



Götene kommun

Inkomna synpunkter och klagomål 2017

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

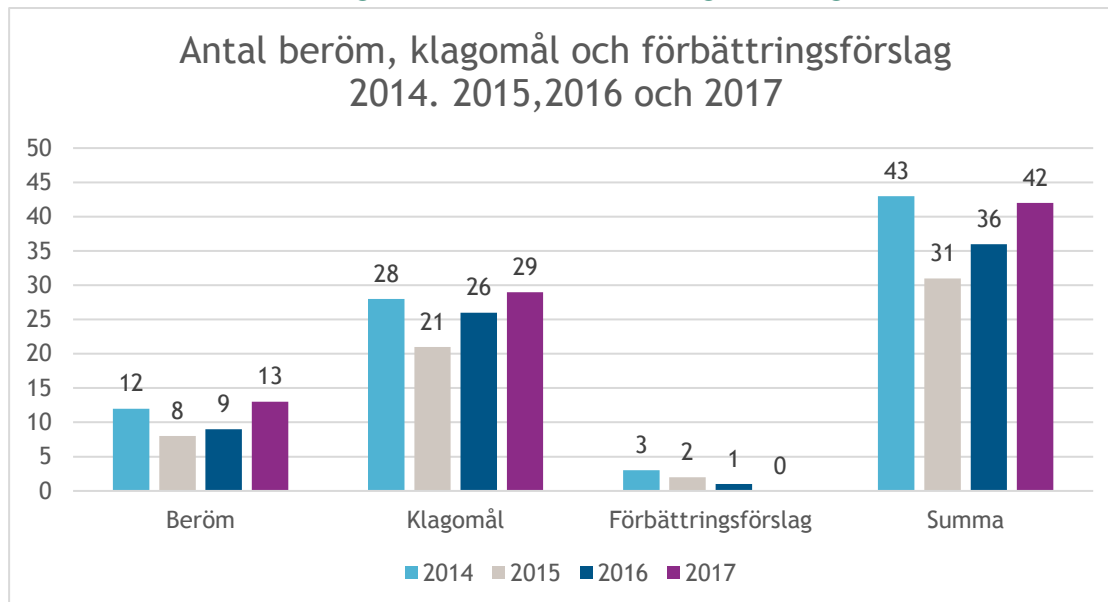
Datum 2018-01-17

Innehållsförteckning

1 Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål under 2017	3
1.1 Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag	3
1.2 Antal nöjda respektive missnöjda med åtgärderna.....	3
1.3 Exempel på beröm, klagomål och åtgärder av dessa	4
1.4 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per verksamhet.....	5
1.5 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per enhet.....	5
1.6 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per kategori.....	6
1.7 Vilka som framfört beröm, klagomål, förbättringsförslag.....	7
1.8 På vilket sätt har beröm, klagomål, förbättringsförslag framförts	7
2 Reflektioner	8

