



Götene kommun

Inkomna synpunkter och klagomål 2018

Sektor omsorg



Hjälp oss att bli bättre

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




Götene kommun

Namn Elisabeth Gerhardsson, kommunutvecklare - sektor omsorg

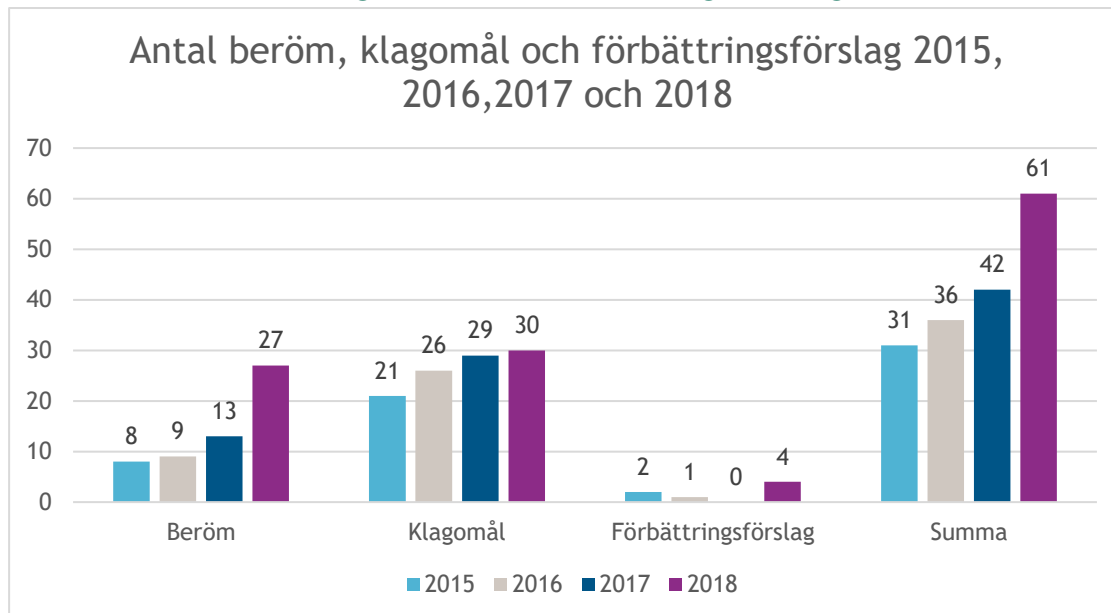
Datum 2018-01-08

Innehållsförteckning

1 Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål under 2018	3
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
2 Reflektioner	9
2.1 Om sammanställningen	9
2.2 Antalet synpunkter har ökat, massutskick ett lyckat koncept	9
2.3 Mycket beröm till verksamheten	9
2.4 Flest synpunkter inom äldreomsorgen, inga inom AME och integration.....	9
2.5 Många synpunkter gäller Träffpunkterna.....	9
2.6 Synpunktsblanketten mest använd	9
2.7 Många anonyma synpunktslämnare	10
2.8 Resultat från nationell brukarundersökning.....	10
2.9 Rutinen fungerar, men svårt att få in synpunkter inom vissa områden	10

