



**Götene kommun**

# Inkomna synpunkter och klagomål 2020

Sektor omsorg



## Hjälp oss att bli bättre

Lämna dina synpunkter om äldreomsorgen, funktionshinderområdet samt individ- och familjeomsorgen



Namn Elisabeth Gerhardsson, kommunutvecklare – sektor omsorg

Datum 2021-01-11

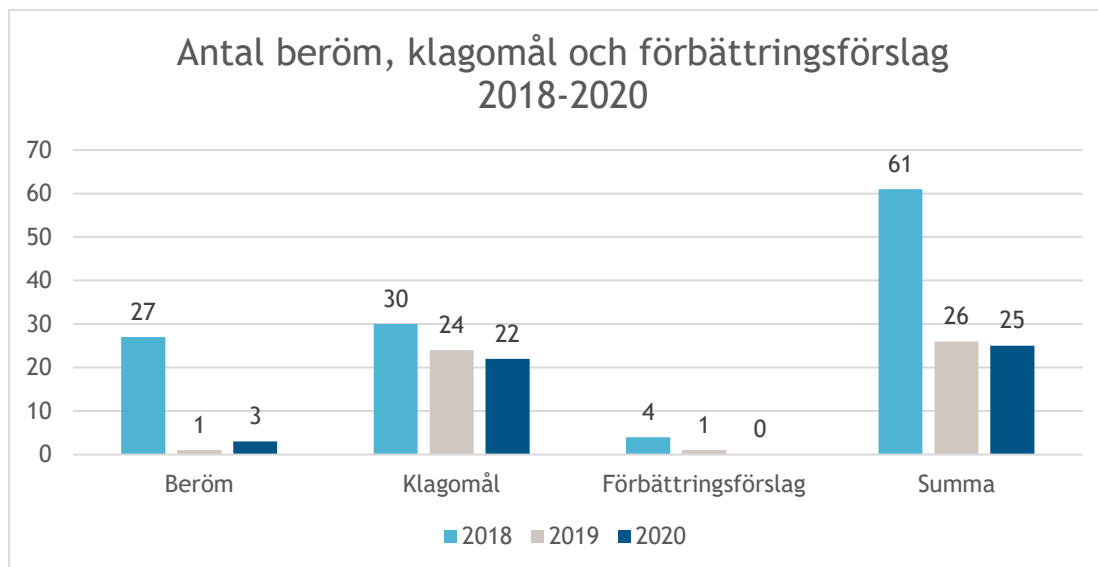
# Innehållsförteckning

<b>1 Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål under 2020 .....</b>	<b>3</b>
1.1 Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag .....	3
1.2 Antal nöjda respektive missnöjda med åtgärderna.....	3
1.3 Exempel på beröm, klagomål, förbättringsförslag och åtgärder av dessa.....	4
1.4 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per verksamhet.....	6
1.5 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per enhet.....	6
1.6 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per kategori.....	7
1.7 Vilka som framfört beröm, klagomål, förbättringsförslag.....	7
1.8 På vilket sätt har beröm, klagomål, förbättringsförslag framförts .....	8
<b>2 Reflektioner och analys .....</b>	<b>9</b>
2.1 Om sammanställningen .....	9
2.2 Antalet synpunkter har minskat.....	9
2.3 Flest synpunkter inom äldreomsorgen, ökning inom Individ- och familjeomsorgen, inga inom AME.....	9
2.4 Synpunktsblanketten mest använd .....	9
2.5 Resultat från nationell brukarundersökning.....	9
2.6 Rutinen fungerar, men antalet synpunkter har minskat.....	10

