

Synpunkter och klagomål under 2011

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
Tertialrapport 1					
Barn och ungdom	4	2	18	12	<p>Klagomålen har bemötts och åtgärdats på enhetsnivå. Exempel i kategorin kvalitet är bristande säkerhet (rutiner har uppdaterats), stora barngrupper (uppdelning i mindre grupper under del av dag), verksamhet ej enligt läroplanen (föräldrar har informerats om hur man arbetar)</p> <p>I kategorin Övrigt rör hälften av klagomålen snöröjning (åtgärdats på olika sätt), förskolegårdars miljö (planeras att åtgärdas under sommaren).</p>
Social omsorg					
Soc.psyk.utf.enheten				1	Ett klagomål kom från en förälder, som var oklar över vad sonen fick för insatser. Detta åtgärdades i ett klargörande samtal med föräldern.
Äldreomsorg	5	0	44	40	<p>Klagomålen har vidarebefordrats till berörd utförare för åtgärd och skriftlig återkoppling till den klagande och kopia till sdf.</p> <p>Åtgärder som vidtagits är bl. a. ändrade eller uppdaterade enhetsspecifika rutiner, uppdatering av genomförandeplaner, omvårdnadsmöte med anhörig och brukare, förbättrad information</p>
				1	En boende på Serafen efterfrågar tillgång till fler Tv kanaler.