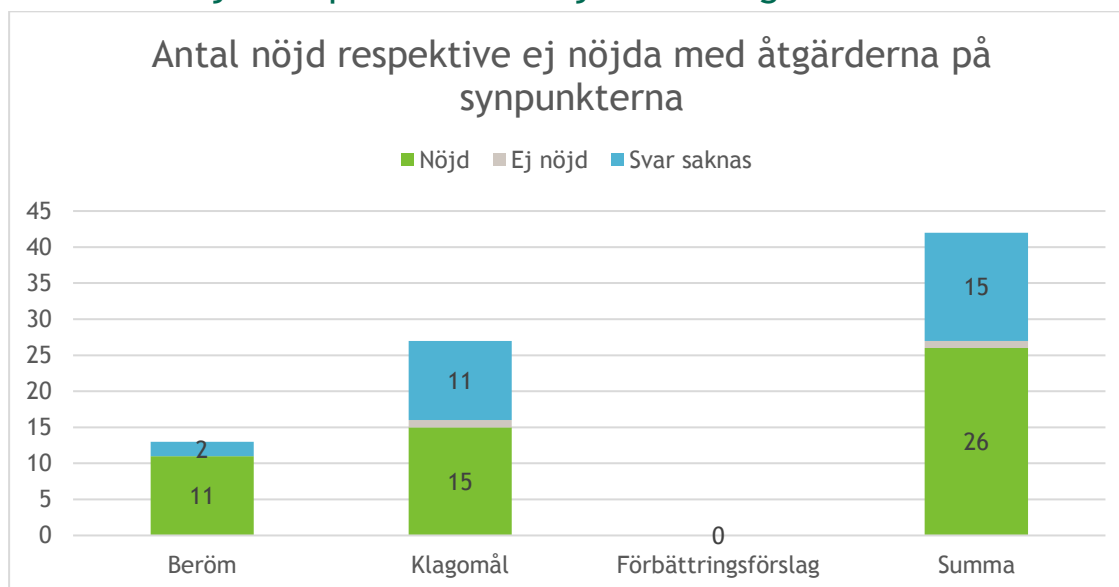
1 Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål under 2017

1.1 Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag



Totalt har det kommit in 42 synpunkter och klagomål från 28 personer till sektor omsorg under 2017. En liten ökning jämfört med 2016. Inga förbättringsförslag har kommit in i år.

1.2 Antal nöjda respektive missnöjda med åtgärderna

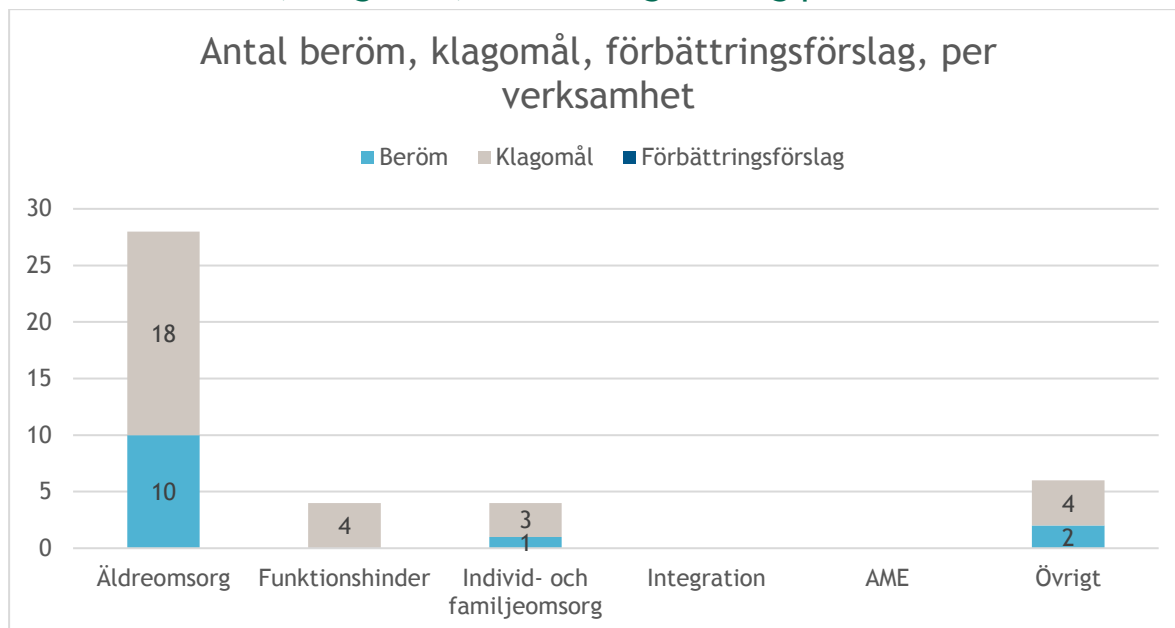


Diagrammet visar att 26 personer är nöjda med åtgärderna. I stapeln, svar saknas är synpunkter från personer som är anonyma där det inte går att återkoppla för att få svar om nöjdhet, en del synpunkter är inkomna i slutet av december och har inte hunnits åtgärdas innan denna sammanställning. En person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