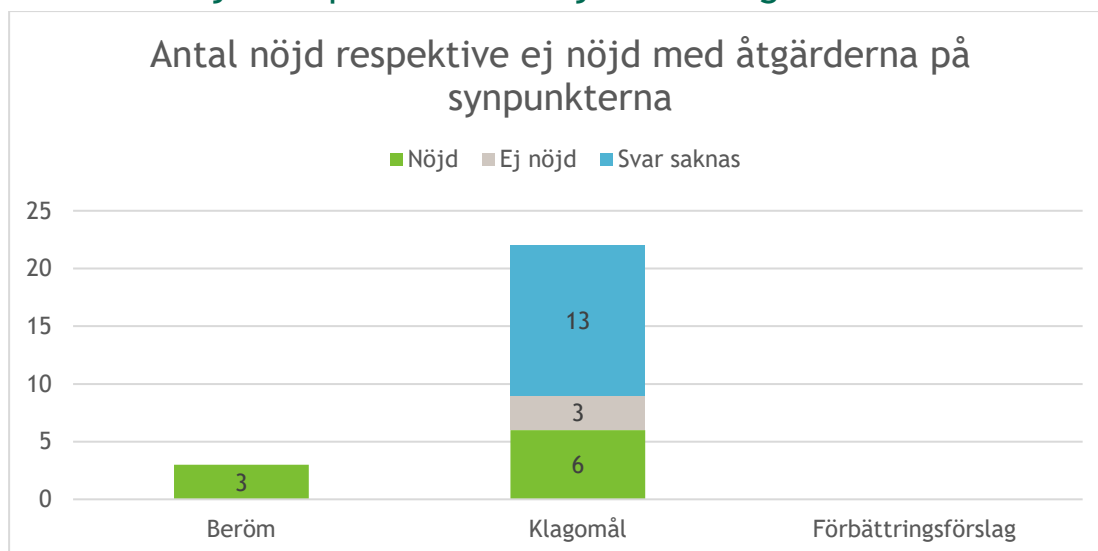
# 1 Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål under 2020

## 1.1 Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag

Totalt har det kommit in 25 synpunkter, klagomål och förbättringsförslag till sektor omsorg under 2020. En marginell minskning jämfört med 2019 då det kom in 26 synpunkter.



## 1.2 Antal nöjda respektive missnöjda med åtgärderna



Diagrammet visar att 9 personer är nöjda med åtgärderna. I stapeln svar saknas, är synpunkter från personer som är anonyma där det inte går att återkoppla för att få svar om nöjdhet, en del synpunkter är inkomna i slutet av december och har inte hunnits åtgärdas innan denna sammanställning och en del synpunkter saknar inrapporterad åtgärd från chef.

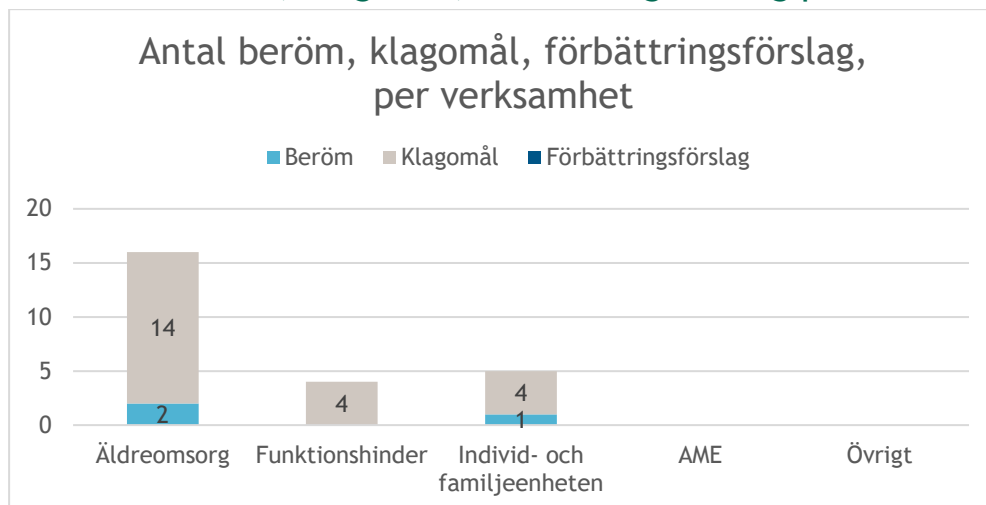
### 1.3 Exempel på beröm och klagomål och åtgärder av dessa

