



Til Økonomiforvaltningen

04-05-2015

Status for Sundheds- og Omsorgsforvaltningens arbejde med klagerregistrering og nedbringelse af antallet af klager

Sagsnr.
2015-0002378

Dokumentnr.
2015-0002378-2

Klagerregistrering

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har siden juli 2007 systematisk foretaget en registrering af de klager, forvaltningen har modtaget.

Sagsbehandler
Claus Westh Sørensen

Borgerrådgiveren modtager orientering om indholdet af hver modtaget klage og om udfaldet heraf, og har på den baggrund mulighed for at tage sagen op til nærmere undersøgelse.

Forvaltningen fører statistik over antallet af modtagne klager, hvad klagen omhandler og andelen af klager, hvor klageren får medhold.

Forvaltningens statistikker over klager fremgår af forvaltningens administrationsrapporter. Uddrag om klagestatistik fra seneste administrationsrapport for 4. kvartal 2014 vedlægges (bilag 1).

Som det ses af bilag 1, har forvaltningen i 2014 færdigbehandlet 160 klagesager, hvilket svarer til 4,5 klagesager per 1000 brugere i forvaltningen. Antallet af klagesager er faldet i forhold til året før (hvor det var 4,8 klager per 1000 brugere). Der er reelt tale om 9 færre klagesager.

Mål for nedbringelse af antallet af klager

Forvaltningen har som led i arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen m.v. i en årrække haft et særligt fokuspunkt om ”forventningsafstemning med borgerne”. Hensigten med indsatserne på dette fokusområde var at forebygge utilfredshed som følge af urealistiske forventninger og deraf følgende klager. Indsatserne omfattede bl.a. en udvikling af indholdet af kommunens kvalitetsstandarder, harmonisering af sagsbehandlingstiderne, indførelse af besøgsblokke, så borgerne havde større indflydelse på den modtagne hjælp etc. De klageforebyggende indsatser, som blev iværksat, er efterhånden blevet en fast integreret del af forvaltningens arbejde.

Sjællandsgade 40, -
G214
2200 København N

Forvaltningen fastsatte i forbindelse med afrapporteringen i 2013 et mål om, at det samlede antal af klager i forvaltningen skal vedblive at være under 1% (svarende til max 10 klager pr. 1000 brugere), og at forvaltningen derfor monitorerer antallet af klager indenfor de enkelte områder med henblik på behov for særlige tiltag til nedbringelse af antallet.

Telefon
3530 3512

E-mail
ST53@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009291004

Målet blev fastsat henset til,

- at andelen af klager på forvaltningens område var overordentligt lavt (0,67 %),
- at andelen af klager siden klagerregistreringen begyndte i 2007 vedvarende har ligget under 1 %,
- at antallet af klager er så lavt, at udsving i antallet af registrerede klager er forbundet med stor statistisk usikkerhed,
- at forvaltningen vedvarende monitorerer antallet af klager med henblik på behov for særlige tiltag, og
- at forvaltningen (som nævnt ovenfor) gennem en årrække har gjort en særlig indsats med det hovedformål at forebygge utilfredshed hos borgerne og heraf følgende klager.

Ved fastsættelsen af målet indgik i øvrigt det forhold, at Borgerrådgiveren i sin udtalelse af 18. februar 2013, der blev behandlet på møde i Økonomiudvalget den 11. april 2013 vedrørende forvaltningernes status på arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen bl.a. anbefalede, at udvise varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen.

Som det ses af bilag 1 er forvaltningens mål fortsat opfyldt. Forvaltningen har ikke fundet grundlag for at ændre målet og fortsætter således med at monitorere antallet af klager indenfor de enkelte områder med henblik på behov for særlige tiltag til nedbringelse af antallet.

Bilag:

- 1) Tabel 1 – Klager (fra Sundheds- og Omsorgforvaltningens administrationsrapport for 4. kvartal 2014)