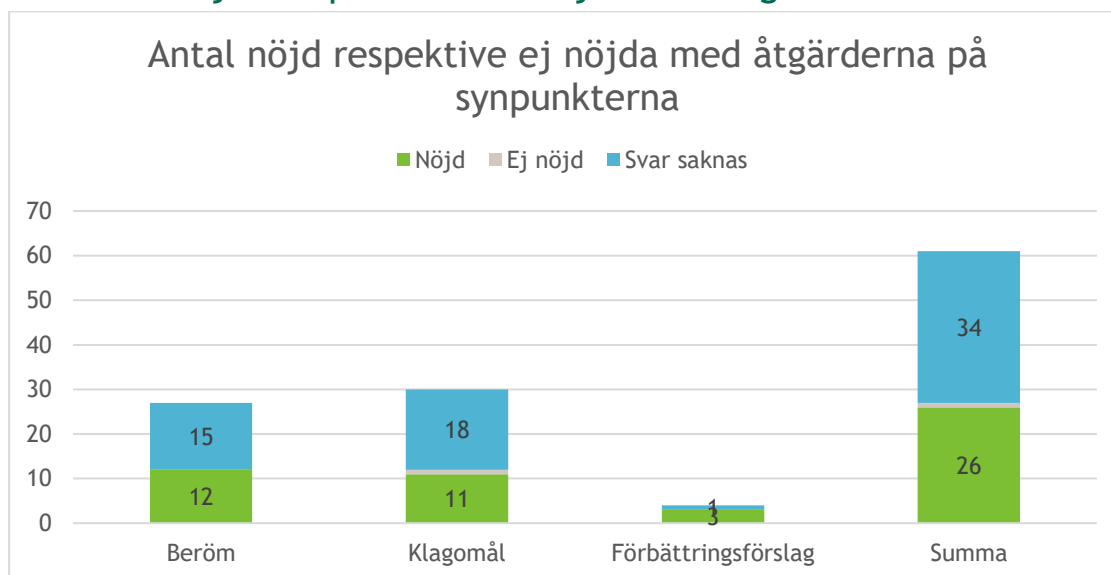
1 Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål under 2018

1.1 Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag



Totalt har det kommit in 61 synpunkter, klagomål och förbättringsförslag från 56 personer till sektor omsorg under 2018. En tydlig ökning jämfört med 2017.

1.2 Antal nöjda respektive missnöjda med åtgärderna



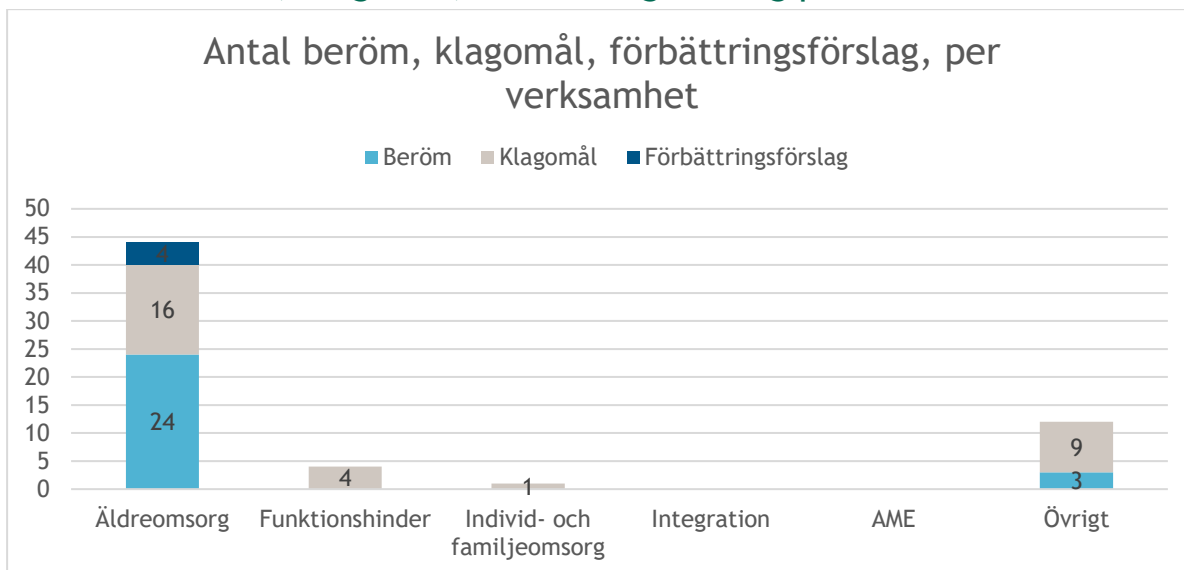
Diagrammet visar att 26 personer är nöjda med åtgärderna. I stapeln, svar saknas är synpunkter från personer som är anonyma där det inte går att återkoppla för att få svar om nöjdhet, en del synpunkter är inkomna i slutet av december och har inte hunnits åtgärdas innan denna sammanställning.