- Enskild missnöjd med att det inte finns aktiviteter på Hällesäter och att Träffpunkten är stängd. Tycker att verksamhetsansvariga och politiker ska skämmas. Många äldre lider av sin ensamhet, mer än någonsin just nu. Se till att det händer något för de gamla snart **Åtgärd:** Socialchef svarat att beslut om stängning av träffpunkter har tagits i kommunens krisledningsgrupp enligt Folkhälsomyndighetens rekommendationer om att personer 70 år och äldre ska hålla social distansering. Vår förhoppning är att ett normalläge ska infinna sig inom en inte alltför avlägsen framtid.
- Anonym nöjd med maten, den är överlag god. **Åtgärd:** Ingen återkoppling då personen är anonym.
- Anhörig missnöjd med sin mammas sjukvård på korttidsboendet. Fått besöka sjukhuset flera gånger på grund av bristfällig sjukvård. Detta har medfört mycket lidande i onödan. Även missnöjd med att det dröjt med plats på särskilt boende. **Åtgärd:** Medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS) har utrett inkomna synpunkter och kommit fram till att sjuksköterskan enligt dokumentationen gjort exakt det hen ska. Det som kan bli bättre är kommunikationen, att delge kontakter vi har/tar och vad den informationen säger, det är något vi kan förbättra. När det gäller säbo-beslut har kommunen enligt Socialtjänstlagen tre månader på sig att verkställa beslutet och i detta fall verkställdes beslutet efter två månader. MAS skickar utredningen vidare till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) för en granskning.
- Anhörig missnöjd med att hennes mamma inte får mat och fika på bestämda tider, Hoppas över eftermiddagsfika ibland då lunchen är sen och då blir det många timmar mellan måltiderna. Mamman vill gärna ha mat och älskar sitt eftermiddagsfika. Saknar kontakt med hemvården. Kontaktperson finns men hör inte av sig. Anhörig vill ha en bra dialog med hemvården. **Åtgärd:** Enhetschef kontaktat anhörig. Anhörig vill att hemtjänsten är mer observant på brukarens behov, men är förövrigt nöjd med hemtjänstens insatser. Även personal ger återkoppling till anhörig. Enhetschef kontaktat bistånd för uppföljning av beslut och åtgärder. Utökat antalet besök hos brukaren, har kontinuerlig kontakt med anhörig. Även en SIP görs. Anhörig nöjd med åtgärderna.
- Från facebook: Anhörig missnöjd med att trygghetslarmet inte fungerar, att operatörerna är underbemannade är ingen ursäkt och ger ingen trygghet. Som anhörig drabbas man av panik över att inte nå personalen. Vill veta hur kommunen hanterar detta! **Åtgärd:** Bitr. socialchef svarar att problemen gäller samtliga kommuner i Sverige som har Tunstall som leverantör. Vår IT-enhet har kontakt med dem dagligen. I Götene kommun har vi valt följande åtgärder för att säkerställa våra brukares säkerhet; Enhetschef gör bedömning vardagar dagtid kring extra tillsyn då det är problem med larmet. Under kvällar och helger så görs denna bedömning av sjuksköterska i tjänst. Information går ut på kommunens hemsida och telefonnummer

har där meddelats så anhöriga/brukare kan komma i kontakt med hemvårdsgrupp.

