

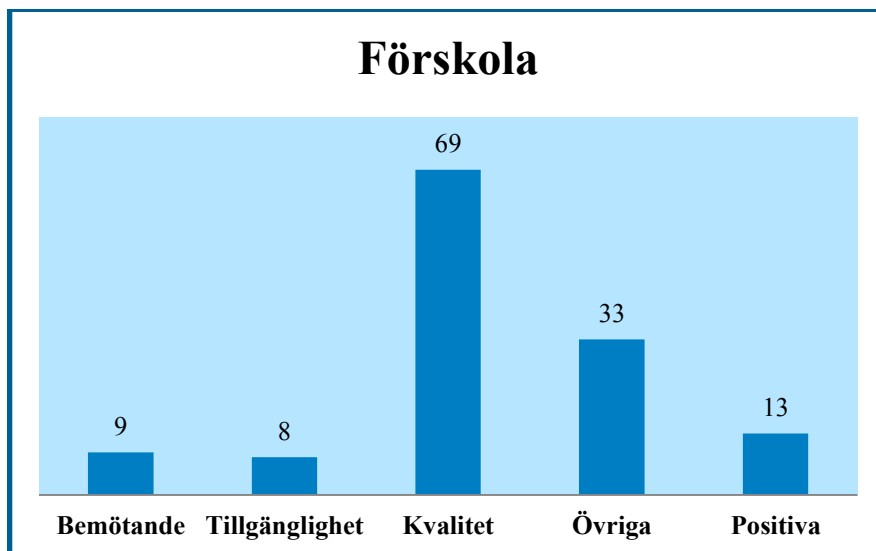
Synpunkter, klagomål och avvikelser 2016

Synpunkter- och klagomål

Brukares, anhörigas, och allmänhetens synpunkter och klagomål är viktiga och ska tas tillvara. Det är i dialog och samråd med brukare och medborgare som en vidareutveckling av förvaltningens olika verksamheter kan ske.

Under 2016 har ett digitalt IT-system, Infosoc, köpts in för att underlätta hanteringen av klagomål och synpunkter och dess diarieföring. Arbetet med att implementera systemet i alla verksamheter kommer att fortsätta under 2017.

Sammanlagt har 1182 synpunkter och klagomål inkommit. Det största antalet ärenden rör Parkmiljöavdelningen där 804 ärenden registrerats i det stadsövergripande ärendehanteringssystemet Synpunktsportalen.



Redovisningen avser sex förskoleområden samt Stockholms habiliteringsenheter.

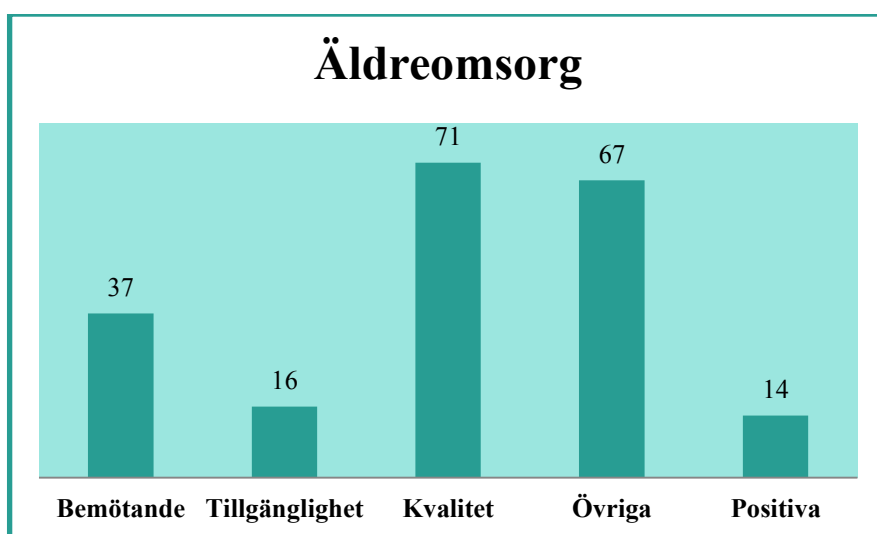
Totalt har det inkommit 119 synpunkter och klagomål inom avdelningen. 13 av dessa har varit positiva.

Åtgärder som genomförts är samtal med vårdnadshavare och pedagoger, möten med vårdnadshavare, förbättrad information, kontakt med fastighetsägare, utveckling av pedagogiska miljöer (både ute och inne), personalförändringar och rekrytering av personal.



