

Aterkoppling och åtgärd
Här skriver ansvarig chef

Kontaktuppgifter

Efternamn	Förnamn
Adress	
Telefon dagtid	
Telefon kvällstid	
E-postadress	
Mobiltelefon	

Dina kontaktuppgifter gör det möjligt för oss att återkomma med svar på dina synpunkter.

STOCKHOLMS STADSMISSION

Lämna dina synpunkter här!

För att kunna förbättra vår verksamhet och åtgärda brister, vill vi att du framför dina synpunkter, förslag och/eller klagomål till oss.

Berätta vad du tycker direkt till personal i den aktuella verksamheten. I första hand försöker vi lösa problemet omedelbart. Du kan också lämna dina synpunkter och klagomål till ansvarig chef för respektive enhet.

Om du vill kan du alltid använda denna blankett som finns på alla Stadsmissionens enheter.

Kan problemet inte lösas direkt, eller av aktuell chef, hänförs frågan till verksamhetschefen för vidare åtgärd.

Stockholms Stadsmission kommer att redovisa statistiskt material från alla inlämnade synpunkter och klagomål till styrelse och eventuella huvudmän. Vi hoppas att vi på detta sätt skall kunna förbättra vår verksamhet. Inga personuppgifter kommer att finnas i det statistiska materialet.

Du kan också lämna dina synpunkter och klagomål direkt via vår hemsida www.stadsmissionen.se/synpunkter eller till verksamhetschefen i ett brev till:

Stockholms Stadsmission
Förslag och Synpunkter
Box 2266
103 17 STOCKHOLM



Bilaga 1

Personuppgifter som lämnas i samband med synpunkterna behandlas i enlighet med Personuppgiftslagen (PUL).

Datum/Tid/Verksamhet/Adress		
Datum	Ungefärlig tid	Verksamhetens namn
		Verksamhetens gatuadress

Förslag/Synpunkter/Klagomål

Beskriv nedan dina förslag/synpunkter och/eller klagomål

Förslag på åtgärd

Beskriv nedan eventuella förslag på förbättringar

Så här hanterar vi dina förslag, synpunkter och/eller klagomål:

- Deltagare/brukare/klienter/elever/kunder ska alltid informeras om möjligheten att kunna lämna synpunkter och klagomål
- Problem bör lösas där de uppstår och alltid med god kommunikation.
- Synpunkter ska alltid återkopplas utan dröjsmål
- Alla synpunkter tas på allvar
- Alla synpunkter och klagomål ska komma aktuell chef tillhanda.
- Även muntliga synpunkter och klagomål antecknas av personal på denna blankett och förs vidare till respektive chef.
- Försatt att kontaktuppgifter lämnats så svarar aktuell chef skriftligen på dina synpunkter, med en åtgärdsplan.
- Det som inte kan åtgärdas inom verksamheten ska föras vidare till verksamhetsområdeschefen.
- Kopia av blanketten, utan personuppgifter, skickas till kvalitetsavdelningen som underlag till statistik.
- Statistik över synpunkter och klagomål sammanställs och redovisas årligen till styrelse och eventuella externa huvudmän.
- Statistik redovisas även på ledningsgrupper och personalmöten.

SYSTEMFEL/BRISTER

Datum:

Ombud:

Myndighet/verksamhet:

- | | |
|--------------------------|------------------|
| ☐ | Kommun |
| ☐ | Landsting |
| ☐ | Arbetsförmedling |
| ☐ | Försäkringskassa |
| ☐ | Annan: |

Stadsdel:

Handläggare:

Typ av fel:

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| ☐ | Tillgänglighet |
| ☐ | Bemötande |
| ☐ | Utredning |
| ☐ | Diskriminering/trakasserier |
| ☐ | Kompetens om målgrupp |
| ☐ | Samarbete/samverkan |
| ☐ | Övrigt: |

- | | |
|--------------------------|-----------------------------------|
| ☐ | Helhetssyn |
| ☐ | Handläggning |
| ☐ | Uppföljning |
| ☐ | Delaktighet |
| ☐ | Kommunikation/information/service |
| ☐ | Rättssäkerhet |

Händelse:

Konsekvens för klienten:



