

## 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 gruppboendestäder 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 – 30/4

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

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
<b>Äldreomsorg</b>					
	7	0	18	20, Varav 9 är positiva synpunkter 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. I klagomål avser störningar när Micasa renoverade på Pilträdet</p> <p>I klagomål avser kvalitén på maten i servicehusrestaurangerna Pilträdet</p>

## Tertialrapport 2 1/5 - 31/8

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
<b>Barn och ungdom</b>					
Förskola	2		11	15	<p>Matkvalité, utflyktsfrekvens, barnvagnsförråd. Synpunkter på för stora barngrupper och utbyte av personal. Förskollärare har anställts i stället för barnskötare.</p> <p>Vattenskada på en förskola med tillhörande komplikationer och obekvämligheter för barn, personal och föräldrar.</p> <p>Rutiner vid utevistelse i brännande sol efterfrågats.</p> <p>Hög personalomsättning.</p> <p>Åtgärder:</p> <p>Gemensamt föräldramöte om matkvalité, utflyktsfrekvens och barnvagnsförråd.</p> <p>Uppföljningsmöte genomförts. Möte med föräldrar om förutsättningar och uppdrag.</p> <p>Föräldrar fått reducerad avgift.</p>
Stockholms habiliteringsenheter			1		Personalbyte under termin.
<b>Social omsorg</b>					
	2		3	4	4 klagomål har inkommit via Inspektionen för vård och omsorg och avser kvalitetsbrist eller brister i handläggning. Ett klagomål kommer från landstinget och avser avvikelse från rutiner. Två synpunkter/ klagomål handlar om missnöje med de mailsvar på

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
					<p>ställda frågor. Två klagomål handlar om bristande kommunikation/ information till anhöriga.</p> <p>Åtgärder som vidtagits är b.la. genomgång av rutiner, information till berörda om upprättade rutiner samt i vissa fall uppdatering av enhetsspecifika och individuella rutiner.</p>
<b>Äldreomsorg</b>					
	6	4	21	11 varav 4 är positiva synpunkter 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>2 övriga klagomål handlar om hög temperatur i lägenheter på plan 6 Alströmerhemmet, fastighetsförvaltaren Micasa är informerad.</p> <p>2 klagomål avser kvalitén på maten i servicehusrestaurangerna Frida och Pilträdet.</p>

## Tertialrapport 3 1/9 – 31/12

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
<b>Barn och ungdom</b>					
Förskola		7	18		<p>Flertal inbokade möten för att möta upp en grupp föräldrars klagomål på bristande information, ny ledning och pedagoger som slutar. Mail korrespondens samt telefonsamtal regelbundet.</p> <p>Kommunikation kring organisation av förskolan vid barnintag. Informationsmöte och mail för att förtydliga för de föräldrar som upplevt oro.</p> <p>Ledningen besvarade mail och informerade angående personalplanering och vilka regler som gäller vid rekrytering.</p> <p>Informerat i förskoleråd om barnantal och lokalytor</p> <p>Informerat på föräldramöten och i förskoleråd kring rekrytering, bemanning och personalomsättning</p> <p>Haft dialog med föräldrarna kring storlek på barngrupper och hur vi disponerar lokalerna.</p> <p>Många vikarier stor sjukfrånvaro</p>
				8	<p>Informationsmöten med föräldrar och pedagoger där pedagoger och ledning presenterat fördelar med samarbete mellan två enavdelnings förskolor vid öppning och stängning.</p> <p>Synpunkter på hur den ekonomiska redovisningen görs.</p> <p>Dialog med förälder förs nu på förvaltningsnivå</p> <p>Klämrisk på förskolans dörrar.</p>

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
	6				Ledningen besvarade mail och åtgärdade omgående att förälder kom med på avdelningens maillista Brist på information Och gott bemötande. Samtal med berörd personal som senare avslutade sin tjänst.
<b>Social omsorg</b>	0	0	0	0	
<b>Äldreomsorg</b>	8	2	61	15	Avser 1 augusti – 31 december.

## Sammanställning (T1, T2, T3) Verksamhetsberättelse

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
<b>Barn och ungdom</b>					
Förskola	8	9	29	23	Exempel på åtgärder: Uppföljningsmöte genomförts. Möte med föräldrar om förutsättningar och uppdrag. Förskolechef, pedagog och föräldrar har haft samtal.

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
					<p>Informerat i förskoleråd om barnantal och lokalytor</p> <p>Informerat på föräldramöten och i förskoleråd kring rekrytering, bemanning och personalomsättning.</p> <p>Flertal inbokade möten för att möta upp en grupp föräldrars klagomål på bristande information, ny ledning och pedagoger som slutar. Mail korrespondens samt telefonsamtal regelbundet.</p> <p>Kommunikation kring organisation av förskolan vid barnintag.</p> <p>Informationsmöte och mail för att förtydliga för de föräldrar som upplevt oro.</p> <p>Ledningen besvarade mail och informerade angående personalplanering och vilka regler som gäller vid rekrytering.</p> <p>Samtal med berörd personal.</p>
Stockholms habiliteringsenheter			1		Samtal med berörd familj.
Preventionsenheten Fält och Fritid				6 Positiv feedback på verksamheten från föräldrar, samverkanspartners och ungdomar.	
<b>Social omsorg</b>	2		3	5  Positiva synpunkter har inkommit, men inte	Åtgärder som vidtagits är b.la. genomgång av rutiner, information till berörda om upprättade rutiner samt i vissa fall uppdatering av enhetsspecifika och individuella rutiner.

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
				registrerats.	
<b>Äldreomsorg</b>	21	6	100	46 varav 20 är positiva synpunkter på erhållen vård- och omsorg	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.