

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2020-03-19

Diarienummer N133-0138/20

Handläggare

Anna-Lena Grahn, Annelie Johansson, Carin Månsson

Telefon: 031-365 00 00

E-post: anna-lena.grahn@orgryteharlanda.goteborg.se
annelie.2.johansson@orgryteharlanda.goteborg.se
carin.mansson@orgryteharlanda.goteborg.se

Årsrapport synpunktshantering 2019

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden Örgryte-Härlanda godkänner årsrapporten för synpunktshantering 2019 och antecknar mottagandet av informationen till protokollet.

Sammanfattning

Information om synpunkts- och klagomålshantering finns både på Göteborgs stads och Örgryte-Härlandas hemsidor. Synpunkter kan lämnas via webben, e-post eller i pappersform. Broschyrer och information finns också tillgängliga i verksamheterna, väntrum och liknande.

Inom sektor Samhälle och Kultur har det under 2019 inkommit 9 synpunkter. Merparten av inkomna synpunkter avser förvaltningens förslag att dra ner på bidrag till frivilligorganisationer.

Inom sektor Äldreomsorg samt hälso- och sjukvård har det under 2019 inkommit 28 synpunkter. Övervägande delen av synpunkterna avser brister i omsorgsinsatser och/eller uteblivna insatser.

Inom sektor Individ och familjeomsorg samt funktionshinder har det under 2019 inkommit 25 synpunkter. Majoriteten av inkomna synpunkter rör handlägningsförfarandet inom myndighetsutövning.

Verksamheterna arbetar fortlöpande med att omhänderta inkomna synpunkter och klagomål och ett förbättringsarbete sker i flera enheter. Utifrån det rådande ekonomiska läget har dock inte en utveckling av arbetet kring synpunkter och klagomål kopplat till internkontrollens åtgärdsförslag kunnat prioriterats under 2019 och 2020. Förvaltningen bedömer dock att det är ett viktigt område som behöver bevakas i de nya förvaltningarna.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension

Bedömning ur social dimension

Att ges möjlighet att lämna synpunkter är en viktig del i medborgarnas delaktighet och inflytande i verksamheten. Inkomna synpunkter leder till ett förbättringsarbete som höjer kvaliteten för de vi är till för.

Samverkan

Information till LSG inom Individ och familjeomsorgen samt funktionshinder den 7 april 2020.

Information till LSG inom Äldreomsorg samt hälso- och sjukvård den 7 april 2020.

Information till LSG inom Samhälle och kultur den 14 april 2020.

Information till FSG den 8 april 2020.

Ärendet

Redovisning av inkomna synpunkter till sektorerna sker årsvis enligt beslut av presidiet. I detta ärende redovisas inkomna synpunkter under hela år 2019. Synpunkterna analyseras sektor för sektor.

Beskrivning av ärendet

Information om synpunkts- och klagomålshantering finns både på Göteborgs stads och Örgryte-Härlandas hemsidor. Synpunkter kan lämnas via webben, e-post eller i pappersform. Broschyrer och information finns tillgängliga i verksamheterna, väntrum eller liknande.

I det systematiska kvalitetsarbetet är synpunktshanteringen ett sätt att identifiera risker i verksamheterna. Inkomna synpunkter ska analyseras och bidra till förbättringsarbetet.

I Internkontrollen 2018 var synpunktshanteringen ett av de områden som valdes ut för granskning. Granskningen visade att det finns brister i rapportering och systematik vilket får till följd att det är svårt att se mönster när det gäller synpunkter och klagomål.

Ett arbete pågår i sektorerna kring att ta omhand och följa upp synpunkter och klagomål. Förvaltningen satsade på brukarnära verksamhetsutveckling 2019 och det finns enheter som trots det rådande ekonomiska läget lyckats genomföra ett sådant arbete. Dock har det inte varit möjligt att prioritera skapandet av en arbetsgrupp med förvaltningscontroller, verksamhetsutvecklare och enhetschefer för att ta fram en ny modell och nya rutiner kring synpunktshantering. Inte heller har man haft möjlighet att på ett systematiskt sätt följa upp enheternas arbete med omhändertagande av synpunkter.