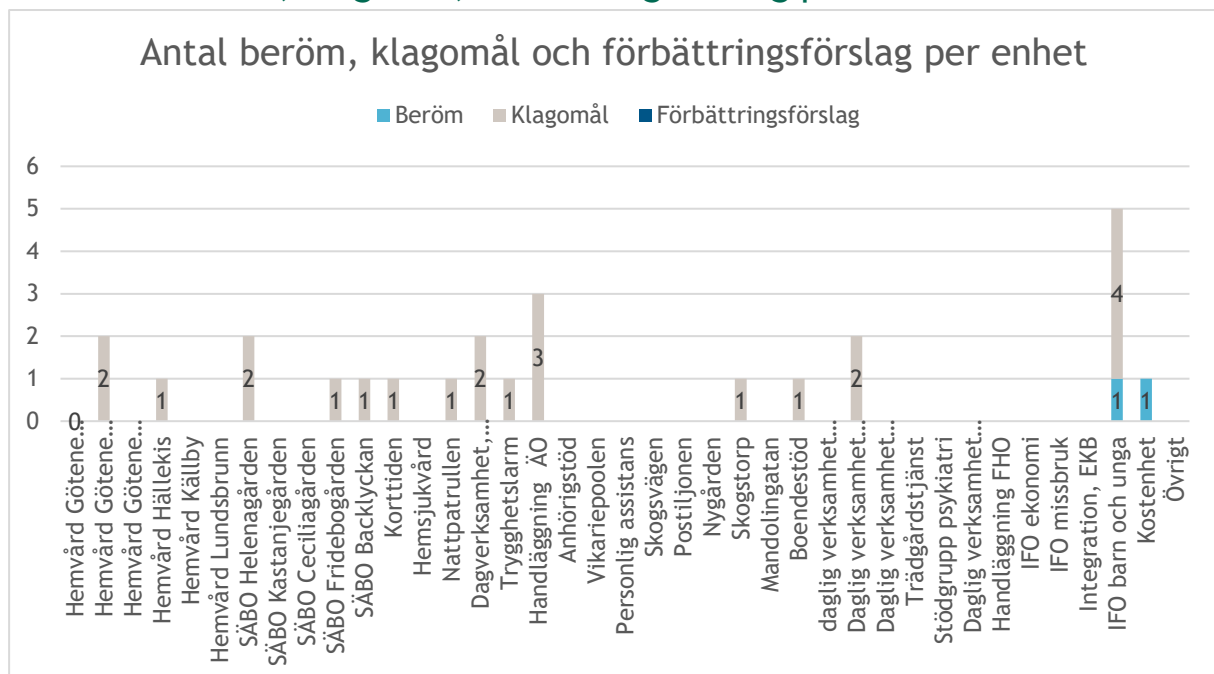
- Den enskilde missnöjd med att städ utförs var 3:e vecka istället för v.a.v. Även missnöjd med att månadsavgiften inte blivit billigare när hen får städ mer sällan. **Åtgärd:** Handläggare har pratat med den enskilde flera gånger. Har förklarat att avgiften för hemtjänsten baseras på antal besök per vecka. Även informerat om att hen kan ansöka om städ varannan vecka vilket hen har gjort. Utredning, beslut och överklagningsblankett har skickats till den enskilde.
- Från IVO: anhörig missnöjd med att hans barn blivit omplacerad till annat boende flera gånger mot föräldrars vilja. **Åtgärd:** Bitr. socialchef tagit över uppföljningen av ärendet på den nya placeringen och att de nya placeringen sker med hög kontinuitet tillsammans med uppdragstagare och familj. Till en början varannan vecka och senare framöver en gång i månaden i syfte att skapa delaktighet och underlätta kommunikation i en svår livssituation.
- Från IVO: Anhörig missnöjd med utredning angående sitt barn och har önskemål om komplettering/korrigerig. **Åtgärd:** Socialchef och enhetschef gör bedömningen att inga vidare åtgärder görs.
- Anhörig ger beröm till socialtjänsten och handläggarna för ett gott arbete med fokus på mitt barns bästa, den hjälp jag fått och att de har funnits tillgängliga när jag behövt stöd. **Åtgärd:** Enhetschefen delgivit handläggarna inkommit mail. Mailat avsändare om att handläggare tagit del av hens synpunkter.
- Anonym nöjd med att det är känd personal som kommer, känns tryggt. **Åtgärd:** Ingen återkoppling då personen är anonym.
- Den enskilde som bor på Helenagården klagar på att det är så slitet, badrum, kök, målning och tapeter. Säkert bott 10 före mig, borde besiktigas. Även ute står det 10 stora aspar som skräpar ner bör, kollas upp. **Åtgärd:** Socialchef tagit med sig synpunkterna till styrelsens för Götene äldrehem för behandling av ärendet.

