

Socialnämndens arbetsutskott

§ 16

Sammanställning av synpunkter och klagomål 2016 (SN17/15)**Beslut****Förslag till Socialnämnden**

Socialnämnden noterar informationen.

Sammanfattning

Synpunktshanteringen är en del av Socialnämndens ledningssystem. I detta ärende presenteras sammanställningen av inkomna synpunkter 2016. 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 629 synpunkter har redovisats från socialtjänstens verksamheter under 2016. Av dessa ryms 326 under kategorin beröm. 303 andra synpunkter har inkommit, främst inom kategorin övrigt. Resterande synpunkter är fördelade mellan återstående sju kategorier.

Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande - Sammanställning av synpunkter och klagomål 2016

Expedieras till

Socialkontoret