.

Dette gjelder hvis du som bruker, pårørende eller noen av våre samarbeidspartnere ikke er fornøyd med tjenestene Rause tilbyr. En klage i denne sammenheng er formell og må fremstilles **skriftlig**. Personalet hos Rause plikter å opplyse om klagegangen ved bedriften.

Klageskjema finner man ved å velge en av disse alternativene:

1. **Henvendelse til personalet**
2. **skrive ut fra vår nettside: rause.no**
3. **ta med seg et skjema fra informasjonspermen som er tilgjengelig for alle**
 - Klagen sendes til e-post: post@rause.no
 - eller pr brev til: **Rause AS**
Industriveien 8
Postboks 72
1891 Rakkestad
 - eller legges i «forslagskassen» ved Rause.

Saksgangen ved klager:

- Klagen forsøkes løst på lavest mulig nivå.
- Klagen blir tatt opp i bedriftens arbeidsledelse senest innen 1 mnd.
- Arbeidslederne avgjør hvilken instans som skal behandle klagen.
- Ved en klage som involverer eksterne samarbeidspartnere vil disse bli kontaktet. (NAV, fastlege, ansvarsgruppe osv)
- Det gis skriftlig tilbakemelding på klagen senest innen 2 uker.
- Klager og dokumentasjon rundt dette blir oppbevart i ledelsens arkivskap.
- Antall klager, typer og hvordan de er blitt behandlet blir dokumentert i bedriftens årsmeldinger.
- Klager av alvorlig karakter blir styrebehandlet som egen sak.