Redovisningen för Socialtjänstavdelningen avser verksamheter i egen regi samt gruppboende på entreprenad.

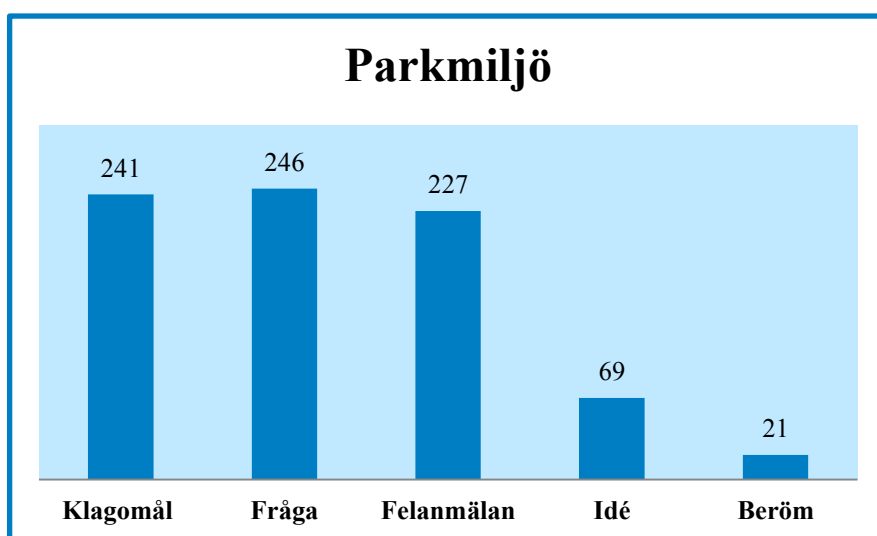
Under 2016 har det rapporterats 54 synpunkter och klagomål. Av klagomålen rör 17 bemötande och 23 kvalitet. 9 har kategoriserats som övrigt och 4 positiva. Ett par synpunkter har kategoriserats utifrån både kvalitet och bemötande. Åtgärder som vidtagits är bland annat möten med berörda brukare, anhöriga och personal, händelserna har diskuterats på arbetsplatsträffar. I vissa fall har händelserna också tagits upp på berörd arbetsgrupps metodhandledning. Rutiner har i vissa fall förtydligats och uppdaterats. De som har efterfrågat skriftliga svar på sina klagomål har fått sådana. Synpunkterna och klagomålen är i övrigt handlagda i enlighet med förvaltningens rutiner med redovisning i tertial rapporter samt verksamhetsberättelser.



Redovisningen avser verksamheter i egen regi samt vård- och omsorgsboende på entreprenad, privata hemtjänstutförare samt beställarenheten.

Totalt har 205 synpunkter och klagomål rapporterats. Av klagomålen rör 37 bemötande, 71 kvalitet och 67 övrigt. 14 av dessa är positiva synpunkter på god omvårdnad.

Åtgärder som vidtagits är ändrade eller uppdaterade rutiner, utbildning för personal, samtal med brukare och anhöriga, nya genomförandeplaner, byte av kontaktman, vårdplaneringsmöte med anhörig och brukare, förbättrad information och förbättrad larmhantering. Klagomålen har tagits upp på kvalitetsforum och arbetsplatsträffar.



Parkmiljöavdelningens synpunkter och klagomål registreras i det stadsövergripande ärendehanteringssystemet Synpunktsportalen. Särskilda svarstider finns för synpunkter och klagomål som berör området stadsmiljö. Enklare ärenden ska besvaras inom tre arbetsdagar och ärenden som kräver vidare utredning ska besvaras inom tio arbetsdagar. Driftsfel, exempelvis överfulla papperskorgar i en park, rapporteras till Trafik Stockholm - felanmälan, som vidarebefordrar anmälan till entreprenören för åtgärd. I synpunktsportalen finns möjligheter att kategorisera de inkomna synpunkterna och ta fram statistik på ett förhållandevis lätt sätt.

Under 2016 kom det sammanlagt in 804 synpunkter och klagomål kring stadsmiljö för stadsdelen Kungsholmen i synpunktsportalen. Av dessa var 241 klagomål, 246 frågor, 227 felanmälan, 69 idéer och 21 beröm.

