



Götene kommun

Inkomna synpunkter och klagomål 2019

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 2020-01-30

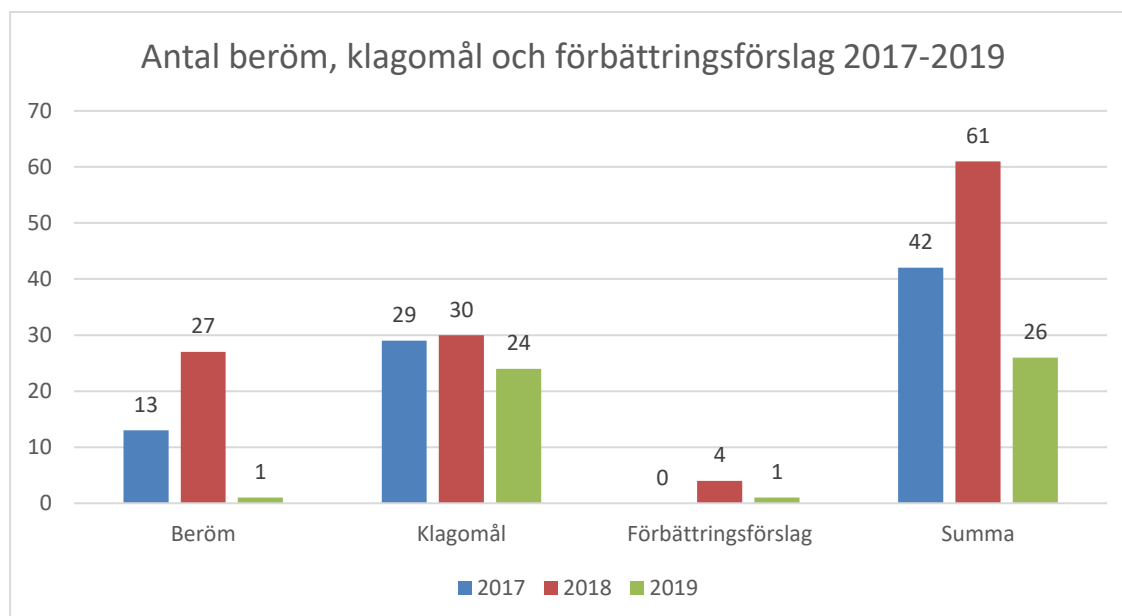
Innehållsförteckning

1 Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål under 2019	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.....	5
1.5 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per enhet	6
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 och analys.....	8
2.1 Om sammanställningen	8
2.2 Antalet synpunkter har minskat.....	8
2.3 Flest synpunkter inom äldreomsorgen, ökning inom Individ- och familjeomsorgen, inga inom AME.....	8
2.4 Synpunktsblanketten mest använd	8
2.5 Resultat från nationell brukarundersökning	8
2.6 Rutinen fungerar, men antalet synpunkter har minskat.....	9

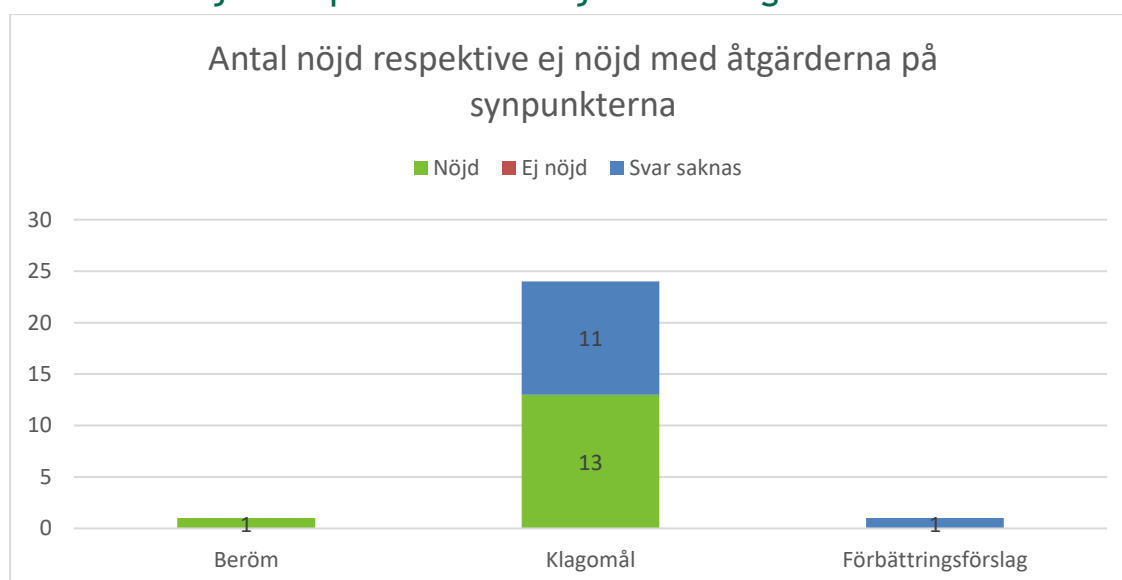
1 Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål under 2019