1.3 Exempel på beröm, klagomål, förbättringsförslag och åtgärder av dessa

- Den enskilde framför att träffpunkten i Lundsbrunn är viktigt, den får inte läggas ner. Jag deltar i all verksamhet som är toppen, det finns något som passar alla. **Åtgärd:** Enhetschefen kontaktat den enskilde och förklarat att ingen nedläggning på gång. Tackat för berömmet. Den enskilde nöjd med svaret.
- Den enskilde skriver att Träffpunkten i Hällekis är välbesökt och väldigt viktig för oss. Personalen är "Toppen", allt bra, något trevligt som händer. Jag ser fram emot dessa möten varje vecka. Hoppas på en fortsättning! **Åtgärd:** Enhetschefen tackat för synpunkten och meddelat personalen.
- Den enskilde missnöjd med att det minskas på personal på Träffpunkten i Hällekis. Vi volontärer i PRO hjälper till och undrar nu hur framtiden ska bli. Behövs även en samlingslokal för sammankomster, de 2 boulebanor som vi fick skall vara minst 3 för seriespel. Många äldre vill bo kvar i Hällekis, hur ska detta ordnas? **Åtgärd:** Enhetschefen svarat per mail till synpunktslämnaren att det inte är två ordinarie anställda utan är en extratjänst som inte är en anställning genom äldreomsorgen, och som är tidsbegränsad. Gällande framtiden så fortsätter vi som vanligt och hoppas att ni fortsätter att komma som volontärer då det är uppskattat av både besökare och kommunen. Önskemål om samlingshall och boulebanor skickas vidare till berörd avdelning som har hand om dessa frågor.
- Den enskilde lämnat synpunkt via medborgarkontoret att hon är nöjd och väl omhändertagen av hemtjänsten. **Åtgärd:** Enhetschefen vidarebefordrat berömmet till personalgruppen som "tackar".
- Anonym tycker att hemvårdspersonalen har ett bra bemötande. De passar tiderna bra vid hembesök. Bra städning överlag, men slarv förekommer. Nysvenskar städar bäst! **Åtgärd:** Områdeschefen informerat enhetscheferna inom hemvården om synpunkten. Återkoppling inte möjlig p.g.a. anonymitet.
- Den enskilde missnöjd med utförandet av städning. Av fyra besök har det endast vid ett besök utförts det som är överenskommet enligt mitt blad i pärmen. Mina anhöriga som hälsade på samma dag som städdagen har sett också att det inte utförts. Tacksam för bättring. **Åtgärd:** Enhetschefen pratat med personalen som enligt signeringslista utfört insatsen samt övrig personal om vikten av att läsa genomförandeplan för att se vad som ska utföras och vikten av att dokumentera eventuella avvikelser. Kontaktade även synpunktslämnaren och hon var nöjd med att vi tagit upp det och att det skulle bli bättring.
- Personal tycker att synpunktshantering är av yttersta vikt för våra medborgare. Anser att den behöver synas och marknadsföras mer. Tycker inte att broschyren förmedlar på ett tydligt sätt vad den är till för. **Åtgärd:** Kommunutvecklare kontaktat enhetschef IFO om åtgärd som varit i kontakt med den klagande. Åtgärd som vidtagits, byte av bild som är mer neutral och riktad mer till IFO:s klienter samt satt upp en affisch med information om synpunktshantering i socialkontorets väntrum. Den klagande nöjd med åtgärderna.