En stor del av inkomna synpunkter på Kungsholmen under året handlade om utemiljön vid stadsdelsområdets parklekar vilka har ett stort tryck av besökare dagligen. Underhållsåtgärder i parklekarna har gjorts kontinuerligt under året om kommer att fortsätta under nästa år. En stor del av inkomna synpunkter har också handlat om skräp och tömning av skräpkorgar. Förvaltningen har under året arbetat med att byta ut papperkorgar i stadsdelsområdet till

solcellsdrivna skräpkorgar som kompakterar skräpet och larmar vid behov av tömning vilket minskar andelen transporter i parkerna och effektiviserar skräphantering och detta kommer att fortsätta under nästa år. Entreprenören arbetar också kontinuerligt med att fånga upp de stråk där de förekommer mycket skräp för att sätta in extra insatser där.

Kronobergsparken och Rålambshovsparken är de parker som fått flest synpunkter under året, vilket beror på att dessa två parker har ett stort besöksstryck samt innehåller parklekar vilket genererar många besökare.

Avvikelser enligt Socialtjänstlagen 2016

Alla verksamheter ska ha rutiner för hur avvikelser identifieras, dokumenteras, analyseras, åtgärdas samt för hur vidtagna åtgärder följs upp. Det ska också tydligt framgå vem som ansvarar för att detta görs och att rutinerna följs. Brister i verksamheten kan leda till att brukarnas behov inte tillgodoses. Erfarenheter av avvikelshantering 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.

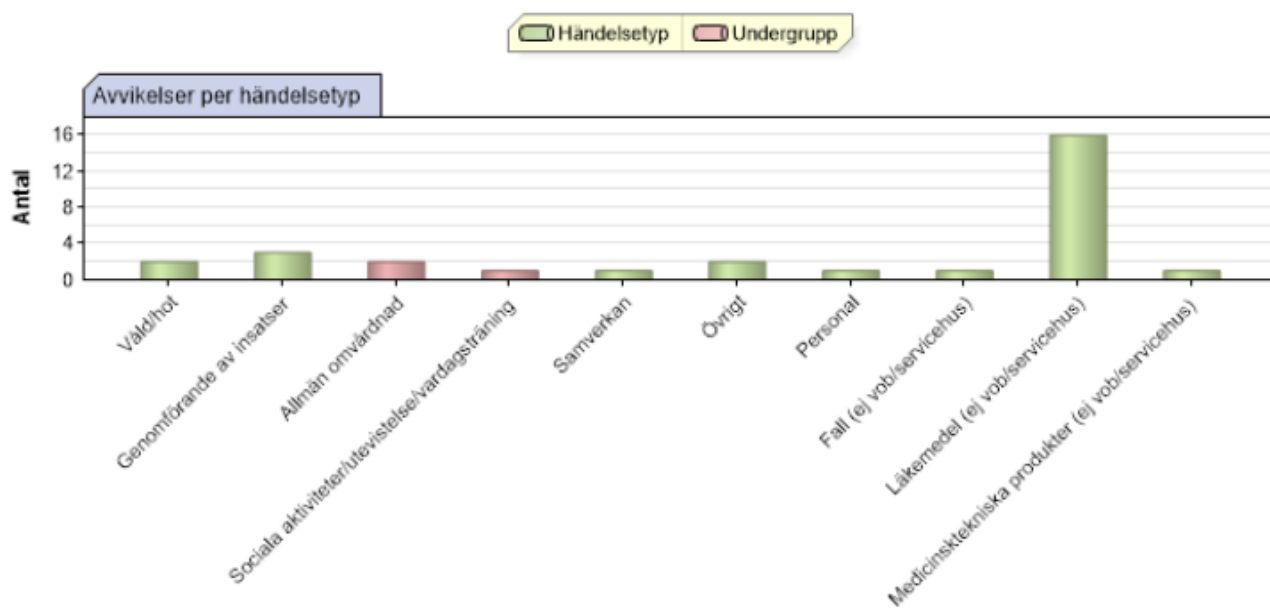
Avvikelsesrapportering är en väsentlig del av varje kvalitetssystem. Det handlar om att systematiskt upptäcka, dokumentera samt åtgärda händelser och förhållanden som avviker från en god verksamhet. Under året har SoL-avvikelser och hanteringen av dessa rapporterats in i ett IT-verktyg, Infosoc.

Totalt har 312 avvikelser rapporterats in. Samtliga avvikelser har åtgärdats. Diagrammen nedan visar antalet avvikelser samt händelsetyper för avdelningarna äldreomsorg och social omsorg.

Socialtjänstavdelningen

 **Diagram för avvikelser per händelsetyp**

Visa undergrupper



Inom social omsorg har 27 avvikelser rapporterats in under 2016. Av dessa rör 16 stycken avvikelser med läkemedel inom gruppboenden. Åtgärder som har genomförts är genomgång och revidering av rutiner. Rutiner har tagits upp på veckoplaneringsmöten och personalmöten.

