

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

## Socialnämnden

### Sammanställning av synpunkter och klagomål 2016

Dnr SN17/15

#### Förslag till beslut

Socialnämnden noterar informationen.

#### Sammanfattning av ärendet

Synpunktshanteringen är en del av Socialnämndens ledningssystem. I detta ärende presenteras sammanställningen av inkomna synpunkter 2016. 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 629 synpunkter har redovisats från socialtjänstens verksamheter under 2016. Av dessa ryms 326 under kategorin beröm. 303 andra synpunkter har inkommit, främst inom kategorin övrigt. Resterande synpunkter är fördelade mellan återstående sju kategorier.

#### Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande socialkontoret, 2017-02-13

#### 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 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 2016. Sammanställningen innehåller även synpunkter inkomna till socialkontorets enheter.

#### *Redovisning av synpunkter 2016*

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:</b>
Tillgänglighet	44
Bemötande	31
Delaktighet	18
Frågor	18
Information	26
Utförande	52
Personalbemanning	25
Beröm	326
Övrigt	89
Totalt:	629

**Sammanfattning**

Totalt har 629 synpunkter redovisats från Socialnämndens verksamheter under 2016. Av dessa ryms 326 under kategorin beröm. 303 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 2015 registrerades ca 730 synpunkter och klagomål, främst fördelat inom kategorierna beröm, utförande, bemötande och övrigt.

**Beslutet expedieras till**

Socialkontoret

Lena Burman Johansson  
SocialchefDaniel Liljekvist  
Utvecklingsledare