

Synpunkter och klagomål under 2011

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
Tertialrapport 1					
Barn och ungdom	4	2	18	12	Klagomålen har bemötts och åtgärdats på enhetsnivå. Exempel i kategorin kvalitet är bristande säkerhet (rutiner har uppdaterats), stora barngrupper (uppdelning i mindre grupper under del av dag), verksamhet ej enligt läroplanen (föräldrar har informerats om hur man arbetar) I kategorin Övrigt rör hälften av klagomålen snöröjning (åtgärdats på olika sätt), förskolegårdars miljö (planeras åtgärdas under sommaren).
Social omsorg					
Soc.psyk.utf.enheten				1	Ett klagomål kom från en förälder, som var oklar över vad sonen fick för insatser. Detta åtgärdades i ett klargörande samtal med föräldern.
Äldreomsorg	5	0	44		Klagomålen har vidarebefordrats till berörd utförare för åtgärd och skriftlig återkoppling till den klaganden och kopia till sdf. Åtgärder som vidtagits är bl. a. ändrade eller uppdaterade enhetsspecifika rutiner, uppdatering av genomförandeplaner, omvårdnadsmöte med anhörig och brukare, förbättrad information
				40	Pilträdet har haft ca 40 klagomål om försenade och felaktiga matvaruleveranser. Enhetschefen har haft flera möten med leverantören Samhall, åtgärdsplan har upprättats.
				1	En boende på Serafen efterfrågar tillgång till fler Tv kanaler.

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
Tertialrapport 2					
Äldreomsorg	1	2	66	5 10 2	<p>Klagomålen har vidarebefordrats till berörd utförare för åtgärd och skriftlig återkoppling till den klaganden och kopia till sdf.</p> <p>Åtgärder som vidtagits är bl. a. ändrade eller uppdaterade rutiner, nya genomförandeplaner, byte av kontaktperson, omvårdnadsmöte med anhörig och brukare, förbättrad information.</p> <p>Klagomål på maten på Serafen, dessa har förmedlats till kostleverantören samt tagits upp i matrådet.</p> <p>Pilträdet har haft 10 klagomål om smutsigt soprum, dessa är förmedlade till Micasa som ansvarar för soprummet.</p> <p>En boende på Serafen efterfrågar tillgång till fler Tv kanaler, detta önskemål har förmedlats till Micasa ett antal gånger.</p> <p>En anhörig klagar på att handukstorken är för varm, detta klagomål är förmedlat till Micasa.</p> <p>Alströmerhemmet redovisar 5 positiva synpunkter på bemötande och tillgång till aktiviteter. Hanverkargatan har fått positiva synpunkter på bemötande och effektivitet. Attendo hemtjänst har fått positiva synpunkter på demensteamets arbete.</p>
Barn och ungdom	3		14	15	<p>Klagomålen har bemötts och åtgärdats på enhetsnivå. Exempel i kategorin kvalitet är brist på resurstimmar (fler timmar har tilldelats i vissa fall), stora barngrupper (uppdelning i mindre grupper under del av dag), modersmål (föräldrar har informerats om hur man arbetar enligt de nya riktlinjerna för flerspråkighet)</p> <p>I kategorin Övrigt rör hälften av klagomålen förskolornas utemiljö</p>

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
					och i ett fall lokaler (åtgärdas enligt beslutad prioriteringsordning). Några klagomål handlar om bristande information och samtliga har åtgärdats och rutiner förbättrats.
Social omsorg					
Gruppboendestäder	1				Ett klagomål från en anhörig avseende en boende, som blivit slagen av en annan boende. Händelsen är Lex Sarah-anmäld till förvaltningen, som utreder händelsen. Den anhörige har anmält klagomål till Socialstyrelsen, som begärt yttrande, vilket skickas 110930 till Socialstyrelsen.
Daglig verksamhet	1				Enheten har fått ett klagomål gällande information om ändring av stödperson. Åtgärder som vidtagits handlar om ändringar av rutiner rörande information.
Socialpsykiatriska utförarenheten	2				Enheten har tagit emot två klagomål under perioden. Båda klagomålen har rört ett av enhetens stödboenden. Det ena klagomålet rörde en hyresgäst som varit hotfull och det andra gällde rökning, som upplevdes störande. Förvaltningen har en dialog med värden avseende båda klagomålen. Avseende den person som har rökt har förvaltningen fört samtal med rökaren, som uppmanats att enbart röka i sin egen lägenhet. Alla klagomål dokumenteras och arkiveras. Alla klagomål eller förslag som inkommer till enheten diskuteras på arbetsplatsträffar.