

Socialnämndens arbetsutskott

§ 12

Sammanställning av synpunkter och klagomål 2018 (SN18/92)

Beslut

Förslag till Socialnämnden

1. Socialnämnden noterar sammanställningen.

2. Socialnämnden beslutar att Attendo AB i sin uppföljning till augusti 2019 även ska redovisa sina rutiner och arbetssätt avseende hantering av synpunkter och klagomål.

Sammanfattning

Synpunktshanteringen är en del av Socialnämndens ledningssystem. I detta ärende presenteras sammanställningen av inkomna synpunkter 2018. Sammanställningen görs årligen för att säkerställa att nämndens riktlinjer efterlevs. Synpunkts- och klagomålshanteringen ska fungera som ett instrument för beställare och verksamheter att systematiskt samla in och analysera synpunkter. Detta är ett led i verksamheternas kvalitets- och förbättringsarbete. Samtliga har fastställda rutiner för synpunktshanteringen och ansvar att följa upp och åtgärda inkomna synpunkter.

Denna sammanställning avser inte tillbud och avvikelser såsom Lex Sarah-anmälningar, Lex Maria-anmälningar eller anmälan av personskada i verksamhet enligt LSS då dessa följer särskilda riktlinjer. Ej heller innehåller sammanställningen information om överklaganden av myndighetsbeslut.

Sammanställningen visar att totalt 559 synpunkter har redovisats från socialtjänstens verksamheter under 2018. Av dessa ryms 274 under kategorin beröm. 285 andra synpunkter har inkommit, främst inom kategorierna utförande och bemötande. Resterande synpunkter är fördelade mellan återstående kategorier.

Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande - Sammanställning av synpunkter och klagomål 2018

Expedieras till

Attendo AB
Socialkontoret