

# KAPITEL 7: KLAGER

Kapitlet indeholder nøgletal for klager i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

## Tabel 1 – Klager

Tabellen viser antallet af færdigbehandlede klagesager i 1.-3. kvartal 2013 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	1.-3. kvartal 2012
<b>Antal færdigbehandlede klagesager i alt</b>	23	31	27	23	13	13	130	100%	154
<b>Antal klagesager per 1.000 modtagere i SUF</b>	3,3	3,8	4,2	3,5	2,0	0,4	3,7	n/a	6,6
<b>Udfald af klagesagerne</b>									
<b>Ikke medhold</b>	12	13	18	17	10	8	78	60%	110
<b>Medhold</b>	11	13	8	6	3	3	44	34%	40
<b>Andet</b>	0	5	1	0	0	2	8	6%	4
<b>I alt</b>	23	31	27	23	13	13	130	100%	154
<b>Andel af klager med medhold</b>	48%	42%	30%	26%	23%	23%	34%		26%
<b>Klagetemaer</b>									
<b>Afgørelse</b>	6	16	19	20	8	10	79	42%	126
<b>Praktisk udførelse</b>	25	25	18	7	3	5	83	45%	38
<b>Personalets adfærd</b>	2	3	1	2	0	0	8	4%	2
<b>Andet</b>	2	2	6	0	4	2	16	9%	10
<b>I alt</b>	35	46	44	29	15	17	186	100%	176

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

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 28.10.2013 er medtaget.