



Handläggare: Eva Haag  
Telefon: 08-508 24 012

Till  
Skärholmens stadsdelsnämnd

## REDOVISNING AV STADSDELSFÖRVALTNINGENS RUTIN FÖR ATT TA VARA PÅ FÖRSLAG, SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL.

### Bakgrund

Stadsdelsnämndens mål är att hålla en god kvalitet på all verksamhet inom Skärholmens stadsdelsförvaltning. Bra verksamhet vill bli bättre. Därför utvecklade förvaltningen en rutin för att ta vara på

- förslag
- klagomål
- synpunkter

Rutinen infördes i februari 1998 och skickades ut till samtliga arbetsledare som ett förvaltningscirkulär. Rutinen bifogas i denna redovisning som bilaga 1. Rutinen beskriver hur förslag, klagomål och synpunkter ska hanteras inom förvaltningen. Klagomål/avvikelse som gäller hälso- och sjukvård ska enligt hälso- och sjukvårdslagen hanteras i särskild ordning via förvaltningens medicinskt ansvariga sjuksköterska (hänvisning till dokument/rutin).

Syftet med rutinen/hantering är att:

- upptäckta klagomål/avvikelse hanteras på ett systematiskt och enhetligt sätt
- korrigerande och förebyggande åtgärder vidtas för att förhindra upprepning eller att avvikelse uppstår
- skapa förutsättningar för ständiga förbättringar i verksamheten

Rutinen omfattar samtliga förslag/klagomål/synpunkter som uppstår och som avviker från ställda krav i vår verksamhet. Brukare, medborgare och personal kan använda sig av rutinen.

## Redovisning av ett års tillämpning

Under år 2009 har totalt 85 stycken ärenden inkommit. Samtliga är diarieförda av förvaltningens registratorer som också följer upp att rutinen fungerar och att verksamheterna inkommer med så kallad avvikelserapport där det ska framgå vidtagen åtgärd. Rutinen får anses som lyckad utifrån att vi erhållit ett verktyg för att ta till vara framförallt medborgares förslag, synpunkter eller klagomål. Att utveckla/förbättra vår verksamhet har genom denna rutin ökat. Denna rutin är en del av förvaltningens kvalitetsutvecklingsarbete. Att ta till vara medborgares/brukares och personalens förslag, synpunkter och klagomål stämmer väl överens med stadens kriterier för god kvalitet.

Varje verksamhet har skriftligt behandlat samtliga förslag, synpunkter eller klagomål och dokumenterat vidtagen åtgärd på avvikelserapporten. I de flesta fall har avvikelser lett till en åtgärd som förbättrat verksamheten eller på annat sätt medfört effekt. Vidare har verksamheterna i de fall de ej varit anonyma tagit i kontakt med personen som skrivit förslaget. Denna återkoppling är en viktig del i denna rutin.

Huvuddelen är klagomål från medborgare på vår verksamhet eller på annans verksamhet i stadsdelen. Det är inte ovanligt att klagomålen berör annans huvudmans verksamhet men som finns i stadsdelen. Dessa registreras och skickas vidare.

### Tabell över förslag, synpunkter och klagomål inkomna 2007 - 2009

#### Omsorg om äldre och stöd till personer med funktionsnedsättning

2007	2008	2009
22	27	32

#### Stadsmiljö

2007	2008	2009
37	36	15

#### Kommunikation och service

2007	2008	2009
10	8	12

REDOVISNING AV STADSDELSFÖRVALTNINGENS RUTIN FÖR ATT TA VARA PÅ FÖRSLAG, SYNUNKTER OCH KLAGOMÅL.

Box 503, 127 26 Skärholmen. Bodholmsplan 2, plan 6  
Telefon 08-508 24 000. Fax 08-508 24 099

### **Bistånd och Arbete**

<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>10</b>	<b>9</b>	<b>12</b>

### **Barn och ungdom**

<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>7</b>		<b>6</b>

### **Stadsdelsnämnden**

<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
	<b>8</b>	<b>8</b>

En mer utförlig presentation av förslag, synpunkter och klagomål redovisas årligen i verksamhetsberättelsen. Se bilaga.