

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.
Verks.berättelse					
Äldreomsorg	11	1	101	121 varav 53 positiva	Åtgärder som vidtagits är bl. a. ändrade eller uppdaterade rutiner, nya genomförandeplaner, byte av kontaktperson, omvårdnadsmöte med anhörig och brukare, förbättrad information. Pilträdet har haft 15 klagomål om smutsigt soprum, dessa är förmedlade till Micasa som ansvarar för soprummet. Pilträdet har haft 30 klagomål om försenade och felaktiga matvaruleveranser.

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
					<p>Enhetschefen har kontinuerliga möten med leverantören Samhall.</p> <p>Serafen har fått 3 positiva synpunkter på god omvårdnad.</p> <p>Alströmerhemmet redovisar 15 positiva synpunkter om ökad tillgång till aktiviteter samt 5 som avser gott bemötande.</p> <p>Carema hemtjänst har fått 30 positiva synpunkter från kunder som uttrycker nöjdhet över utförd hemtjänst. Dessa synpunkter har inkommit i samband med den mediabevakning som varit på Carema som företag.</p>
Barn och Ungdom		2	39 varav 6 positiva	2	<p>Lukt av lösningsmedel på gård. Kontakt med Miljöförvaltning och Kemikalieinspektion.</p> <p>Bemanning av vikarier, antal barn i grupp. Uppföljning med vårdnadshavare.</p> <p>Ifrågasättande av den pedagogiska kvaliteten. Pedagogisk handläggning är inplanerad.</p> <p>Avsaknad av gård. Kompenseras med utevistelse varje dag.</p> <p>Vårdnadshavare positiva till utevistelser och engagerad personal.</p> <p>Stor sjukfrånvaro och för få vikarier. Period med många sjuka, även bland vikarier.</p> <p>Synpunkter på inskolningen, verksamhet och personalsituation.</p> <p>Förskoleledning har möte med vårdnadshavare.</p>
Social omsorg					
Familjeenheten	1		1		<p>Ungdomsgruppen: En förälder har klagat på bemötandet från handläggarna samt de beslut som fattats. Klagomålet har hanterats enligt gällande rutiner med bl a personligt möte tillsammans med enhetschef samt uppföljning av handläggningen.</p> <p>Barngruppen: En förälder har skriftligen klagat på handläggningen av ett ärende. Föräldern har fått framföra sina klagomål skriftligen</p>

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglig- het (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
					och muntligen, samt informerats om möjligheten att anmäla till tillsynsmyndighet. Enhetschef har fortsatt uppföljning av handläggningen