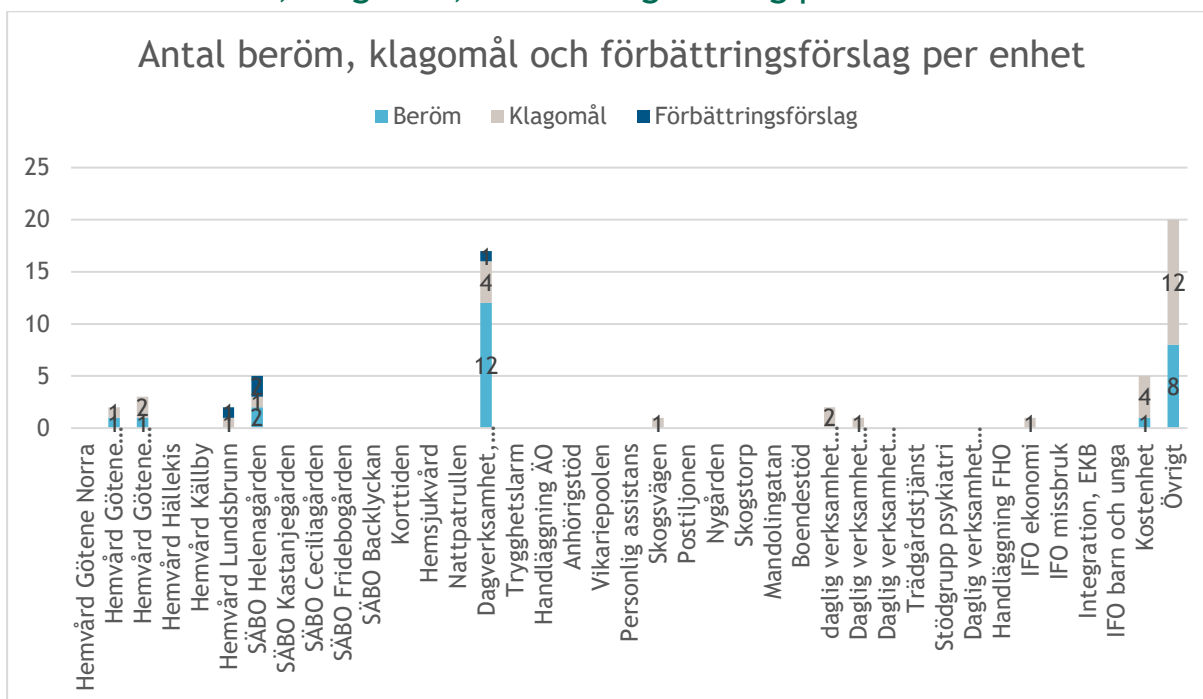
- Anonym missnöjd med att personal har för dåligt med tid i hemtjänsten, oftast lämnas medicin på några minuter, ofta stående. Det finns inte tid till att sitta ner 5 minuter. Den tid som man har rätt till uppfylls inte till fullo. **Åtgärd:** Områdeschefen informerat alla enhetschefer som har hemtjänst. Återkoppling inte möjlig p.g.a. anonymitet.
- Anhörig missnöjd med att Café Helena ändrat sin öppettider och stänger kl 15. Hinner inte gå dit, blivit ett stressmoment för både mig och min anhörige att hinna. De som arbetar behöver också få sin arbetstid. **Åtgärd:** Enhetschef kontaktat den anhörige och förklarat att stängningstiden bygger på att brukarna inte besöker caféet efter kl. 15 som vi första hand ansvarar för. Kommunanställd personal får ut sin arbetstid genom att utföra diverse administrativa uppgifter såsom bankbesök, beställningar dokumentation och andra rutiner som inte kan göras under öppningstiden. Den anhörige förstår beslutet, men önskar att det skulle få vara öppet till 16.
- Personalgrupp lämnat synpunkt om att det saknas text om vad det är för efterrätt, ofta står det inte vad det är för efterrätt och huvudrätten saknar ofta full innehållsförteckning. Till exempel vad innehåller en cowboysoppa eller Hallowengryta. **Åtgärd:** Kostchefen varit i kontakt med centralköket och de ska ha en genomgång med hemvårdschefen som ska sammankalla till ett möte där de går igenom hela märkningsprocessen.
- Anonym önskar lunchmeny på Götene träffpunkt, gärna uppslag på entréväning på Helvesborg 2 och 4. Tack!. **Åtgärd:** Enhetschef haft samtal med träffpunktsansvarig om önskemålet. Från v. 39 kommer det att sättas upp lunchmenyer i trapphuset på Helvesborg vån 2 och 4. Återkoppling inte möjlig p.g.a. anonymitet.