1.1 Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag

Totalt har det kommit in 26 synpunkter, klagomål och förbättringsförslag till sektor omsorg under 2019. En tydlig minskning jämfört med 2018 då det kom in 61 synpunkter.



1.2 Antal nöjda respektive missnöjda med åtgärderna



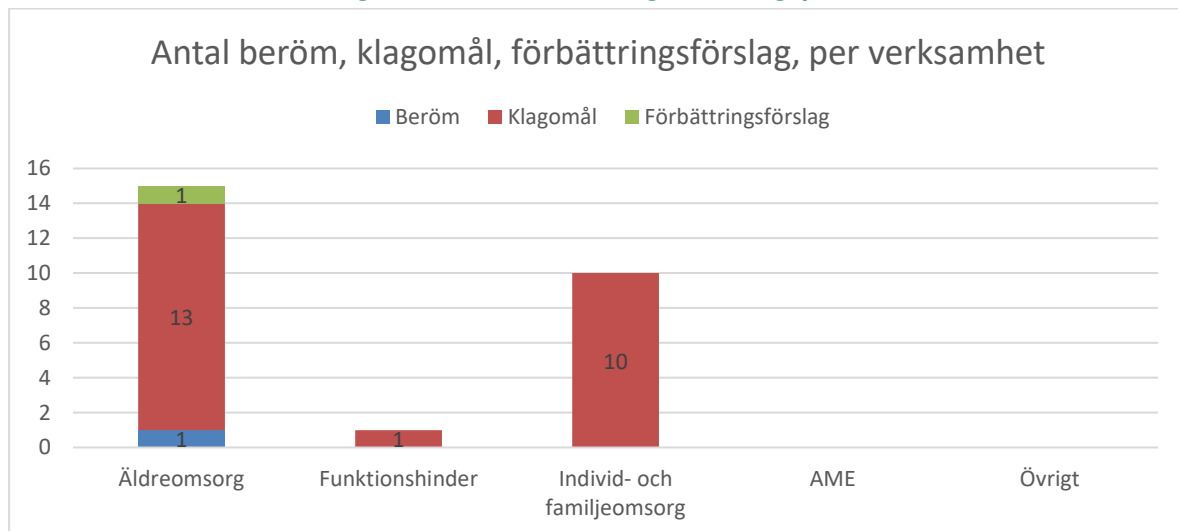
Diagrammet visar att 14 personer är nöjda med åtgärderna. I stapeln, svar saknas är synpunkter från personer som är anonyma där det inte går att återkoppla för att få svar om nöjdhet, en del synpunkter är inkomna i slutet av december och har inte hunnits åtgärdas innan denna sammanställning och en del synpunkter saknar inrapporterad åtgärd från chef.