1.3 Exempel på beröm, klagomål och åtgärder av dessa

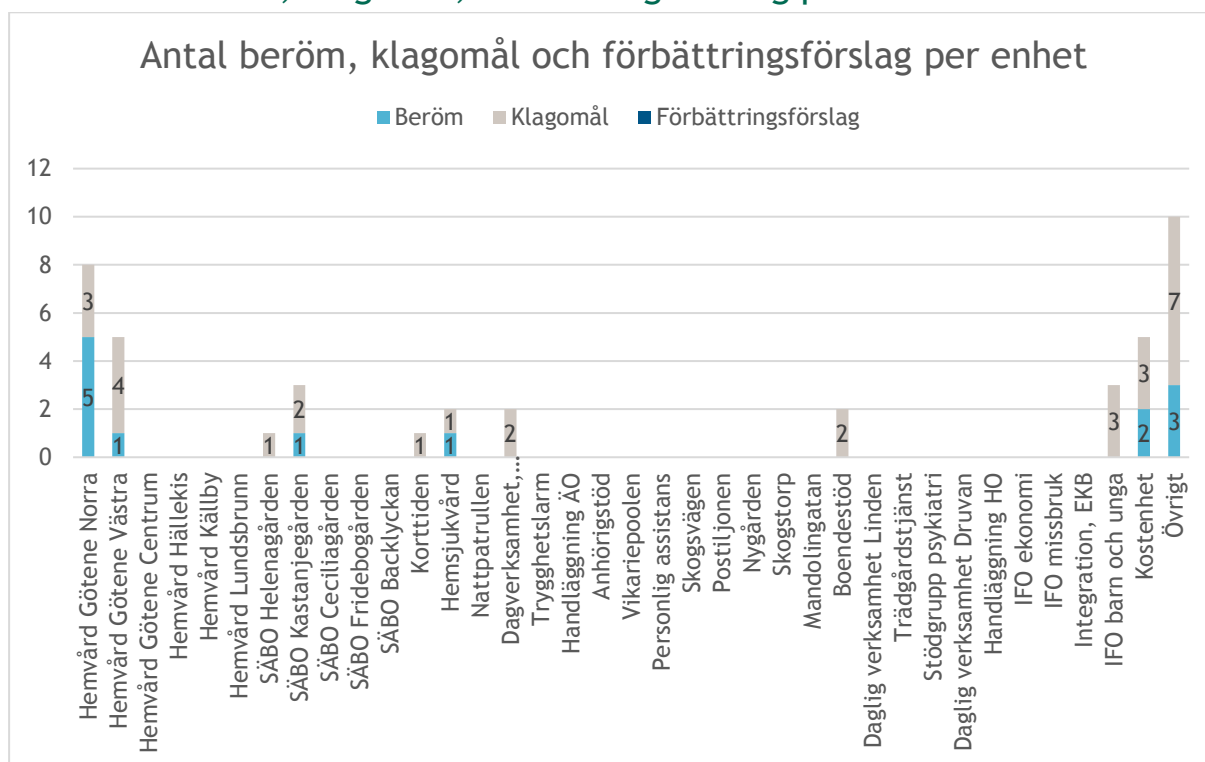
- Den enskilde tacksam att få komma tillbaka till sin lägenhet efter fallolycka och all hjälp hen får. Är mycket nöjd med all hjälp hen får från både personal och sköterskor. **Åtgärd:** Enhetschefen för hemtjänsten tackat för synpunkten och förmedlat berömmet till berörd personal. Enhetschef för sjuksköterskor förmedlat berömmet till berörd personal.
- Anhörig klagar på städningen i hemtjänsten, Städas för kort tid, mellan 15-20 min på två personal. Klagade hos enhetschefen och vid nästa städ blev det ordentlig gjort, mamma var jättenöjd. Tacksam om det fortsätter så. **Åtgärd:** Enhetschefen haft samtal med berörd personal. Har även kontaktat den anhörige som är nöjd med åtgärderna.
- Den enskilde ger receptionen på IFO beröm. Var rädd om "flickorna", dom är änglar med deras empati, tröstande för människor, dom två är helt suveräna. 10 000 kramar från mig. **Åtgärd:** Enhetschefen förmedlat berömmet till receptionspersonalen.
- Den enskilde missnöjd med personalens bemötande inom socialtjänsten. Skrivit på facebook. **Åtgärd:** Webbansvarig svarat den enskilde och beklagat att hen är missnöjd och uppmanat att ta kontakt med chefen samt informerat om möjligheten att överklaga om hen är missnöjd med något beslut.
- Personal klagar på att blivit dåligt bemött av chefen. **Åtgärd:** Områdeschefen haft samtal med berörda parter.
- Anonym missnöjd med att hemtjänstpersonalen pratar över huvudet om ovidkommande saker. De är alltid stressade och ringer inte på dörren när de kommer. **Åtgärd:** Anonym synpunktslämnare, återkoppling ej möjlig. Områdeschef lyft synpunkten generellt i ledningsgruppen för enhetschefer inom hemtjänsten.
