

KAPITEL 7: KLAGER

Kapitlet indeholder nøgletal for klager i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Tabel I – Klager

Tabellen viser antallet af færdigbehandlede klagesager i 2014 fordelt på udfald af klagesagerne og klagetemaer. Antallet af klagesager bliver holdt op imod antal borgere, der modtager hjælp fra forvaltningen i kvartalet. En klagesag registreres i det kvartal, hvor klagen er indkommet.

Driftsansvarlig: Juridisk Afdeling

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	Centrale centre/funktioner	I alt	Procentfordeling	2013
Antal færdigbehandlede klagesager i alt	37	38	39	16	11	19	160	100%	169
Antal klagesager per 1.000 modtagere i SUF	5.4	4.7	6.1	2.4	1,7	n/a	4,5	n/a	4.8
Udfald af klagesagerne									
Ikke medhold	18	13	18	9	7	18	83	52%	101
Medhold	16	22	20	6	4	1	69	43%	61
Andet	3	3	1	1	0	0	8	5%	7
I alt	37	38	39	16	10	19	159	100%	169
Andel af klager med medhold	43%	58%	51%	38%	40%	5%	43%		34%
Klagetemaer									
Afgørelse	16	20	22	14	8	20	100	43%	98
Praktisk udførelse	31	34	25	2	5	0	97	41%	110
Personalets adfærd	3	1	6	0	1	0	11	5%	8
Andet	7	6	10	0	3	0	26	11%	21
I alt	57	61	63	16	17	20	234	100%	237

Kilde: Juridisk afdeling, KOS, VI, omsorgstandplejen & indberetninger fra lokalområdekantorerne

Note: En klagesag kan indeholde flere klagetemaer. Eksempelvis kan der klages over både praktisk udførelse og personalets adfærd i den samme klagesag. Derfor er antallet af klagetemaer højere end antallet af klagesager. 'Medhold' i udfald af klagesager dækker over, at mindst ét af klagetemaerne enten har fået delvis medhold eller fuldt medhold. 'Andet' dækker blandt andet over, at borger kan være død, eller at borger har trukket klagen tilbage.

Note: Klager, der er afrapporteret frem til 24.10.2014 er medtaget.