

Handläggare
Anne-Christine Davidsson
Telefon: 508 03 187

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Anmälan av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre och funktionsnedsättning under perioden 2014-07-01- 2014-12-31

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lägger föreliggande anmälan av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre och funktionsnedsättning, under perioden 2014-07-01 – 2014 12 31, till handlingarna.

Christina Heglert
T f stadsdelsdirektör

Margareta Ericson
Avdelningschef

Sammanfattning

Enligt beslut i Spånga-Tensta stadsdelsnämnd 2008-01-24 ska inkomna synpunkter och klagomål till avdelningen för äldre och funktionsnedsättning anmälas löpande under året.

Detta ärende innehåller synpunkter och klagomål för andra halvåret 2014.

Under den redovisade perioden har 18 stycken klagomål och synpunkter inkommit till avdelningen för äldre och funktionsnedsättning. På enheterna pågår ett ständigt arbete med att förbättra hanteringen av synpunkter och klagomål. Redovisningen ger dock inte en fullständig bild av verkligheten och förvaltningen är väl medveten om att en del synpunkter och klagomål behandlas direkt utan att redovisas.

Ärendet

Enligt beslut i Spånga-Tensta stadsdelsnämnd 2008-01-24 ska inkomna synpunkter och klagomål till avdelningen för äldre och funktionsnedsättning anmälas löpande under året.

Att och hantera, åtgärda och återkoppla inkomna synpunkter och klagomål är ett sätt för enheterna att arbeta med ständig verksamhetsutveckling och ett led i att uppnå förvaltningens vision

”Vi gör skillnad för människan i vardagen”. Enheterna inom avdelningen uppmuntrar därför brukare och närstående på olika sätt att känna sig välkomna att lämna synpunkter och klagomål.

Förvaltningen har valt att dela in inkomna synpunkter och klagomål i fyra kategorier; insatsernas utförande, handläggning, bemötande, verksamhetsfrågor samt övrigt.

Insatsernas utförande

Kvaliteten på insatsernas utförande, uteblivna insatser.

Verksamhetsfrågor

Tillgänglighet, verksamhetens utformning, verksamhetens innehåll, bemanning, personalkontinuitet, personalens kompetens.

Bemötande

Personalens bemötande gentemot brukare och närstående utifrån ett professionellt förhållningssätt.

Handläggning

Handläggningstider, oklarhet i handläggningsprocess eller beslut, byte av handläggare.

Övrigt

Lokalfrågor, kostfrågor.

Inom förvaltningen finns cirka 977 brukare av insatser inom äldreomsorgen samt cirka 470 brukare av insatser inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning. Hemtjänstenheterna utför cirka tusen planerade besök per vecka hos brukare i eget boende.

Till förvaltningen inkom under andra halvåret 2014 18 stycken klagomål, synpunkter och beröm som rör verksamheterna inom äldre och funktionsnedsättning. Totalt under året inkom 42 stycken klagomål, synpunkter och beröm. Vissa av de inkomna klagomålen berör flera av nedanstående kategorier.

Nedan följer en redovisning av inkomna synpunkter och klagomål per kategori under andra halvåret 2014.

Insatsernas utförande

Av de inkomna klagomålen berörde åtta stycken insatsernas utförande. De flesta berörde uteblivna insatser och något klagomål avser missnöje med kvaliteten på insatsernas utförande. Verksamheterna har vid inkomna klagomål på insatsernas utförande sett över rutiner, haft samtal med berörd personal, sett över arbetsscheman samt upprättat handlingsplan.

Verksamhetsfrågor

Under perioden har ett klagomål inkommit gällande verksamhetsfrågor, detta avsåg privat hemtjänstleverantörs samarbete med beställarenheten. Beställarenheten och utföraren har behandlat frågorna vid ett möte.

Bemötande

Sex av de inkomna klagomålen berör bemötande. Främst handlar dessa om att medarbetare inom förvaltningen inte lyssnat på den enskildes önskemål och att man i något av fallen även vill byta personal/handläggare. Bemötande är en av fokusfrågorna för avdelningens enheter och man arbetar på olika sätt med att ständigt förbättra bemötandet, bland annat genom förvaltningens arbete med "Rondellen". I Socialstyrelsens brukarundersökning för 2014 fick frågan om ifall brukaren kände sig väl bemött av personalen ett mycket högt utfall vid de olika enheterna.

Handläggning

Fyra av de inkomna klagomålen handlar om handläggning. Handläggningen har varit otydlig och handläggningstiden för lång samt att man fått mindre beviljad tid för insatsernas utförande. Beställarenheten ansvarar för att handläggningen ska vara transparent och att den enskilde ska delta i utredningsprocessen. Biståndshandläggarna skickar alltid skriftligt svar till den enskilde med förklaring till hur den beviljade tiden räknats ut.

Övrigt

Tre av de inkomna klagomålen berör övriga frågor såsom hemtjänstens nya tidsregistreringssystem samt olika lokalfrågor.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av strategiska staben i samarbete med avdelningen för äldre och funktionsnedsättning.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar att lägga föreliggande anmälan om synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre och funktionsnedsättning, under perioden 2014-07-07 – 2014 12 31, till handlingarna.