- Anonym boende i trygghetslägenhet missnöjd med att träffpunkten är stängd ibland på vardagar när den ansvarige är ledig. Då kan man inte äta lunch eller fika. **Åtgärd:** Anonym synpunktslämnare, återkoppling ej möjlig. Enhetschef svarar att det oftast är svårt att sätta in en vikarie till träffpunkten. Det förs alltid en dialog med de frivilliga, ibland kan de hjälpa till, ibland inte. Det är svårt att lägga över allt ansvar på dem.
- Den boende missnöjd med maten, ofta dålig, potatismos 3 dagar i rad och moset var kallt, klimpar i gröten m.m. Om personalen ska laga mat så behöver de få instruktioner om hur man gör och ev. gå någon kurs. Alla kan inte laga mat! **Åtgärd:** Enhetschef haft samtal med den boende och beslutat att enbart ordinarie personal och vikarier som kan laga husmanskost ska laga mat. Den boende nöjd med åtgärden.
- Den enskilde berömmer centralköket för god och vällagad mat. **Åtgärd:** Synpunkten överlämnad till kostchefen på service och teknik.
- Den boende missnöjd när det blir enbart vikarier som har svårt med svenskan, svårt att förstå vad de säger, vore bra om det alltid finns en ordinarie ihop med vikarier. **Åtgärd:** Enhetschef haft samtal med den boende att hen ska se över hur det kan bli mer säkert/tryggt med bemanningen. Den boende är nöjd med åtgärden.
- Den enskilde klagar på temperaturen på boendet. I rummet är det 16-18 grader och i tv-rummet samt matsalen är det 24-28 grader. Det är ingen behaglig temperatur. **Åtgärd:** Enhetschefen kontaktat fastighetsägaren (Riksbyggen) för åtgärd.

