

Socialnämnden

Återrapportering av Åsikt Kävlinge 2017-01-01-2017-06-30

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 2017 för socialnämnden.

Under första halvåret fick socialnämnden in 24 synpunkter. Det är en minskning med 2 synpunkter jämfört med föregående halvår och en ökning med 5 synpunkter jämfört med första halvåret 2016.

Hemvården har fått 11 synpunkter, måltidsservice 7 synpunkter, individ- och familjeomsorg 5 synpunkter och LSS och socialpsykiatri 1 synpunkt. Alla synpunktslämnare utom två har fått svar inom två veckor. Förseningen har berott på handläggarens semester.

Tre synpunkter tar upp frågan om frisör på Billingshäll och de sju synpunkterna inom måltidsservice tar upp förändringar i lunchinnehåll och försäljningssortiment på våra dagcentraler. Sex av synpunkterna angående måltidsservice kommer från samma person.

Beslutsunderlag

- Remiss - Återrapportering av Åsikt Kävlinge 2017-01-01--2017-06-30
- Åsikt Kävlinge första halvåret 2017

Socialtjänsten

Christin Johansson
Socialchef

Gunilla Malmgren
Administrativ chef

Beslutet ska skickas till

För kännedom Kommunstyrelsen

För verkställighet

Återrapportering av Åsikt Kävlinge

för socialnämndens verksamhetsområde, 2017-01-01—2017-06-30

Under perioden 2017-01-01—2017-06-30 har det kommit in totalt 24 stycken synpunkter. Av dessa har 19 stycken lämnats in via hemsidan och 5 stycken via blankett. Det är en minskning med två synpunkter jämfört med föregående halvår och en ökning med fem jämfört med första halvåret 2016. Fördelningen av synpunkterna återfinns här nedan.

Fördelning av synpunkter	Antal	%
Enhet/avdelning		
Hemvård	11	45,8
Måltidsservice	7	29,2
Individ- och familjeomsorg	5	20,8
LSS och socialpsykiatri	1	4,2
Totalt	24	

Synpunktstyp	Antal	%
Beröm	4	13,3
Förslag	1	3,3
Fråga	11	36,7
Klagomål	12	40,0
Felanmälan	0	0
Övrigt	2	6,7
Totalt*	30	

Kategori	Antal	%
Information	7	23,3
Fysisk miljö	1	3,3
Kompetens	0	0
Skadegörelse	0	0
Bemötande	2	6,7
Handläggning	1	3,3
Avgifter	1	3,3
Tillgänglighet	4	13,3
Delaktighet/Inflytande	0	0
Service & Tjänster	12	40,0
Övrigt	2	6,7

Totalt*	30
----------------	----

* Summan för antal överensstämmor 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.

Beröm har lämnats avseende omsorgen inom hemvården, som är toppen, liksom personalen på Kullagården. Hemrehabiliteringen får beröm liksom arbetsterapeut och biståndshandläggare i Löddeköpinge och en invånare uttrycker sin uppskattning över möjligheten att få en måltidsvän.

Tre åsikter tar upp frågan om frisör på Billingshäll. Samtliga sju synpunkter inom måltidsservice tar upp förändringar i lunchinnehåll och försäljningssortiment på våra dagcentraler, sex av dessa kommer från samma person.

Åtgärder	Antal	%
Frågan är besvarad	10	35,7
Åtgärdat/Kommer att åtgärdas	2	7,1
Kommer inte att åtgärdas	9	32,1
Tas med i framtida planering	7	25,0
Hänvisning till annan myndighet/organisation/företag	0	0
Registrerad åtgärd saknas	0	0
Totalt*	28	

Resultat	Antal	%
Felet åtgärdat	0	0
Förbättrad information	4	16,7
Förbättrad service/tillgänglighet	5	20,8
Förbättrad kvalitetsgaranti	0	0
Förbättrade rutiner	1	4,2
Åsikten medför inget resultat	14	58,3
Totalt*	24	

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

Följande ärenden kommer att tas med i framtida planering.

- Behandling av inkomna åsikter
- Frisör på Billingshäll (tre åsikter)
- Telefon till mottagningen på socialtjänsten
- Utbildning inom äldreården

Ytterligare ett ärende finns med i listan på ärenden som tas med i framtida planering. Det ärendet verkar vara felregistrerat

Svarstid för mottagningsbekräftelse	Antal	%
Inom 2 dagar	8	33,3
Mellan 3-5 dagar *	1	4,2
Mer än 6 dagar	1	4,2
Obesvarat	0	0
Svar ej möjligt/ önskat	14	58,3

* 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 vi har tagit emot synpunkten och uppgift på vem som är handläggare för

3 (4)

ärendet och dennes kontaktuppgifter. Det framgår inte varför en svarsbekräftelse dröjt mer än sex dagar, men handläggarens svar på åsikten har lämnats i tid.

Svarstid för handläggares svar	Antal	%
Inom 14 dagar	13	54,2
Mellan 15-20 dagar *	0	0
Mer än 21 dagar	2	8,3
Obesvarat	0	0
Svar ej möjligt/ önskat	9	37,5

När statistiken togs ut hade samtliga som lämnat en synpunkt fått svar.

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

Två svar har dröjt mer än 21 dagar. Svaren har blivit försenade på grund av handläggarens semester.

Samtliga synpunkter ska publiceras på hemsidan om de inte innehåller sekretessuppgifter eller är kränkande. Det finns två synpunkter som inte publicerats på hemsidan.

Uppföljning av tidigare period

Socialnämnden hade under andra halvåret 2016 följande synpunkter som skulle tas med i framtida planering.

- Frisör på Billingshäll
- Bättre information om seniordans och andra evenemang
- Fler grupper för balansträning
- Översyn av växelvården
- Renovering av toaletterna på Billingshäll
- Uppskattning av temaveckor på dagcentralernas restauranger

Frisör på Billingshäll finns även med bland synpunkterna för första halvåret 2017. Frågan har behandlats i en arbetsgrupp Slutsatsen är att det inte finns möjlighet att tillgodose synpunktslämnarnas önskemål.

I år har information om seniordansen lämnats i lokaltidningen, på kommunens webbplats och i evenemangskalendern. Affischer om evenemanget har också satts upp på olika platser i kommunen, bl a på kommunens dagcentraler.

Under året har balansträning även startat i Löddeköpinge.

Översyn av växelvården ingår i utvecklingsarbetet Hemvård 2.0. Alla som hade växelvård i våras har fått ett personligt besök av en biståndshandläggare. De har fått svara på samma frågor. Svaren visade att de berörda var övervägande positiva till insatsen. Sammanställningen av resultatet har presenterats på hemvårdens ledningsgrupp. Utvecklingsdelar, med utgångspunkt från svaren, kommer att tas med i Hemvård 2.0.

Renovering av toaletterna på Billingshäll är på gång.

4 (4)

Kostenheten hade en dansk temavecka i samband med måltidsdagarna under 2016. Den blev väldigt uppskattad. Det kommer att bli en ny temavecka i år, med ett annat innehåll.