## 1.4 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per verksamhet



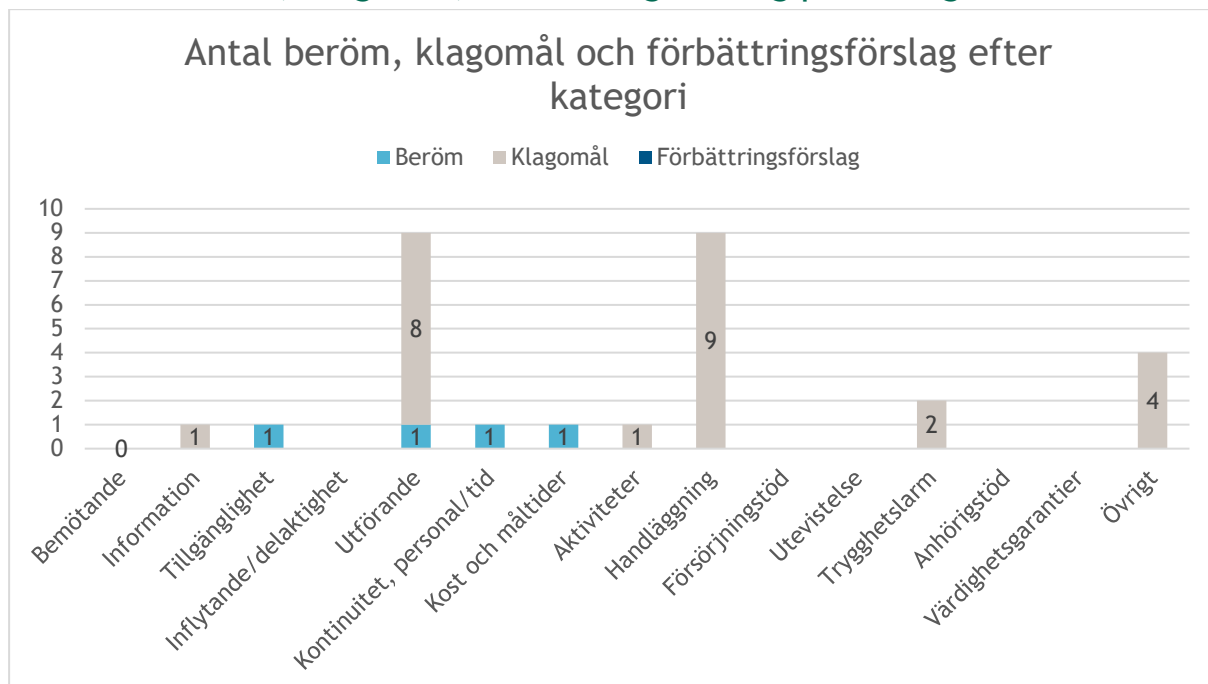
Diagrammet visar att det är inom äldreomsorgen som det har kommit in flest synpunkter. Inom individ- och familjeenheten kommer det också in en del synpunkter, anledningen till detta är att Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ändrat sina rutiner som innebär att de inte utreder klagomål längre som kommer in till IVO. De hänvisar till kommunernas synpunkts- och klagomåls hantering istället. Inom funktionshinder har det också kommit in en del synpunkter, även där från IVO. Inga synpunkter från Arbetsmarknadsenheten (AME).