Redogörelse av ärende

Sektor Samhälle och kultur

Sektorn har under året mottagit 9 synpunkter.

Sektor Samhälle och kultur 5 diarieförda synpunkter

Sektorn har under året hanterat 4 synpunkter och ett klagomål.

- 2 ärenden gällande synpunkter från allmänheten och protestlistor mot förslaget att dra ner på bidragen till frivilligorganisationer. sammanlagt innehåller dessa ärenden 10 inkomna handlingar av synpunkter samt 3 protestlistor.
- 1 synpunkt gällande önskemål om hundrastgård vid Prästgårdsängen.
- 1 synpunkt gällande placering av Styr och Ställ cyklar i staden.
- 1 klagomål gällande utbudet av fritidsaktiviteter i stadsdelen.

Område Kultur och Fritid 1 diarieförd synpunkt

Området har under året hanterat 1 synpunkt:

- 1 synpunkt från vårdnadshavare gällande utformningen av kösystemet för Kulturskolan.

Område Mat och Lokal 3 diarieförda synpunkter

Området har under året hanterat 1 synpunkt och 2 klagomål.

- 1 synpunkt från medborgare gällande önskan om helvegetariska skolmåltider.
- 1 klagomål från gäst på äldreboenderestaurang som var missnöjd med kvalitén på den kokta potatisen.
- 1 klagomål från medborgare Prideflaggan togs inte ner efter prideveckan utan satt upp en längre tid.

Skolkök och förskolekök förekommer på Instagram. Där kommer det synpunkter ibland på bilderna. Under 2019 var endast en synpunkt av negativ karaktär, övriga har varit positiva synpunkter på det som visats.

Muntliga synpunkter

- Muntliga synpunkter hanteras/besvaras av medarbetarna direkt och tas vid behov upp på påföljande verksamhetsmöte

Analys och förbättringsförslag

Det är ett utvecklingsområde för Kultur och Fritid att synliggöra mer av den omfattande synpunkthantering som pågår i alla verksamheter. Det är tydligt att antalet synpunkter påverkas av hur aktivt vi arbetar med att synliggöra möjligheten för våra besökare att lämna synpunkter.

Mat och lokal arbetar aktivt med att ta till vara de synpunkter som kommer in till området, ett utvecklingsområde skulle dock vara att synliggöra de positiva synpunkter som ofta kommer in till verksamheterna muntligt.

Sektor Äldreomsorg samt hälso- och sjukvård

Inom sektor Äldreomsorg och hälso- och sjukvård kom det under 2019 in 28 synpunkter. Merparten av inkomna synpunkter under 2018 avser hemtjänst, följt av äldreboende. Inom hälso- och sjukvård har 2 synpunkter lämnats.

Inkomna synpunkter har stadigt minskat under de senaste tre åren: 2018 inkom 34 synpunkter. En minskning från 2017, då 50 synpunkter inkom.

I de fall ärendet har en avsändare har de i stor utsträckning besvarats av enhetschef, antingen via telefon eller mail. I enstaka fall via brev. I några ärenden

har även områdeschef och/eller sektorchef varit inblandade i kommunikationen med den som lämnat synpunkten/klagomålet.

Av de synpunkter som inkom under 2019 bedömdes 1 vara av mer allvarligt slag. Den hanterades och utreddes även inom stadens process för avvikelshantering.

Sektorn: 1 synpunkt

1 synpunkt avser missnöje med benämningen ”brukare”, som enligt synpunktslämnare uppfattas negativt

Område hemtjänst: 18 synpunkter/klagomål

Av de 18 synpunkterna som lämnats inom hemtjänsten kopplas 9 av dessa till stadens värdighetsgarantier. Då främst garantin ”Planera tillsammans” – gemensam planering med den enskilde kring hur stödet ska utföras.