1.4 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per verksamhet



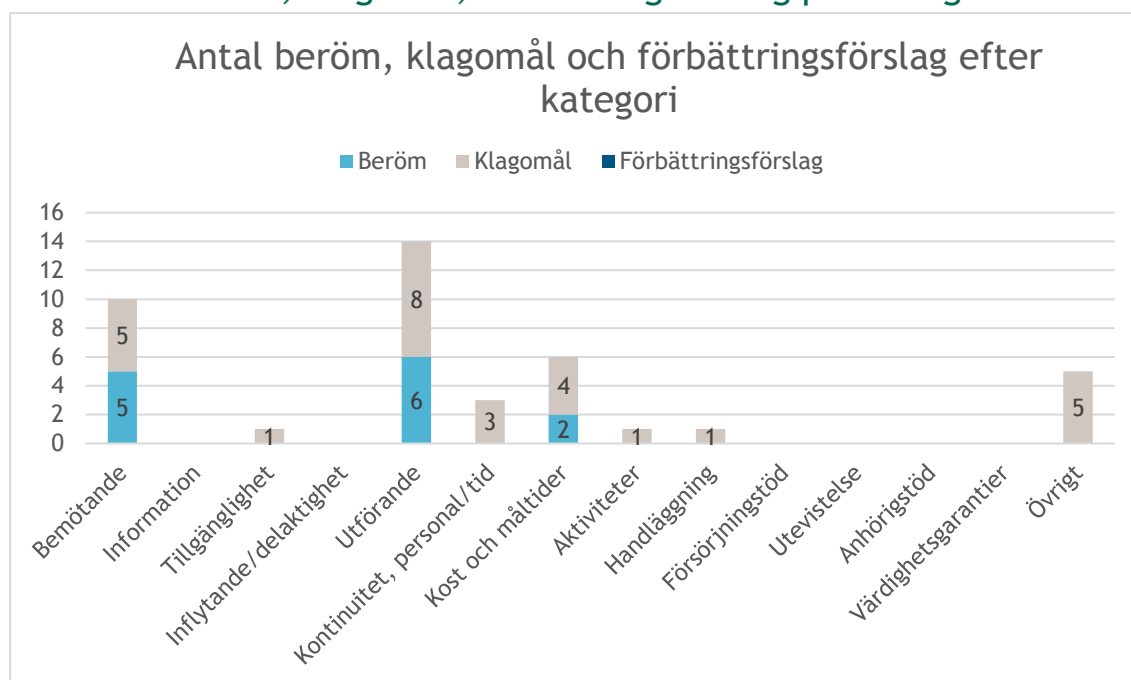
Diagrammet visar att det är inom äldreomsorgen som det har kommit in flest synpunkter. Inom funktionshinder och individ- och familjeomsorg har det kommit in några synpunkter. Inga synpunkter från Integration eller arbetsmarknadsenheten (AME). Under stapeln "Övrigt" finns synpunkter som tillhör kostenheten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

1.5 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per enhet



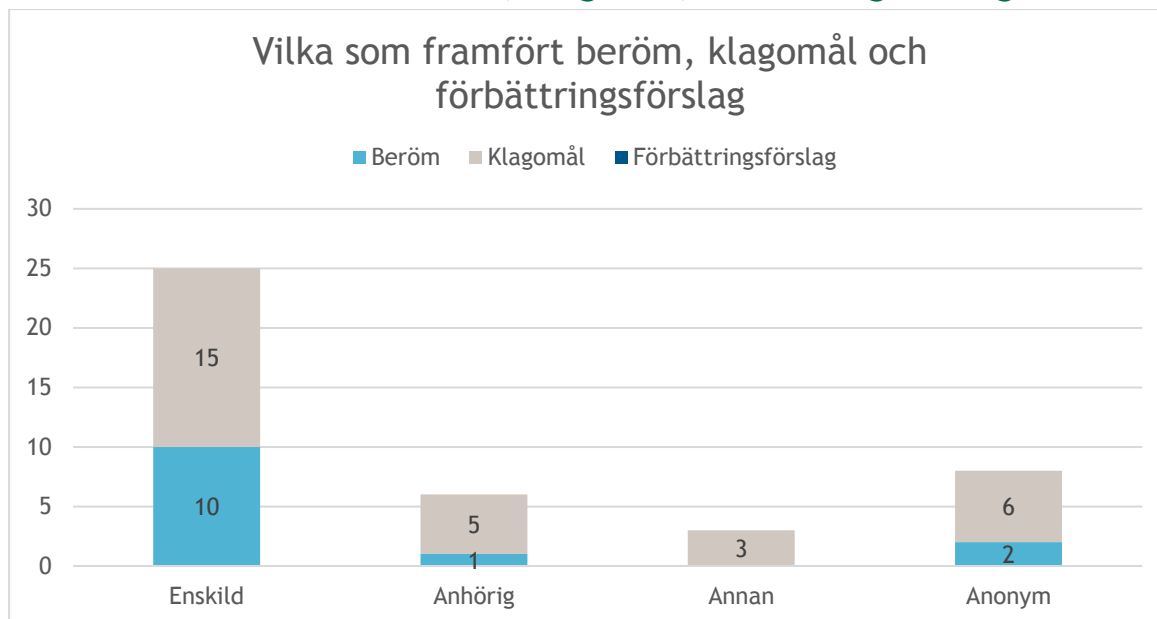
Diagrammet på föregående sida visar att flest synpunkter, både beröm och klagomål har kommit in till Götene hemvård. Denna ökning beror på att de skickat ut synpunktsblanketter till alla brukare under november för att uppmuntra brukarna till att lämna synpunkter. Under rubriken "Övrigt". finns flera synpunkter om att en del personal har språksvårigheter, synpunkt att det är inte är behaglig temperatur på äldreboendet samt att det saknas blommor på köksbordet i äldreboendet. Det har kommit in synpunkter till 11 av totalt 36 enheter.