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

- Den enskilde missnöjd med bemötandet och informationen från hemsjukvården, upplever inte att personalen tar till sig information från sina kollegor utan frågar mig istället. Personen hälsar inte. **Åtgärd:** Enhetschefen samtalat med den enskilde patienten och sedan haft samtal med berörd personal. Patienten nöjd med åtgärden
- Anhörig missnöjd med socialsekreterarens beslut. **Åtgärd:** Enhetschefen informerat den anhörige att personen som fått beslutet kan överklaga.
- Anhörig missnöjd med otrevligt bemötande och åtgärd från leg. personal utifrån att hennes mor använt trygghetslarmet och inte fått hjälp. **Åtgärd:** Medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS) och 2 enhetschefer haft kontakt med anhörig. Utredning gjord kring sjuksköterskebedömning. MAS och socialt ansvarig samordnare (SAS) bjudit in till samtal. Åtgärder gjorda och kommunicerade till dottern via REK.
- Anhörig klagar på dålig bemanning inom personlig assistans. beviljad ett antal timmar men beslutet är inte mycket värt när det fattas personal. Dålig framförhållning och kommunikation trots flertal möten med berörda chefer.. **Åtgärd:** Enhetschefen haft samtal med uppgiftslämnaren och återkoppling på synpunkter. bland annat tydliggjort utredningsprocessen i LSS/personlig assistans. Den anhörige är nöjd med svaret.
- Anonym missnöjd med öppettiderna på Träffpunkten, stängt juli augusti på onsdagar, stängt helger, underhållning indragen, varför? **Åtgärd:** Enhetschefen kan inte återkoppla då synpunktslämnaren är anonym. Svarar: Under sommaren är träffpunkterna stängd någon eller några dagar, ej hela veckor, helger är träffpunkterna stängda, då ordnar frivilliga eller besökare från trygghetsboendet egna aktiviteter. Inga neddragningar har gjorts på aktiviteter, de tas fram i dialog med träffpunktsvärd och besökare.
- Anonym missnöjd med höjning av matportioner och kvaliteten på maten, osmaklig, ifrågasätter kostpersonalens kompetens, de äldre behöver en aptitlig och näringsrik portion, det kan i vissa fall vara livsavgörande. Nu får det bli ändring annars går vi vidare. **Åtgärd:** Områdeschefen tagit emot synpunkten, kan inte svara den enskilde eftersom den är anonym utan skickat den vidare till kostenheten för kännedom.
- Anhörig missnöjd med matsedeln. Det står inte vilken mat som serveras på lördag och söndag. För en dement person betyder det att hon inte fått mat lördag och söndag. Tror att det är skolmatsedeln lämnas ut. Önskar att matsedeln förbättras utifrån de äldres behov och inte utifrån en annan målgrupp. **Åtgärd:** Enhetschefen kontaktat synpunktslämnaren och informerat om att brukarna får en särskild matsedel till helgerna där de kan välja på två rätter, kött eller fisk. Synpunkten om att matsedeln borde förbättras utifrån målgrupp skickas till kostenheten.

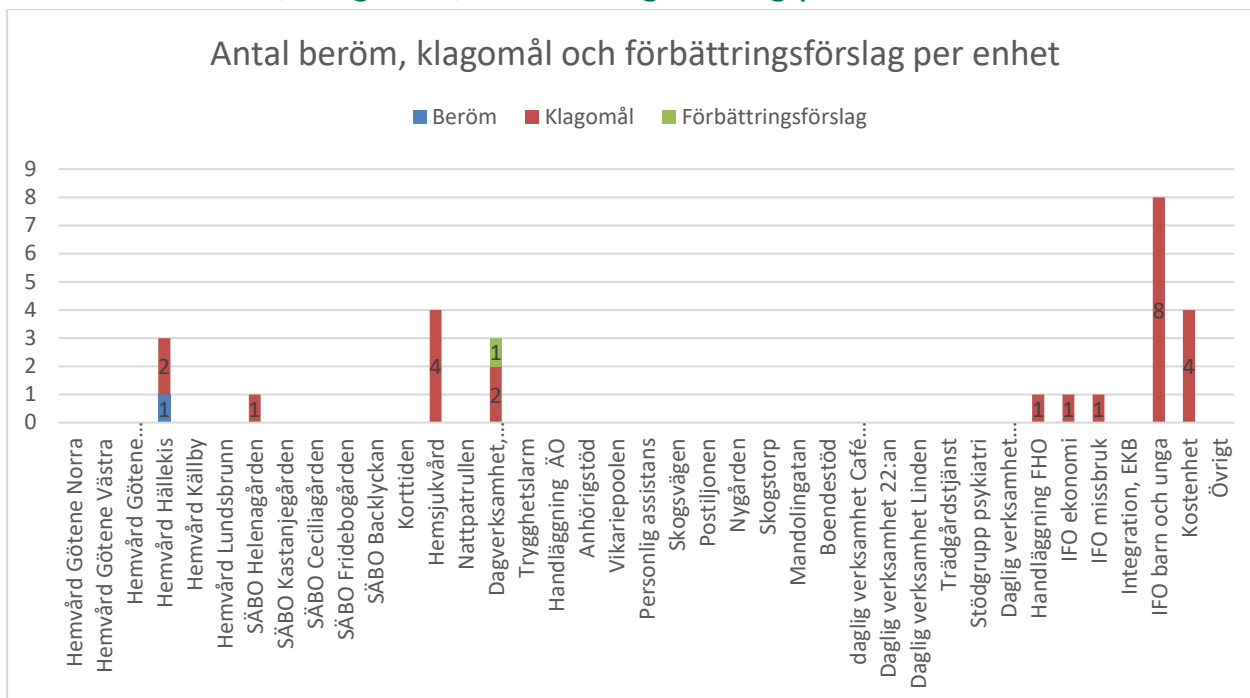
- Den enskilde tycker att kommunen har för höga avgifter. Har dusch 1g/mån och betalar 1000kr/mån ihop med färdtjänsten vilket blir dyrt. **Åtgärd:** Områdeschefen ringt den enskilde och förklarat om avgifter och färdtjänstkostnader Den enskilde är nöjd med åtgärden
- Från IVO: Anhörig framför klagomål att socialsekreterare vill ha kompletteringar efter avslutad utredning, ifrågasätter detta. **Åtgärd:** Enhetschefen kontaktat berörd socialsekreterare som uppger att utredningen inte är avslutad men att det är möjligt att hen inte varit tillräckligt tydlig med detta. Enhetschefen återkopplar till den anhörige som är nöjd med detta.
- Från IVO: Anhörig missnöjd med handläggning av socialsekreterare, ingen lyssnar, dåligt bemött. **Åtgärd:** Enhetschefen kontaktat den anhörige och pratat om synpunkterna. Förklarat vad som gäller för föräldrar som inte är vårdnadshavare och hur bedömningar görs. Den anhörige förstår och är nöjd med hanteringen av klagomålet.
- Från IVO: Anhörig missnöjd med handläggningen och beslut av socialtjänsten **Åtgärd:** Enhetschefen kontaktat den anhörige utifrån synpunkterna och förklarat hanteringen av hennes synpunkter. Den anhörige säger att hen förstår och är nöjd med svaret.