- Anonym vill att inriktningen på daglig verksamhet ändras så behovet kan tillgodoses. **Åtgärd:** Enhetschef har granskat alla beslut och kontrollerat att alla brukare på daglig verksamhet har fått de insatser som beviljats. Återkoppling inte möjlig p.g.a. anonymitet.
- Den enskilde önskar nya entrédörrar på Helenagården som öppnar sig själva, lättare för oss med rullstolar, rullatorer, ambulanspersonal och personal. Även tröskeln är för hög. Vore mycket tacksam om detta förslag undersöktes, och kanske en stor önskan av många uppfyllt. **Åtgärd:** Enhetschefen svarar att hon ska lyfta frågan med Riksbyggen för att se om det kan lösas på något vis. Den enskilde är nöjd med svaret.
- Den enskilde missnöjd med korttidsregler, tycker att alla barnen på korttids ska få bestämma själva om mobiler och strunta i brandrisken. **Åtgärd:** Enhetschefen kontaktat den enskilde och förklarat att i samråd med räddningstjänsten har en rutin tagits fram att mobiler inte får laddas i sovrummen på nätter p.g.a. brandrisk. Den enskilde informeras om möjligheten att ladda sin mobil innan läggdags för att på så sätt ha sin mobil tillgänglig i sovrummet utan att behöva ladda den. Den enskilde är nöjd med svaret.
- Den enskilde frågar varför det inte finns hjärtstartare på Lundagården och Sörbogården? Det finns många med olika sjukdomar som gör att de kan få hjärtstillestånd. Tillgång till hjärtstartare kan rädda deras liv. Personalen behöver utbildning i HLR lika väl som de har utbildning i att släcka bränder. **Åtgärd:** Enhetschefen lyfter frågan till socialchefen, synpunktslämnaren nöjd med svaret.
- Den enskilde helt nöjd med det denne får hjälp med, såväl mat som städ. **Åtgärd:** Enhetschefen informerat berörd grupp. Återkopplat till den enskilde som blev nöjd och glad att personalgruppen informerats.