## 1.5 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per enhet



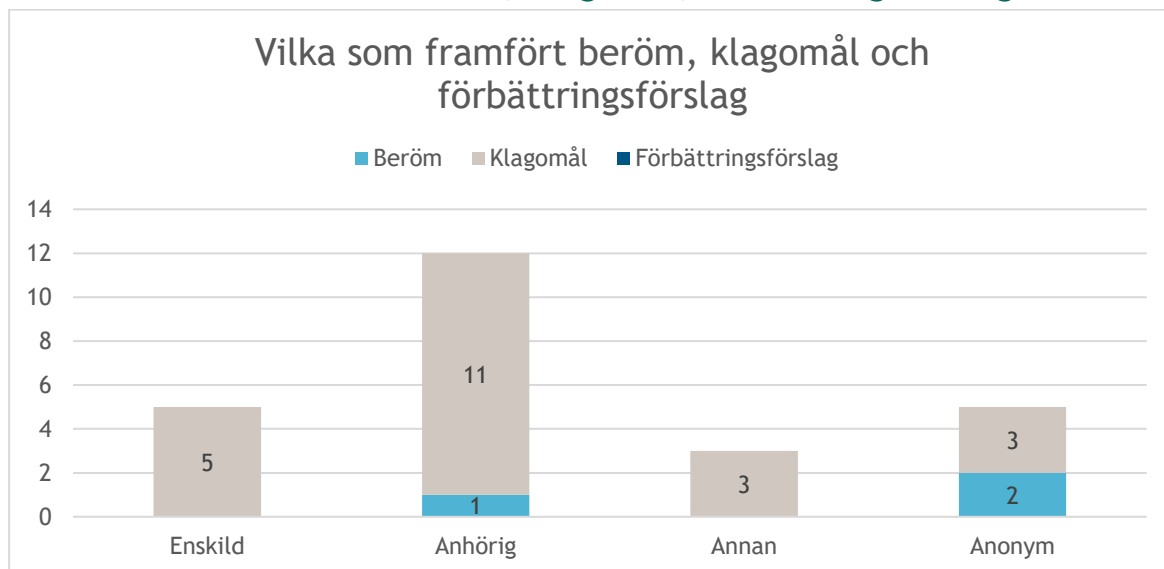
Diagrammet visar att flest synpunkter klagomål har kommit in till barn- och familj inom individ- och familjeenheten och en del inom handläggning äldreomsorg. Övrigt enstaka synpunkter.

## 1.6 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per kategori



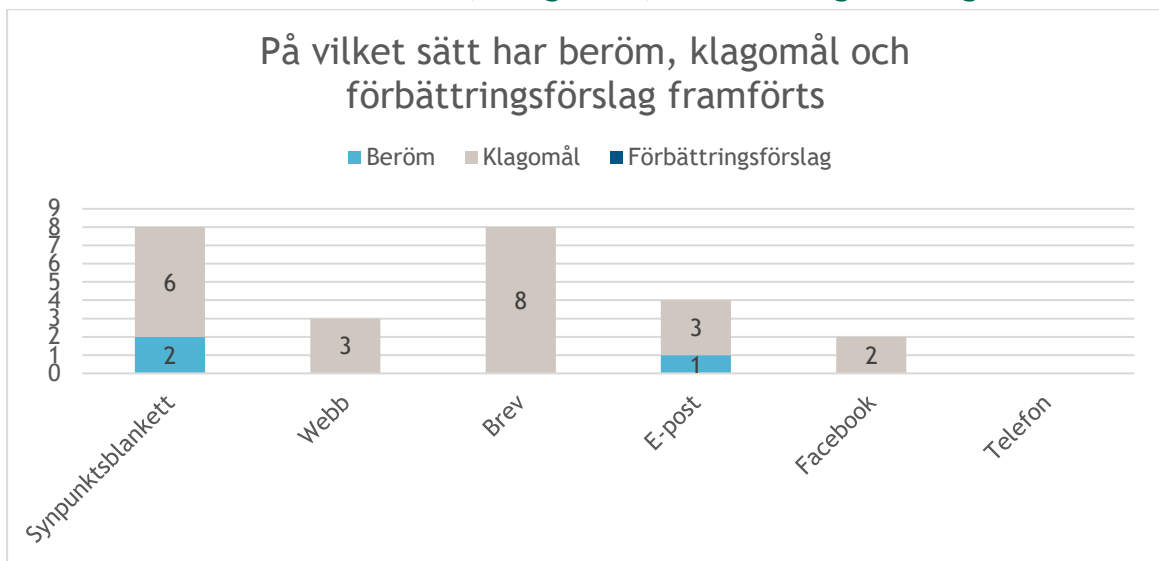
Diagrammet visar att det är inom kategorierna Handläggning och Utförande som det kommit in flest synpunkter. Under rubriken Övrigt finns synpunkter som inte tillhör någon kategori exempelvis synpunkter på önskan om renovering, brist på kompetens och att vägbeskrivning inte fanns.

## 1.7 Vilka som framfört beröm, klagomål, förbättringsförslag



Diagrammet visar att det är flest anhöriga som har lämnat in flest synpunkter. Under "Annan" finns synpunkter från familjehem, patientnämnden och personal.