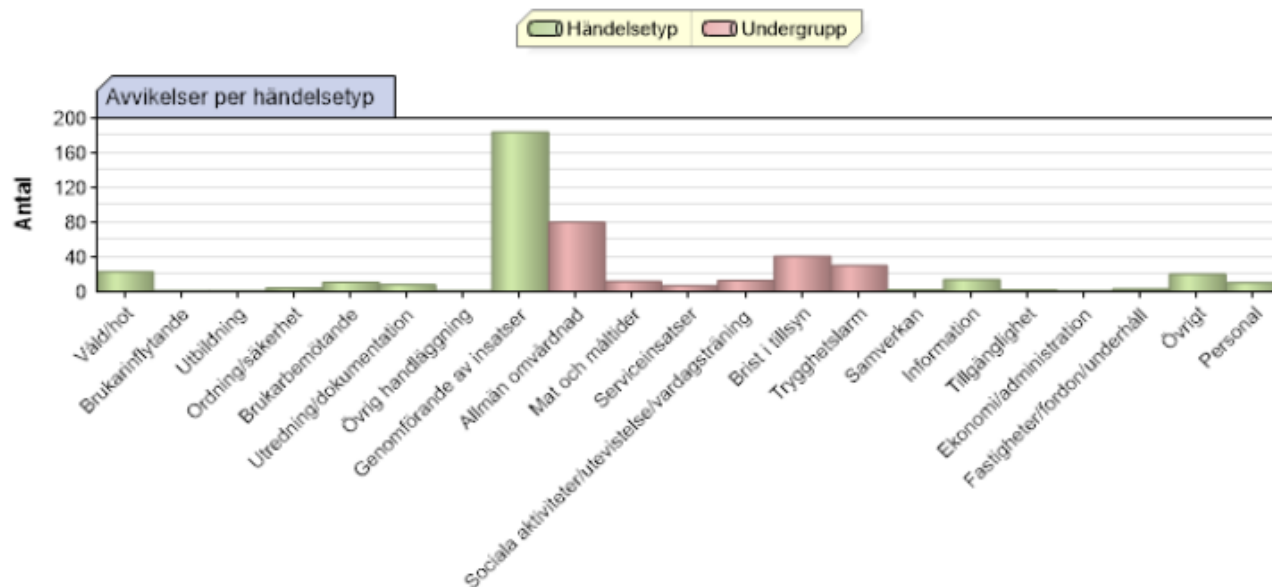
Under perioden 1 januari till och med 31 december 2016 har enheterna rapporterat totalt 20 avvikelser utifrån hälso- och sjukvårdslagen.

Avvikelse utifrån HSL	Antal avvikelser
Läkemedel	18
Specifik omvårdnad	1
Fall	1

Äldreomsorg

 **Diagram för avvikelser per händelsetyp**

Visa undergrupper



Under 2016 har det rapporterats in totalt 285 avvikelser (exkluderat hälso- och sjukvårdsavvikelser) från vård- och omsorgsboenden i egen regi och på entreprenad, de båda servicehusen, de 4 största hemtjänstutförarna och beställarenheten. 184 avvikelser finns inom händelsetypen genomförande av insatser, varav 80 handlar om allmän omvårdnad, 41 om brist i tillsyn och 30 om trygghetslarm. 23 avvikelser rör våld och hot, vilka framförallt har skett på demensenheterna.

Åtgärder som genomförts är samtal med berörd personal, justering av arbetskort, genomgång av rutiner, larmutbildning samt framtagning av bemötandeplaner. Vissa avvikelser har diskuterats på arbetsplatsträffar, personalmöten och kvalitetsforum för att förhindra att avvikelserna inträffar igen.

För avvikelser enligt HSL hänvisas till patientsäkerhetsberättelsen, bilaga 9.

Lex Sarah-rapporter

Äldreomsorg

Under året har det inkommit nio lex Sarah rapporter, varav sex rapporteringar kommer från verksamhet i egen regi eller entreprenad. Utredning visade att fyra av nio rapporteringar utgjorde en allvarlig risk för missförhållande eller ett allvarligt missförhållande och anmäldes till inspektionen för vård och omsorg. Berörda verksamheter är hemtjänsten på Hantverkargatan (tre anmälningar) och Aleris hemtjänst Kungsholmen.

Socialtjänstavdelningen

Under året har det inkommit två lex Sarah-rapporter. Utredning visade på missförhållande, men inte i den grad att anmälan till inspektionen för vård och omsorg krävdes.