1.6 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per kategori



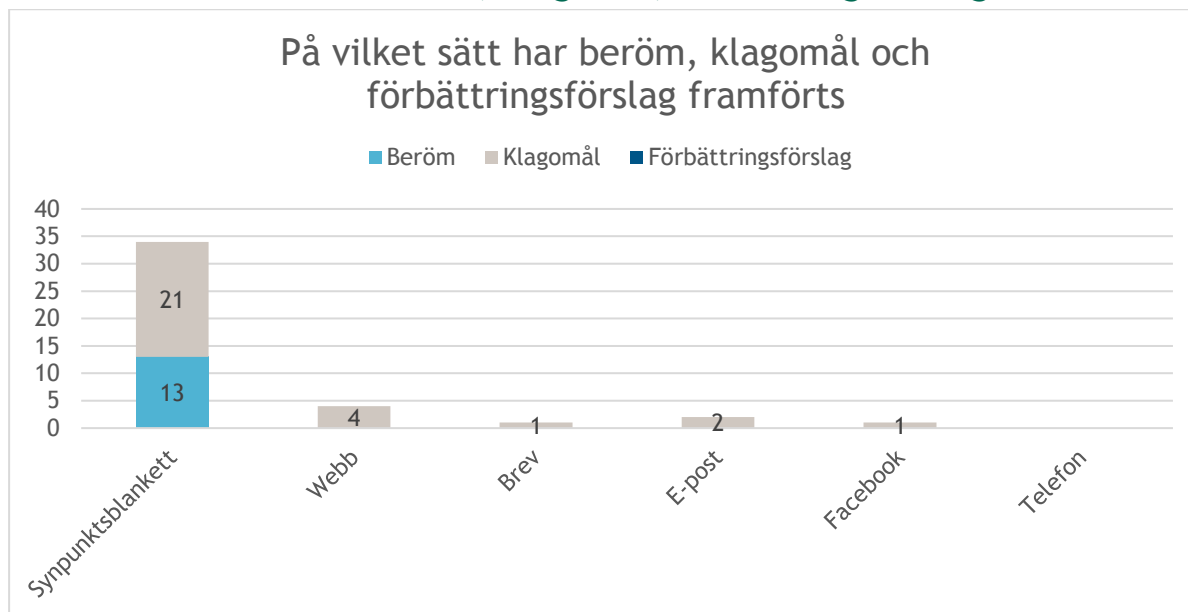
Diagrammet ovan visar att det är inom kategorin Utförande och Bemötande som det kommit in flest synpunkter. Under rubriken Övrigt finns synpunkter som inte tillhör någon kategori exempelvis synpunkter om att en del personal har språksvårigheter, att det inte är behaglig temperatur på äldreboendet samt att det saknas blommor på köksbordet i äldreboendet.

