

Daniel Liljekvist
Utvecklingsledare
Daniel.Liljekvist@ekero.se

Sammanställning av synpunkter och klagomål 2013

Dnr SN13/30-043

Ärendet

Synpunktshanteringen är en del av Socialnämndens ledningssystem och i detta ärende presenteras sammanställningen av inkomna synpunkter 2013. Synpunkts- och klagomålshanteringen ska fungera som ett instrument för beställarkontoren och verksamheterna 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.

Inom socialtjänsten finns en broschyr som även distribuerats till alla utförare. Brukare, anhöriga eller andra närstående kan fylla i broschyren och lämna den direkt till verksamheten synpunkten berör. Enligt Socialnämndens rutiner ska återkoppling till den enskilde göras i alla de fall där uppgiftslämnaren angett kontaktuppgifter. 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 sammanställning av synpunkter inkomna under 2013. Sammanställningen innehåller även synpunkter inkomna till nämndkontor och socialkontorets sektioner för äldre och personer med funktionsnedsättning samt barn- och unga.

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.

Redovisning av synpunkter 2013

Kategorier

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

Demensvård – Vård och omsorg kring personer med demenssjukdom samordnas mellan kommun och landsting enligt Ekerös lokala modell. Synpunkterna som redovisas under denna punkt avser insatser till personer med demenssjukdom och kan t ex gälla situationer där samordningen inte fungerat.

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

Redovisning av inkomna synpunkter 2013

Kategori:	Antal:
Tillgänglighet	20
Bemötande	25
Delaktighet	18
Frågor	22
Information	22
Utförande	51
Personalbemanning	8
Beröm	91
Demensvård	16
Övrigt	25
Total:	296

Det är stor variation i hur många synpunkter olika verksamheter rapporterar, från några enstaka till över 30 st. Vissa verksamheter rapporterar en övervägande del

beröm, där även flest synpunkter har mottagits i år. Dock är det stor variation mellan olika verksamheter och i vissa kategorier kommer nästan alla synpunkter från en eller några verksamheter; exempelvis kategorin *Demensvård* där alla synpunkter kommer från en och samma hemtjänstutförare.

Slutsatser

Totalt har 296 synpunkter redovisats från socialnämndens 20 verksamheter under 2013. Av dessa ryms 91 under kategorin beröm. 205 andra synpunkter har inkommit och de är främst fördelade inom kategorierna *utförande*, *bemötande* och *övrigt*. Det är en liknande fördelning jämfört med föregående års sammanställning.

2012 registrerades 97 synpunkter. Ökningen i antalet beror sannolikt på att vissa verksamheter har under året kontinuerligt arbetat med att registrera synpunkter och klagomål.

Sammanställningarna från respektive verksamhet tyder även på att registreringen ser olika ut hos olika verksamheter. Kontoret kommer därför att följa upp riktlinjerna och rapporteringen av synpunkter och klagomål i samband med uppföljning av avtal och verksamhet.