

SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2014

Samtliga verksamheter ska ha rutiner för synpunkter och klagomål. Rutiner gäller för hur synpunkter och klagomål insamlas, dokumenteras, analyseras, åtgärdas samt för hur vidtagna åtgärder följs upp. Erfarenheter av synpunkter och klagomål ska tas tillvara i förbättringsarbetet och utgångspunkten ska vara att identifiera och åtgärda strukturella brister och brister i verksamhetens rutiner med syfte att utveckla och säkerställa en god kvalitet och säkerhet för brukarna.

Redovisningen avser synpunkter och klagomål inom myndighetsutövning och utförarverksamheter som inkommit via Kungsholmens stadsdelsförvaltnings synpunkts- och klagomålsblankett.

Inom barn och ungdom redovisas endast verksamheter i egen regi.

För social omsorg avser redovisningen gruppboende i egen regi. Övriga verksamheter inom social omsorg har inga synpunkter eller klagomål att redovisa.

För äldreomsorgen avser redovisningen vård- och omsorgsboende, servicehus och hemtjänst i egen regi, på entreprenad samt privata hemtjänstutförare.

Tertialrapport 1 1/1 – 31/3

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
Barn och ungdom					
Förskola					
Stockholms habiliteringsenheter					
Social omsorg					
	0	0	0	1	En synpunkt har kommit in gällande val av färd sätt till aktivitet. Enheten har besvarat synpunkten med de skäl valet av färd sätt är grundat på.

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglig- het (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
Äldreomsorg					
	18	7	0	20, Varav 9 är positiva synpunkt er på erhållen vård- och omsorg.	<p>Åtgärder som vidtagits är bl. a. ändrade eller uppdaterade rutiner, nya genomförandeplaner, byte av kontaktperson, omvårdnadsmöte med anhörig och brukare, förbättrad information och förbättrad larmhantering.</p> <p>Flera klagomål handlar om kyliga lägenheter på Alströmerhemmet, fastighetsförvaltaren Micasa är informerade. 1 klagomål avser störningar när Micasa renoverade på Pilträdet</p> <p>1 klagomål avser kvalitén på maten i servicehusrestaurangerna Pilträdet</p>