1.4 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per verksamhet



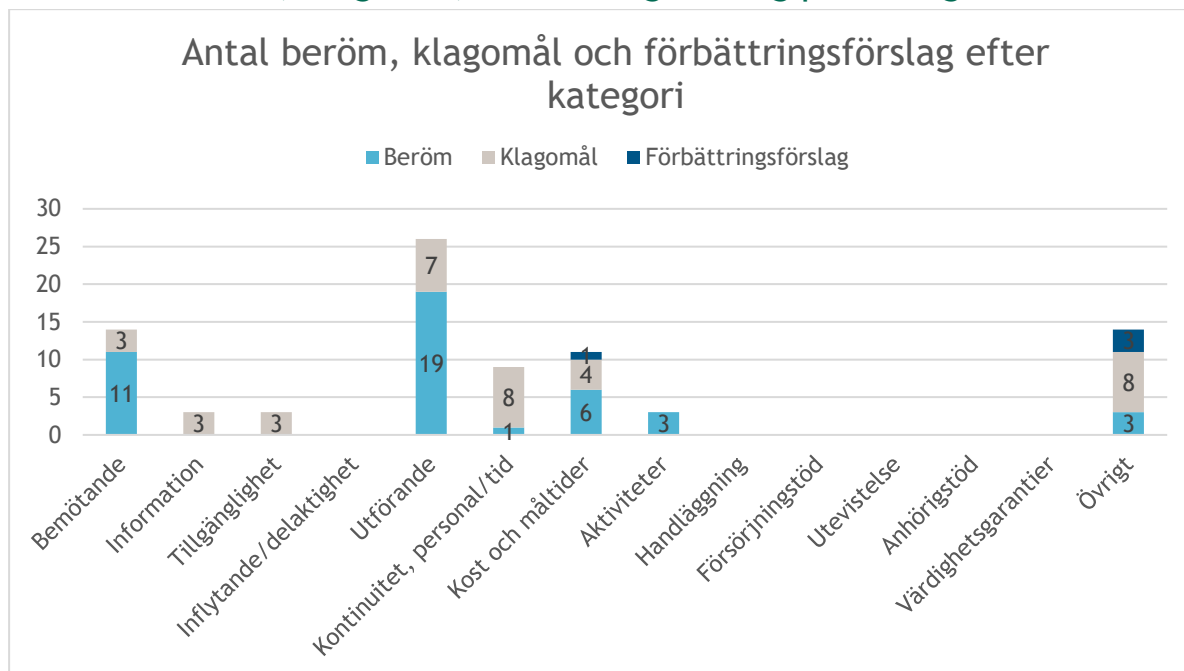
Diagrammet visar att det är inom äldreomsorgen som det har kommit in flest synpunkter. Inom funktionshinder och individ- och familjeomsorg har det bara kommit in några synpunkter. Inga synpunkter från Integration eller arbetsmarknadsenheten (AME). Under stapeln ”Övrigt” finns synpunkter som tillhör kostenheten eller oidentifierbara verksamheter från anonyma personer.

1.5 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per enhet



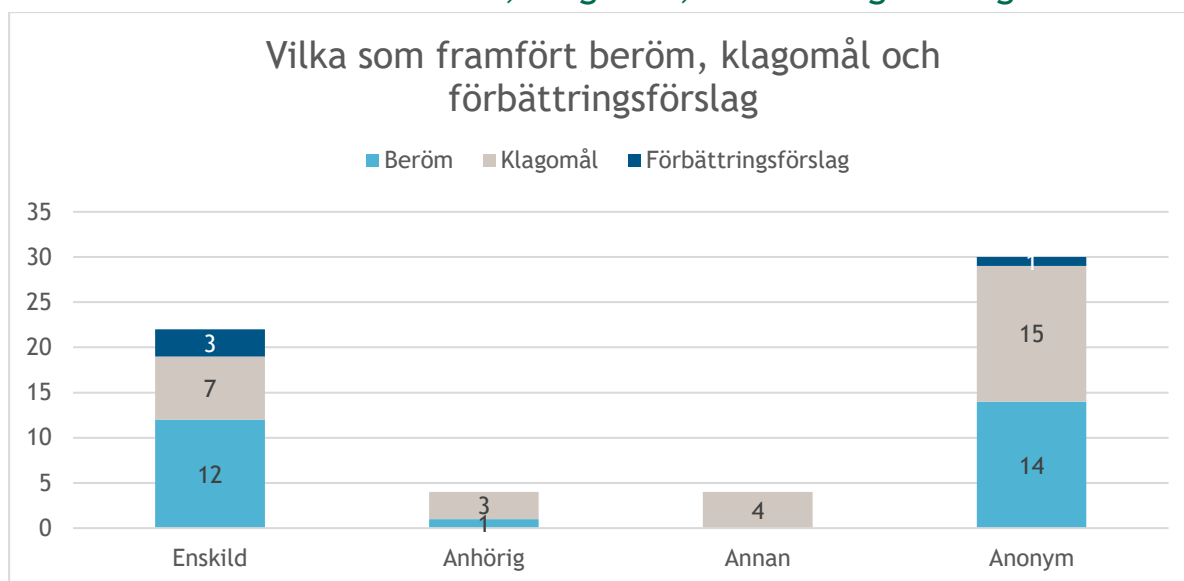
Diagrammet ovan visar att flest synpunkter, både beröm och klagomål har kommit in till träffpunkterna som ingår i dagverksamhet. Under rubriken ”Övrigt”. finns flera synpunkter om att det behövs fler trygghetsboenden, fler bouleanor och att det saknas lokaler för PRO:s verksamhet. Det har kommit in synpunkter till 11 av totalt 36 enheter.