1.4 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per verksamhet



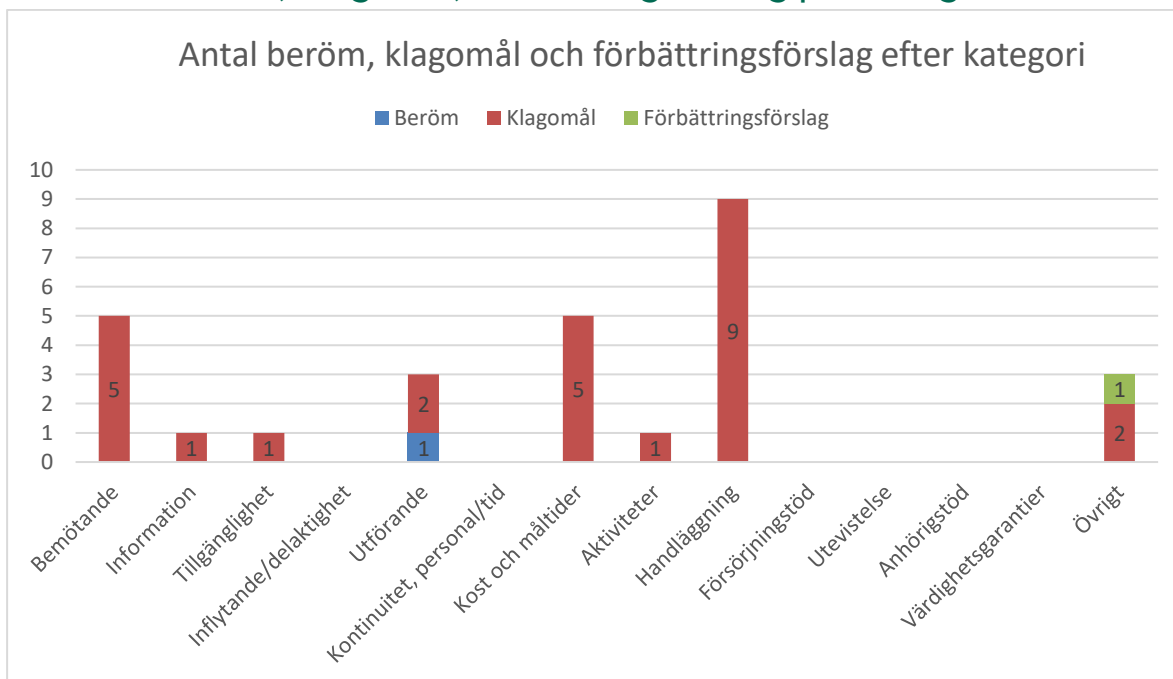
Diagrammet visar att det är inom äldreomsorgen som det har kommit in flest synpunkter. Inom individ- och familjeomsorgen har synpunkterna ökat markant. Anledningen till detta är att Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ändrat sina rutiner som innebär att de inte utreder klagomål längre som kommer in till IVO. De hänvisar till kommunernas synpunkts- och klagomåls hantering istället, därav ökningen av klagomålsärenden inom IFO. Inom funktionshinder har det bara kommit in en synpunkt och ingen synpunkt från AME.

