

Socialnämndens arbetsutskott

§ 27

## Sammanställning av synpunkter och klagomål 2015 (SN15/186)

### Beslut

#### Förslag till Socialnämnden

Socialnämnden noterar informationen.

### Sammanfattning

Synpunktshanteringen är en del av Socialnämndens ledningssystem och i detta ärende presenteras sammanställningen av inkomna synpunkter 2015. Sammanställningen görs årligen för att säkerställa att nämndens riktlinjer efterlevs. Synpunkts- och klagomålshanteringen ska fungera som ett instrument för verksamheterna och kontoren 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. Ej heller innehåller sammanställningen information om överklaganden av myndighetsbeslut.

Sammanställningen visar att totalt 732 synpunkter har redovisats från socialtjänstens verksamheter under 2015. Av dessa ryms 351 under kategorin beröm. 381 andra synpunkter har inkommit, främst inom kategorin övrigt. Resterande synpunkter är fördelade mellan återstående sju kategorier.

### Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande - Sammanställning av synpunkter och klagomål 2015
- PM - Sammanställning av synpunkter och klagomål 2015

### Expedieras till

Socialkontoret