

Återrapportering av Åsikt Kävlinge
180101-180630
Ärende 8
SN 2018/183

Socialnämnden

Återrapportering av Åsikt Kävlinge 180101-180630

Förslag till beslut

Socialnämndens beslut

Socialnämnden godkänner återrapportering och överlämnar den till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Återkoppling med statistik över inkomna synpunkter ska redovisas två gånger per år för nämnder och kommunstyrelse. Denna rapport avser första halvåret 2018 för Socialnämnden.

Under första halvåret fick Socialnämnden in 19 synpunkter. Det är en minskning med 11 synpunkter jämfört med föregående halvår.

Hemvården har fått 10 synpunkter, Måltidsservice 6 synpunkter och LSS och socialpsykiatri 1 synpunkt. Det har inte kommit in någon synpunkt till individ- och familjeomsorg. 1 synpunkt avser Kansli och 1 synpunkt är ospecificerad.

Beslutsunderlag

- Åsikt Kävlinge första halvåret 2018

Socialtjänsten

Ann-Louise Christensen
Sektorschef Omsorg

Eva Sjöstedt
Kvalitetssamordnare

Beslutet ska skickas till

För kännedom

För kännedom

Kommunstyrelsen

180830

Återrapportering av Åsikt Kävlinge

för socialnämndens verksamhetsområde, 180101-180630

Under perioden 180101-180630 har det kommit in totalt 19 stycken synpunkter. Av dessa har 13 lämnats in via hemsidan, 3 via blankett och 1 via e-post. Det är en minskning med 11 synpunkter jämfört med föregående halvår. Fördelningen av synpunkterna återfinns här nedan.

Fördelning av synpunkter	Antal	%
Enhet/avdelning		
Hemvård	10	52,6
Måltidsservice	6	31,6
LSS och socialpsykiatri	1	5,3
Kansli	1	5,3
Ospecificerad	1	5,3
Totalt	19	

Synpunktstyp	Antal	%
Beröm	2	9,1
Fråga	4	18,2
Klagomål	13	59,1
Förslag	2	9,1
Övrigt	1	4,5
Totalt*	22	

Kategori	Antal	%
Service & tjänster	17	51,5
Bemötande	2	6,1
Fysisk miljö	5	15,2
Kompetens	2	6,1
Tillgänglighet	3	9,1
Delaktighet/Inflytande	4	12,1
Totalt*	33	

* Summan för antal överensstämmer inte alltid med antalet registrerade synpunkter då flera alternativ kan väljas.

Liksom under föregående period är klagomål den synpunktstyp som är vanligast, liksom kategorin service & tjänster. Flest synpunkter förekommer inom hemvård, som är den största verksamheten.

Åtgärder	Antal	%
Frågan är besvarad	5	26,3
Åtgärdat/Kommer att åtgärdas	1	5,3
Kommer inte att åtgärdas	11	57,9
Tas med i framtida planering	2	10,5
Totalt*	19	

Resultat	Antal	%
Förbättrad service/tillgänglighet	3	14,3
Åsikten medför inget resultat	14	66,7
Förbättrad information	1	4,8
Förbättrade rutiner	1	4,8
Förbättrad fysisk miljö	1	4,8
Förbättrat kundlöfte	1	4,8
Totalt*	21	

* Summan för antal överensstämmer inte alltid med antalet registrerade synpunkter då flera alternativ kan väljas.

Svarstid för mottagningsbekräftelse	Antal	%
Inom 2 dagar	9	47,4
Mellan 3-5 dagar	0	0
Mer än 6 dagar	0	0
Svar ej möjligt/ önskat	10	52,6

* Noteras bör att systemet inte känner av om det rör sig om arbetsdagar eller helgdagar.

De synpunktslämnare som lämnar kontaktuppgifter och vill ha svar ska inom två arbetsdagar få bekräftelse om att Socialtjänsten har tagit emot synpunkten och uppgift på vem som är handläggare för ärendet och dennes kontaktuppgifter.

Svarstid för handläggares svar	Antal	%
Inom 14 dagar	13	68,4
Mellan 15-20 dagar *	0	0
Mer än 21 dagar	0	0
Obesvarat	0	0
Svar ej möjligt/ önskat	6	31,6

Handläggare ska inom 14 dagar kontakta synpunktslämnaren med antingen ett svar på frågan eller annan återkoppling i ärendet.

Samtliga synpunkter ska publiceras på hemsidan om de inte innehåller sekretessuppgifter eller är kränkande.

3 (3)

Uppföljning av "Ny inriktning för inköp, matdistribution och servicetjänster"

Under våren 2018 gjordes en uppföljning av "Ny inriktning för inköp, matdistribution och servicetjänster". Den nya inriktningen infördes från och med 171016.

I uppföljningen som gjordes genomgicks inkomna synpunkter till Åsikt Kävlunge i tidsperioden 171001-180319, avseende förändringen. Antalet åsikter gällande dessa insatser har under perioden varit något fler, men endast en marginell ökning.

Åsikterna avseende inköp gällde pris och utbud. Åsikterna gällande städ och tvätt gällde att företagen inte uppfyllde kraven (2 företag har utretts speciellt av kvalitetssamordnaren), och att tvätt-processen inte fungerat.

Åtgärder har vidtagits av kommunen samt förbättringsområden har tagits fram gällande priser, utbud samt att skapa bättre dimensionering av tvättmöjligheter/tvättmaskiner i KKB 's fastigheter.