1.5 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per enhet



Diagrammet ovan visar att flest synpunkter klagomål har kommit in till barn- och familj inom individ- och familjeomsorgen. Några inom hemsjukvård, dagverksamhet/träffpunkter och kostenheten.

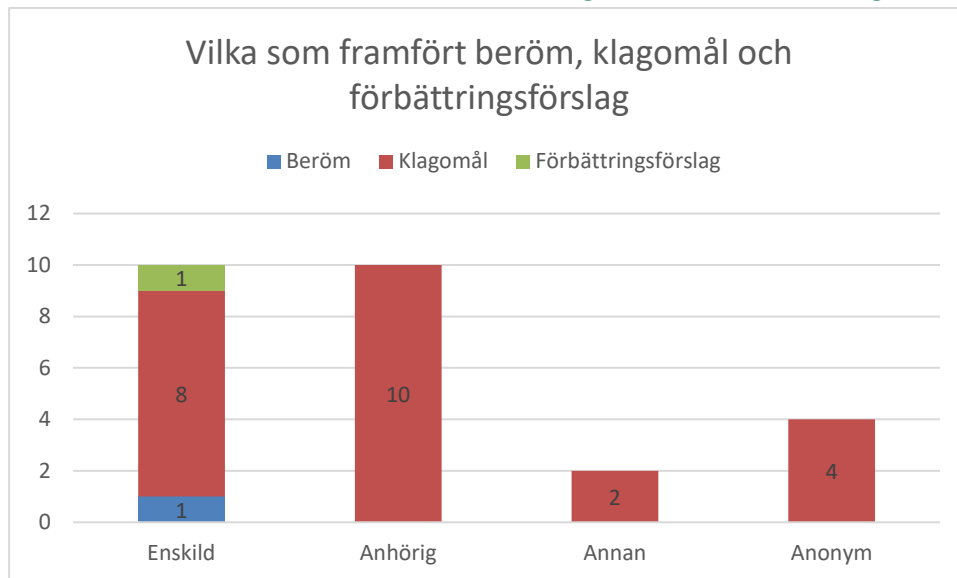
1.6 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per kategori



Diagrammet visar att det är inom kategorierna Handläggning, Bemötande, Kost och måltider som det kommit in flest synpunkter. Under rubriken Övrigt finns synpunkter som inte tillhör

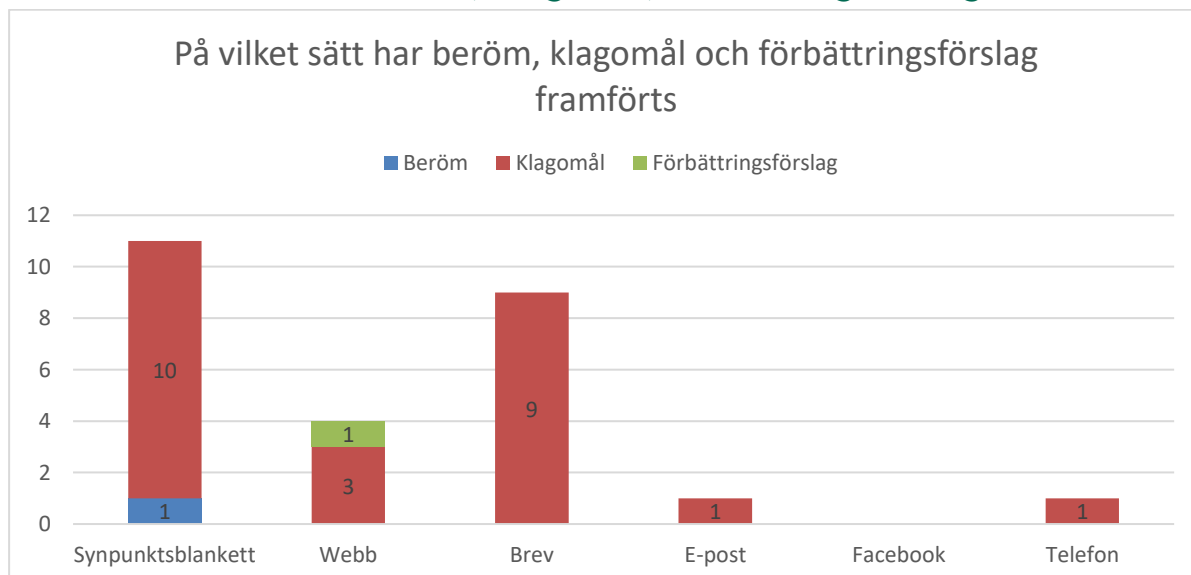
någon kategori exempelvis synpunkter på avgifter, önskan om renovering och fråga om man kan köpa hem mat från träffpunkten.

