

Karolina Nygren  
Utvecklingsledare  
08 124 57 236  
Karolina.Nygren@ekero.se

## Socialnämnden

### Sammanställning av synpunkter och klagomål 2018

Dnr SN18/92

#### Förslag till beslut

1. Socialnämnden noterar sammanställningen.
2. Socialnämnden beslutar att Attendo AB i sin uppföljning till augusti 2019 även ska redovisa sina rutiner och arbetssätt avseende hantering av synpunkter och klagomål.

#### Sammanfattning av ärendet

Synpunktshanteringen är en del av Socialnämndens ledningssystem. I detta ärende presenteras sammanställningen av inkomna synpunkter 2018. 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 559 synpunkter har redovisats från socialtjänstens verksamheter under 2018. Av dessa ryms 274 under kategorin beröm. 285 andra synpunkter har inkommit, främst inom kategorierna utförande och bemötande. Resterande synpunkter är fördelade mellan återstående kategorier.

#### Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande socialkontoret, 2019-02-05

#### Ärendet

Inom socialtjänsten finns en broschyr som distribuerats till alla utförare. Brukare, anhöriga eller andra närstående kan fylla i broschyren och lämna den direkt till verksamheten synpunkten berör. Enligt nämndens rutiner ska återkoppling till den enskilde göras där kontaktuppgifter finns. Det finns även möjlighet att hämta broschyren på kommunens hemsida. Synpunkter kan även lämnas muntligt eller via telefon och ska då registreras av personalen som tar emot synpunkten.

Utförarna (interna och externa) har inkommit med en sammanställning av synpunkter inkomna under 2018. Sammanställningen innehåller även synpunkter inkomna till socialkontorets enheter.

#### *Redovisning av synpunkter 2018*

Antal inkomna synpunkter redovisas utifrån tio olika kategorier. De kategorier som mäts är:

**Tillgänglighet** – synpunkter på tillgängligheten hos verksamheten, t ex hur lätt/svårt det är att komma i kontakt med personalen.

**Bemötande** – avser hur personalen i verksamheterna bemöter brukare, anhöriga eller personer med allmänna frågor.

**Delaktighet** – avser t ex synpunkter på delaktigheten i planering av insatser.

**Frågor** – avser frågor som ställs i samband med att synpunkter inrapporteras till verksamheten.

**Information** – kan t ex omfatta hur brukare eller anhöriga informeras om verksamheten

**Utförande** – avser synpunkter på hur insatser av olika slag utförs

**Personalbemanning** – avser synpunkter på personalkontinuitet och personaltäthet

**Beröm** – positiva synpunkter

**Övrigt** – omfattar de synpunkter som inte platsar under någon av ovanstående kategorier.

<b>Kategori:</b>	<b>Antal inkomna synpunkter:</b>
Tillgänglighet	21
Bemötande	51
Delaktighet	21
Frågor	4
Information	18
Utförande	70
Personalbemanning	23

Beröm	274
Övrigt	77

### *Sammanfattning*

Totalt har 559 synpunkter och klagomål inkommit till Socialnämndens olika verksamheter. En stor del av dessa har registrerats som beröm (274 st). I övrigt har 285 synpunkter inkommit en stor andel av dessa avser utförande och bemötande. 77 synpunkter kategoriseras under ”övrigt”. Det avser bl a synpunkter på myndighetsbeslut, kläder som gått sönder i tvätten etc.

Det är viss variation på hur många synpunkter och klagomål som rapporteras in från respektive verksamhet. Även i år är det klart flest inkomna synpunkter som avser beröm.

Notera att statistik från Kullen inte har kunnat sammanställas i denna redovisning. Byte av verksamhetschef har bidragit till att statistiken inte förts korrekt under året. Kullen har rutiner för hur synpunkter och klagomål ska hanteras. Ny genomgång av Socialnämndens rutiner för synpunkter och klagomål kommer göras vid nästa samverkansmöte i februari för att säkerställa att statistiken förs på rätt sätt under 2019.

### **Beslutet expedieras till**

Attendo AB  
Socialkontoret

Lena Burman Johansson  
Socialchef

Karolina Nygren  
Utvecklingsledare