

Daniel Liljekvist
Utvecklingsledare
08-124 57 236
Daniel.Liljekvist@ekero.se

Sammanställning av synpunkter och klagomål 2014

Dnr SN13/30-043

Ärendet

Synpunktshanteringen är en del av Socialnämndens ledningssystem och i detta ärende presenteras sammanställningen av inkomna synpunkter 2014. 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 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 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 2014. Sammanställningen innehåller även synpunkter inkomna till nämndkontor och socialkontorets sektion för vuxna, sektion för äldre och personer med funktionsnedsättning samt sektion 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. Ej heller innehåller sammanställningen information om överklaganden av myndighetsbeslut.

Redovisning av synpunkter 2014

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

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

Redovisning av inkomna synpunkter 2014

Kategori:	Antal:
Tillgänglighet	20
Bemötande	23
Delaktighet	13
Frågor	8
Information	18
Utförande	30
Personalbemanning	9
Beröm	122
Övrigt	50
Total:	294

Slutsatser

Totalt har 294 synpunkter redovisats från socialnämndens verksamheter under 2014. Av dessa ryms 122 under kategorin beröm. 172 andra synpunkter har inkommit, främst inom kategorin *övrigt*. Det är stor variation i hur många synpunkter olika verksamheter rapporterar. Vissa verksamheter rapporterar en övervägande del beröm, där även flest synpunkter har mottagits i år.

Resterande synpunkter är fördelade mellan återstående sju kategorier. År 2013 registrerades ungefär lika många synpunkter och klagomål, främst fördelat inom kategorierna *beröm*, *utförande*, *bemötande* och *övrigt*.