

Daniel Liljekvist
Utvecklingsledare
Daniel.Liljekvist@ekero.se

Socialnämnden

Sammanställning av synpunkter och klagomål 2013

Dnr SN13/30-043

Förslag till beslut

Socialnämnden noterar informationen.

Sammanfattning av ärendet

Synpunktshanteringen är en del av Socialnämndens ledningssystem och i detta ärende presenteras sammanställningen av inkomna synpunkter 2013. Synpunkts- och klagomålshanteringen ska fungera som ett instrument för verksamheterna och beställarkontoren att systematiskt samla in och analysera synpunkter. 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.

Sammanställningen visar att totalt 296 synpunkter har redovisats från socialtjänstens verksamheter under 2013. Av dessa ryms 91 under kategorin *beröm*. 201 andra synpunkter har inkommit och de är främst fördelade över kategorierna *utförande*, *bemötande* och *övrigt*. Det är en liknande fördelning jämfört föregående års sammanställning.

Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande nämndkontor social, 2014-02-26

PM nämndkontor social, 2014-02-26

Lena Burman Johansson
Nämndansvarig

Daniel Liljekvist
Utvecklingsledare