SOCIALTJÄNST- OCH ARBETSMARKNADSFÖR- VALTNINGEN

Bilaga 3

UPPFÖLJNINGSBANKETT FÖR PERSONLIGA OMBUD FÖR HEMLÖSA MED PSYKISKA FUNK-
TIONSHINDER

VERKSAMHETSÅR: 2012

NYCKELTAL	Kvartal 1	Tertial 2	Aug.-Dec.	Totalt
Aktuella personer				
Antal aktuella perso- ner	23(29)	26(30)	21(30)	21(40)
varav nya	8	7	4	19
Avslutade	6	4	9	19
Genomsnittlig tid för aktualitet för avsluta- de	275,5 dagar	205,25 dagar	251,78 dagar	249,47 dagar
Aktualiseringsorsak pågående uppdrag				
Annat	3	2	1	1
Arbete/Sysselsättning	0	1	1	1
Boende	10	11	11	11
Försäkringskassan	2	2	2	2
Personligt stöd	9	7	6	6
Privat ekonomi	5	4	4	4
Psykiatrisk vård	2	3	3	3
Rådgivning	0	0	0	0
Socialtjänst	3	6	4	4
Somatisk vård	2	1	0	0
Överklagningar	2	2	2	2
Kön pågående uppdrag				
Antal kvinnor	7	10	6	6
Antal män	16	16	15	15
Åldersfördelning pågående uppdrag				
18-25 år	1	0	0	0
26-35 år	4	6	2	2
36-45 år	4	5	5	5
46-55 år	8	8	7	7
56-65 år	5	6	6	6
66 år -	1	1	0	0
Tillhörighet pågående uppdrag				



SOCIALTJÄNST- OCH ARBETSMARKNADSFÖR- VALTNINGEN

ter/anmälningar			relsen (utan åtgärd)	
-----------------	--	--	-------------------------	--

Övrigt och eventuella kommentarer:

Höstens specifika händelser

Flytt av PO:s kontor och besöksadress som from dec -12 är Fleminggatan 113 3 tr, Stockholm.

Stockholms Stadsmission har under 2012 genomfört en organisationsöversyn.

Resultatet av denna översyn är att en ny organisationsstruktur är under införande. För verksamheten Personligt Ombud kommer den nya organisationen att innebära en ny ledningsstruktur from vt-13 då Anne MacKeys förordnande som tf enhetschef löper ut. Ny socialchef (tidigare verksamhetschef) from november -12 är Jonas Rydberg med huvudansvar för SSM:s sociala verksamheter som drivs via ram- resp entreprenadavtal.

Fokus för vt -13

- fortsatt dialog med huvudman ang uppdragets utförande
- nya arenor för uppsökande verksamhet utifrån förändringar i målgruppen.
- individuell plan för samtliga klienter (som så önskar).
- vidareutveckla processen kring systemfel i ledningsgruppen

Enkät till personer som har anlitat Personligt Ombud.

Hur skattar du tillgängligheten vid kontakten med ditt personliga ombud?

Har det varit lätt eller svårt att få/ha kontakt med ditt personliga ombud?

Mycket lätt lätt godkänt inte så lätt svårt mycket svårt

Hur skattar du kvalitén på ditt personliga ombuds arbete?

Är du nöjd med ombudets arbete eller inte alls nöjd?

Mycket nöjd nöjd godkänt inte helt nöjd inte nöjd inte alls nöjd

Hur skattar du resultatet av arbetet?

Är du nöjd med resultatet av ombudets arbete?

Mycket nöjd nöjd godkänt inte helt nöjd inte nöjd inte alls nöjd

0953 Personliga ombud
Chef Eva Sandberg

		År	Period	Riktmärke		
		2012	December	100%		
	Baskontogrupp	Budget	Bokslut	Utfall inkl. just.	Utfall inkl. just. %	Avvikelse (Bokslut - Budget)
310	Taxor och avgifter	0	0	0		0
340	Hysesintäkter	0	0	0		0
350	Bidrag och ersättningar	-605	-605	-605	100%	-0
360	Försäljning	0	0	0		0
390	Övriga externa intäkter	0	0	0		0
	Summa externa intäkter	-605	-605	-605		-0
432	Administrativ service; internt	0	0	0		0
434	Lokaler; internt	0	0	0		0
436	Administrativa tjänster; internt	0	0	0		0
438	Övriga interna intäkter	0	0	0		0
	Summa interna intäkter	0	0	0		0
	Summa intäkter	-605	-605	-605	100%	-0
452	Administrativ service; internt	0	0	0		0
454	Lokaler; internt	0	0	0		0
456	Administrativa tjänster; internt	0	0	0		0
458	Övriga interna kostnader	0	0	0		0
	Summa interna kostnader	0	0	0		0
500	Löner	0	0	0		0
501	Personalförsäkring	0	0	0		0
510	Lokalhyror	0	0	0		0
511	Övriga lokalkostnader el, vatten, s	0	0	0		0
540	Ekonomiskt bistånd	0	0	0		0
550	Entreprenad, köp av verksamhet	1 073	1 014	1 014	95%	59
551	Konsulter	0	0	0		0
591	Inventarier o IT-utrustning	0	0	0		0
596	Kosthåll	0	0	0		0
598	Kundförluster	0	0	0		0
599	Övriga externa kostnader	0	0	0		0
	Summa externa kostnader	1 073	1 014	1 014	95%	59
	Summa kostnader	1 073	1 014	1 014	95%	59
	Netto	468	409	409	87%	59

2013-01-11

Ulrika Dahl

ULRIKA DAHL
CONTROLLER