1.6 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per kategori



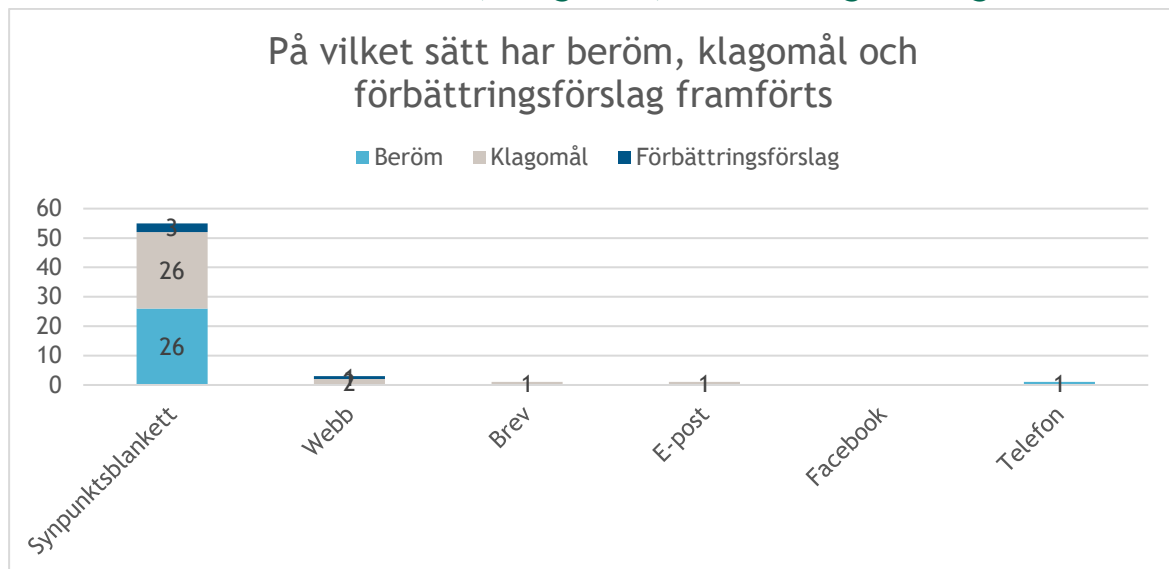
Diagrammet visar att det är inom kategorin Utförande, Bemötande, Kost och måltider och Övrigt som det kommit in flest synpunkter. Under rubriken Övrigt finns synpunkter som inte tillhör någon kategori exempelvis synpunkter om att det är myror i lägenheten, önskar uppfräschning av veranda, vill att träffpunkterna ska vara kvar, att boulebanan inte går att använda, önskar nya automatiska entrédörrar, att vården blir sämre och sämre, mindre tid till personalen och att man önskar sig hjärtstartare.

1.7 Vilka som framfört beröm, klagomål, förbättringsförslag



Diagrammet visar att det är flest anonyma som har lämnat in flest synpunkter. Under "Annan" finns synpunkter från personal och PRO.

1.8 På vilket sätt har beröm, klagomål, förbättringsförslag framförts



Diagrammet visar att det är via synpunktsblanketten som de flesta synpunkter kommer in. Några få använder webb, e-post, brev och telefon. Inga synpunkter kommer in via facebook.

2 Reflektioner

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 ökat, massutskick ett lyckat koncept

Sammanställningen visar att antalet synpunkter har ökat sedan förra året. En anledning är att ett massutskick gjordes till alla brukare vid halvårsskiftet för att uppmuntra våra brukare att lämna synpunkter på verksamheten. Totalt har det kommit in 61 synpunkter under 2018 jämfört med 2017 då det kom in 42. Synpunktshanteringen är ett viktigt verktyg i förbättringsarbetet

I exemplen på synpunkter och åtgärder av dessa kan man se att de ansvariga cheferna bemöter synpunkterna på ett seriöst och professionellt sätt. Detta är ett tecken på att cheferna ser klagomål som en möjlighet att förbättra verksamheten.