1 synpunkt avser beröm till hemtjänstens medarbetare

4 synpunkter avser uteblivna insatser (dusch, matlagning, inköp, städ)

4 synpunkter avser personalens negativa bemötande

3 synpunkter avser möjligheten att påverka tider för hemtjänstens besök

6 synpunkter avser hur insatser utförs

Område äldreboende: 7 synpunkter/klagomål

1 synpunkt avser beröm gällande fint bemötande mot boende och anhöriga på Björkekärrshus

1 synpunkt avser beröm gällande god vård- och omsorg på Kaggeleds äldreboende

1 synpunkt avser brister i omsorgssituationer kopplat till renoveringen på Dicksons Hus

1 synpunkt avser att det upplevdes som lång tid innan larm besvarades

1 synpunkt avser att utbudet av aktiviteter är bristfälligt

1 synpunkt avser brister i omsorgsinsats

1 synpunkt avser att det inte flaggades på nationaldagen på Kaggeleds äldreboende

Område hälso- och sjukvård: 2 synpunkter/klagomål

1 synpunkt avser beröm till hemsjukvårdens medarbetare

1 synpunkt avser brister i hemsjukvårdens insatser inom ordinärt boende

Trend

I undersökningen från Socialstyrelsen, ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” ställs frågan ”Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter och klagomål?” Resultatet för Örgryte-Härlanda visar att det påbörjade arbetet med att förbättra informationen ut till omsorgstagare har gett visst resultat. Inom hemtjänsten har andel positiva svar ökat från förra året ökat med 1 procentenhet, från 61 till 62. Inom äldreboendena har resultatet förbättrats med 4

procentenheter, från 47 till 51. Genomsnittet i Göteborgs stad är 60% inom hemtjänst respektive 47% på äldreboende.

Analys och förbättringsförslag

Övervägande del av samtliga inkomna synpunkter tas emot direkt av enhetschefer via telefon, e-post eller vid möten. De omhändertas och åtgärdas, när så krävs, oftast omgående. Enligt berörda chefer glöms det dock ofta av att registrera synpunkterna i stadsdelens synpunkts- och klagomålshantering. Antalet inkomna synpunkter bedöms därmed vara betydligt högre än de som registrerats i diariet.

Inom område hemtjänst handlar synpunkterna till största del om brister i utförande av tjänster/insatser. De kan gälla missade insatser eller felaktigt utförda insatser, bemötande och kontinuitet. De flesta synpunkterna och klagomålen kommer direkt till enheterna. Planerare finns på plats under dagtid som kan möta många frågor direkt till omsorgstagare och anhöriga.

Inom äldreboende rör de mest förekommande synpunkterna brister i omsorgen samt brister i bemötande. De flesta synpunkterna inkommer från anhöriga.

Sektor Individ och familjeomsorg samt funktionshinder

Sektorn har under 2019 mottagit 25 synpunkter. Tidigare år var antalet

2015	18
2016	20
2017	4
2018	44

Efter det låga antalet 2017 gjordes en kampanj för att fånga in och rapportera fler synpunkter och detta har gett ett synligt resultat.

De inkomna synpunkterna under 2019 beskrivs nedan.

Område Boende och personligt stöd 6 st

Klagomål på medföljande personals agerande i samband med besök hos sjukvården. *Åtgärd:* Svar lämnat per telefon till synpunktslämnaren. Händelsen är analyserad på metodmöte och handlingsplan upprättad ifall en liknande situation skulle uppstå igen.

Klagomål på personalsituationen på BmSS (Bostad med särskild service). *Åtgärd:* Svar med redogörelse för bemanningsplaneringen skickat till synpunktslämnaren.

Fråga angående personalsituationen under sommaren. *Åtgärd:* Svar med redogörelse för bemanningsplaneringen skickat till synpunktslämnaren.