1.7 Vilka som framfört beröm, klagomål, förbättringsförslag



Diagrammet visar att det är den enskilde som har lämnat in klart flest synpunkter. Under "Annan" finns synpunkter från god vän och personal.

1.8 På vilket sätt har beröm, klagomål, förbättringsförslag framförts



Diagrammet visar att det är via synpunktsblanketten som de flesta synpunkter kommer in. En del använder webb., e-post och brev. Nytt för 2017 är att det kommit in en synpunkt via Facebook. Inga synpunkter kommer in via telefon.

2 Reflektioner

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.

Sammanställningen visar att antalet synpunkter har ökat något sedan förra året.

Om resultatet

Totalt har det kommit in 42 synpunkter under 2017 jämfört med 2016 då det kom in 36. Det är en liten ökning, men verksamheten måste fortsätta att informera/marknadsföra och uppmuntra brukare, anhöriga och personal att lämna in synpunkter på verksamheten. Noterbart är att det inte kommit in några förbättringsförslag under 2017.

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.

Flest synpunkter inom äldreomsorgen

Som tidigare år är det inom äldreomsorgen som det kommit in flest synpunkter. 7 av 16 enheter inom äldreomsorgen är representerade. Inom individ- och familjeomsorg är en av tre enheter representerade. I funktionshinderområdet är det 1 av 15 enheter. Här behöver verksamheten jobba mer med information till brukare, närstående och personal för att få in fler synpunkter.

Flest synpunkter gällande utförande och bemötande – effektivt att göra massutskick

Synpunkterna har kategoriserats, och det är flest synpunkter under kategorierna Utförande och Bemötande. Några finns även under Kost och måltider. Götene hemvård står för flest synpunkter vilket kan förklaras med att de skickat ut synpunktsblanketter till alla brukare under november för att uppmuntra brukarna att komma in med sina åsikter. Detta hade en positiv effekt då det under december kom in 10 synpunkter, både beröm och klagomål till Götene hemvård. Något för övriga verksamheter att ta efter för att öka antalet synpunkter.

Synpunktsblanketten mest använd och den enskilde står för flest inlämnade synpunkter

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

När det gäller vilka som har lämnat in synpunkter så är det den enskilde som lämnar in flest synpunkter.

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 66 % (rikt 64 %) till var de ska vända sig med synpunkter och klagomål och motsvarande siffra inom

särskilt boende är 51 % (riket 47 %). Det är ett något försämrat resultat för hemtjänsten jämfört med brukarundersökningen 2016 då resultatet var 67 %. För särskilt boende är det också en försämring då resultatet var 58 % 2016. Verksamheten måste arbeta mer aktivt med att informera om synpunktshandlingen. Ett förslag är att ta efter Götene hemvård initiativ och göra generella utskick en gång om året för att få in fler synpunkter.

Rutinen fungerar, men mer information behövs

Sammanfattningsvis kan man säga att så länge som rutinen funnits kommer det in både beröm, klagomål och förbättringsförslag (dock inga förbättringsförslag 2017) och de ansvariga cheferna har åtgärdat och hanterat dem på ett bra sätt. Däremot behöver informationen om synpunktshandlingen till brukare, anhöriga och personal förbättras, speciellt inom funktionshinder och individ- och familjeomsorgen där vi förhållandevis får in få synpunkter. Det har visserligen ökat något jämfört med förra årets sammanställning då det inte kom någon synpunkt från funktionshinder och bara en från individ- och familjeomsorg, men det är fortfarande alldeles för få. Äldreomsorgen står för de flesta synpunkterna och här är viktigt att hålla i och fortsätta att uppmäna till att lämna in synpunkter.