2.3 Mycket beröm till verksamheten

Antalet beröm har ökat jämfört med tidigare år och är nästan lika många som klagomålen. Kan delvis förklaras med massutskicket där många brukare verkade passade på att berätta vad de är nöjda med.

2.4 Flest synpunkter inom äldreomsorgen, inga inom AME och integration

Som tidigare år är det inom äldreomsorgen som det kommit in flest synpunkter. 5 av 16 enheter inom äldreomsorgen är representerade. Inom individ- och familjeomsorg är det en av fyra enheter representerade. I funktionshinderområdet är det 3 av 10 enheter. Inom Arbetsmarknadsenheten (AME) och integration har det inte kommit några synpunkter. Här behöver verksamheten jobba mer med information till brukare, närstående och personal för att få in fler synpunkter. Inom individ och familjeomsorgen har ledningen haft genomgång om synpunktshanteringen med all personal och gjort en del förbättringar kring informationen. Trots detta kommer det in få synpunkter. För att nå ut med information till de nyanlända behöver synpunktsblanketten översättas till flera språk.

2.5 Många synpunkter gäller Träffpunkterna

Synpunkterna har kategoriserats, och det är flest synpunkter under kategorierna Utförande, bemötande, kost och måltider och övrigt. Träffpunkterna står för flest synpunkter (13 st.), både beröm till verksamheten och träffpunktsansvariga men också en hel del om missnöje, bland annat om att en av två anställda slutat på Hällekis träffpunkt. Detta upplevs som en neddragning och besparing, vilket det inte är utan en extrajämsnt som är tidsbegränsad och inte går att förlänga. Äldreomsorgen har inte mandat att påverka dessa anställningar.

2.6 Synpunktsblanketten mest använd

Den framtagna synpunktsblanketten är det sätt de allra flesta har valt att använda när de ska lämna synpunkter, några få har använt sig av webb, e-post, telefon och brev.

2.7 Många anonyma synpunktslämnare

I år har de flesta valt att vara anonyma när de skickar in synpunkterna. Det är bra att det kommer in många synpunkter men nackdelen är att det inte går att återkoppla till synpunktslämnaren när de är anonyma för att berätta hur vi arbetar med deras synpunkter. Det går heller inte att ta reda på om synpunktslämnaren blir nöjd med åtgärderna. Ett sätt att återkoppla till dem som valt att vara anonyma är denna redovisning där det finns med exempel på synpunkter och hur vi åtgärdat dessa.

2.8 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 65 % (riket 63 %) till var de ska vända sig med synpunkter och klagomål vilket är ett marginellt försämrat resultat för hemtjänsten jämfört med brukarundersökningen 2017 då resultatet var 66 %. Motsvarande siffra inom särskilt boende är 51 % (riket 47 %) vilket är ett oförändrat resultat jämfört med 2017 (51 %). Götene ligger visserligen över riket, men måste fortsätta att arbeta aktivt med att informera om synpunktshandlingen.

2.9 Rutinen fungerar, men svårt att få in synpunkter inom vissa områden

Sammanfattningsvis kan man säga att så länge som rutinen funnits kommer det in både beröm, klagomål och förbättringsförslag och de ansvariga cheferna har åtgärdat och hanterat dem på ett bra sätt. Flest synpunkter kommer in till äldreomsorgen och få synpunkter inom funktionshinderområdet, individ- och familjeomsorgen och inga alls inom AME och integration. Inom dessa områden är det problematiskt att få in synpunkter trots återkommande information om synpunktshandlingen och andra förbättringsåtgärder. Synpunktshandlingen är ett viktigt verktyg i sektor omsorgs förbättringsarbete som vi ständigt måste hålla liv i.