Orosanmälan angående en boende på BmSS. *Åtgärd:* Omhändertaget som ett individuellt ärende.

Klagomål gällande att en person som bor i BmSS ej får tillräckligt med aktiviteter under sommaren: *Åtgärd:* Svar med redogörelse för bemanning, kompetens och planering av semesterperioden och erbjudande om ett dialogmöte.

Klagomål på omvårdnad och stöd i BmSS. *Åtgärd:* Skriftligt svar och erbjudande om möte. Beskrivning av vad som gjorts i det enskilda fallet och kommunens ansvar gällande omvårdnad.

Område Bistånd och service

14 st

Synpunkt på hur barn blivit lyssnade på i utredning. *Åtgärd:* Förälder erbjuds samtal.

Missnöje med beslutsunderlag gällande orosanmälan.

Anklagelse om partiskhet i utredning. *Åtgärd:* kompetensutveckling pågår sedan 2018 gällande handläggning och dokumentation med särskilt fokus på opartiskhet och kommunikering.

Klagomål på handläggning gällande brister i bemötande, partiskhet, för långsam process, dålig tillgänglighet och brister i dokumentationen m.m. *Åtgärder:* Standardiserade frågeställningar ska ställas till samtliga över 15 år som har kontakt med vår verksamhet, oavsett kön. Rutinen infördes 2019-05-06. Avvikelse beträffande för lång utredningstid är gjord. Översyn på detaljerad nivå i verksamheten utifrån ett rättssäkerhetsperspektiv.

3 klagomål där den enskilde vill byta handläggare på Vuxenenheten.

Klagomål på planering och behandling inom Vuxenenheten. *Åtgärd:* Svar med beskrivning av hur man arbetat är lämnat per brev.

5 synpunkter på handläggning och utredning. *Åtgärd:* Dialog och information om arbetssätt och regelverk vid personligt möte och/eller brev. Hänvisning till IVO.

Klagomål på uppgifter lämnade från socialtjänsten till Familjerätten.

Synpunkt/klagomål avseende familjebehandlares bemötande samt felaktig dokumentation i journal. *Åtgärd:* Återkoppling har skett via mail.

Område Arbetsmarknad och sysselsättning 3 st

Anonymt klagomål på LOV inom Daglig verksamhet.

Klagomål på bemötande inom ekonomiskt bistånd med önskemål om att byta handläggare.

Klagomål på handläggning inom ekonomiskt bistånd. *Åtgärd:* Personligt möte med den enskilde med klargörande information om regler och villkor för ekonomiskt bistånd

Sektorn 2 st

Räddningsmissionen framför synpunkter på den kritiska situationen för hemlösa barnfamiljer. Man befarar att situationen för barn kommer att bli värre när riktlinjerna om nödbistånd träder i kraft. *Åtgärd:* sektorn följer konsekvenserna för barnfamiljer i uppföljningsprocessen.

Förslag att medborgare kan lämna in kläder, barnvagnar, leksaker m m till barn att användas i socialtjänstens verksamheter. *Åtgärd:* genom ett samarbete med kyrkan tas kläder och leksaker om hand.

Förvaltningens bedömning

Verksamheterna arbetar fortlöpande med att omhänderta inkomna synpunkter och klagomål och ett förbättringsarbete sker i flera enheter. Utifrån det rådande ekonomiska läget har dock inte en utveckling av arbetet kring synpunkter och klagomål kopplat till internkontrollens åtgärdsförslag kunnat prioriterats under 2019 och 2020. Förvaltningen bedömer dock att det är ett viktigt område som behöver bevakas i de nya förvaltningarna.

Gitte Caous
Tf. Stadsdelsdirektör

Annika Ljungh
Sektorchef ÄO-HS

Rose-Marie Karlsson
Områdeschef IFO-FH

Tomas Dunér
Sektorchef Samhälle och Kultur