## 1.8 På vilket sätt har beröm, klagomål, förbättringsförslag framförts



Diagrammet visar att det är via synpunksblanketten och per brev som de flesta synpunkter kommer in. Alla synpunkter från IVO kommer via brev. Några använder webb, e-post och facebook. Inga synpunkter kommer in via telefon.



## 2 Reflektioner och analys

### 2.1 Om sammanställningen

Som en del i ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete infördes en rutin för hantering av synpunkter och klagomål 2014. Enligt rutinen ska en sammanställning göras en gång per år över inkomna synpunkter och klagomål.

### 2.2 Antalet synpunkter har minskat

Sammanställningen visar att antalet synpunkter 2020 har minskat marginellt sedan förra året. Jämfört med 2018 är det en markant minskning då det kom in 61 synpunkter. Förra året gjordes inget massutskick som brukar öka antalet synpunkter. Under 2020 gjordes ett massutskick men det har inte haft någon förväntad effekt. Orsaken är svår att sätta om, men en förklaring kan vara att pandemin har gjort att fokus ligger på andra bekymmer. En annan kan vara att det under 2020 kom många nya chefer som inte hunnit sätta sig in i alla nya rutiner än. Verksamheterna får fortsätta att uppmuntra brukarna och anhöriga att lämna synpunkter på verksamheten och ett massutskick planeras återigen till 2021.

### 2.3 Flest synpunkter inom äldreomsorgen, inga inom AME

Som tidigare år är det inom äldreomsorgen som det kommit in flest synpunkter. Inom funktionshinder har det kommit in några synpunkter vilket är en liten förbättring jämfört med 2019 då det bara var en synpunkt. Inom AME finns inga synpunkter, likadant 2019 inga synpunkter. Här behöver verksamheten börja jobba aktivt med information till brukare, närstående och personal för att få in synpunkter.

#### **Synpunkter från IVO**

Inom individ- och familjeenheten har synpunkterna ökat de senaste två åren och då handlar det främst om missnöje med handläggningen. Anledningen till detta är att Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ändrat sina rutiner som innebär att de inte utreder klagomål längre som kommer in till IVO. De skickar klagomålen vidare till kommunerna och hänvisar till kommunernas synpunkts- och klagomålshantering istället, därav ökningen av klagomålsärenden.

### 2.4 Synpunktsblanketten och brev mest använd

Tidigare år har det varit synpunktsblanketten som de allra flesta har valt att använda när de ska lämna in synpunkter. I år är det lika många synpunkter via brev som via blankett. Och det beror på att IVO skickar alla synpunkter i brev på grund av sekretesskäl. Några få har använt sig av webb, e-post och facebook.

### 2.5 Resultat från nationell brukarundersökning

I den nationella brukarundersökningen inom hemtjänst och särskilt boende ingår en fråga om brukarna vet vart de vänder sig med synpunkter och klagomål. Inom hemtjänst känner 71 % (riket 64 %) till var de ska vända sig med synpunkter och klagomål vilket är en marginell minskning jämfört med 2019 (72 %). Inom särskilt boende känner 42 % (riket 48 %) till var de ska vända sig med synpunkter och klagomål, vilket är en förbättring jämfört med 2019 då motsvarande siffra var 37 %. Götene ligger klart över riket inom hemtjänst och klart under i

särskilt boende. Verksamheterna måste fortsätta att arbeta aktivt med att informera om synpunktshaneringen.

## 2.6 Rutinen fungerar till viss del, antalet synpunkter ligger på en låg nivå

Sammanfattningsvis har det kommit in både beröm och klagomål men tyvärr inga förbättringsförslag i år. I år saknas svar om synpunktslämnaren är nöjd med åtgärderna i 13 av de totalt 25 synpunkterna. En del är anonyma och en del har inkommit sent i december och är ej färdighanterade. Förutom dessa, saknas svar om nöjdhet i åtgärdsblanketten från ansvarige enhetschef. Enligt gällande rutiner ska detta fyllas i, detta är ett förbättringsområde för ansvariga chefer. En varningssignal är också att antalet synpunkter har minskat de senaste två åren. Pandemin kan vara en orsak men detta vet vi inte med säkerhet. Att vi får synpunkter på verksamheten är en viktig del i det systematiska kvalitetsarbetet.