1.7 Vilka som framfört beröm, klagomål, förbättringsförslag



Diagrammet visar att det är lika många anhöriga som enskilda som har lämnat in flest synpunkter. Två personer är anonyma. Under ”Annan” finns synpunkter från god man och en annan person.

1.8 På vilket sätt har beröm, klagomål, förbättringsförslag framförts



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

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 har minskat markant sedan förra året. En anledning är att inget massutskick har gjorts till alla brukare under 2019. 2018 gjordes ett massutskick vilket gav ett positivt resultat med en ökning med ett tjugotal synpunkter. Under 2020 bör det göras ett massutskick igen för att uppmuntra brukarna att lämna synpunkter på verksamheten.

Det är så gott som enbart klagomål som har kommit in, endast ett beröm och förbättringsförslag. Detta kan också förklaras med att inget massutskick har gjorts då brukarna och deras anhöriga brukar passa på att även ge beröm till verksamheten.

2.3 Flest synpunkter inom äldreomsorgen, ökning inom Individ- och familjeomsorgen, inga inom AME

Som tidigare år är det inom äldreomsorgen som det kommit in flest synpunkter. Däremot har antalet synpunkter minskat med nästan två tredjedelar inom äldreomsorgen jämfört med 2018 då de fick in totalt 44 synpunkter (15 synpunkter 2019). Återigen saknas ett massutskick för att få in synpunkter. Inom funktionshinder har det bara kommit in en synpunkt och ingen inom AME. Här behöver verksamheten jobba mer med information till brukare, närstående och personal för att få in fler synpunkter.

Synpunkter från IVO

Inom individ- och familjeomsorgen har synpunkterna ökat markant 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 synpunkter och klagomål längre som kommer in till IVO. De skickar klagomålen vidare till kommunerna och hänvisar till kommunernas ledningssystem och synpunkts- och klagomålshantering istället, därav ökningen av klagomålsärenden inom IFO.

2.4 Synpunktsblanketten mest använd

Som tidigare sammanställningar är den framtagna synpunktsblanketten det sätt de allra flesta har valt att använda när de ska lämna in synpunkter. Brev har ökat och detta har sin förklaring i att IVO skickar alla synpunkter i brev på grund av sekretesskäl. Några få har använt sig av webb, e-post och telefon.

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 72 % (riket 64 %) till var de ska vända sig med synpunkter och klagomål vilket är en ökning jämfört med 2018 (65 %). Inom särskilt boende känner 37 % (riket 47 %) till var de ska vända

sig med synpunkter och klagomål, vilket är en markant försämring jämfört med 2018 då motsvarande siffra var 51 %. Götene ligger klart över riket inom hemtjänst och klart under i särskilt boende. Verksamheterna måste fortsätta att arbeta aktivt med att informera om synpunktshandlingen.

2.6 Rutinen fungerar, men antalet synpunkter har minskat

Sammanfattningsvis kan man säga att så länge som rutinen funnits kommer det in både beröm, klagomål och förbättringsförslag, även om antalet beröm har minskat i år. I år 6 inrapporterade synpunkter ej blivit rapporterade som åtgärdade av ansvarig chef vilket är allvarligt. Alla synpunkter ska åtgärdas och återrapporteras enligt gällande rutiner, brister vi i att ta kontakt med synpunktslämnaren där det är möjligt och inte åtgärdar tappar vi i förtroende och kvalitet till dem som lämnar synpunkter. En varningssignal är också att antalet synpunkter har minskat det senaste året. Ett massutskick kan säkert göra att vi får in fler synpunkter men det behövs även ett krafttag kring arbetet med att få in synpunkter löpande under året, inte bara genom massutskick. Synpunktshandlingen är ett viktigt verktyg i förbättringsarbetet som ständigt måste hållas vid liv.