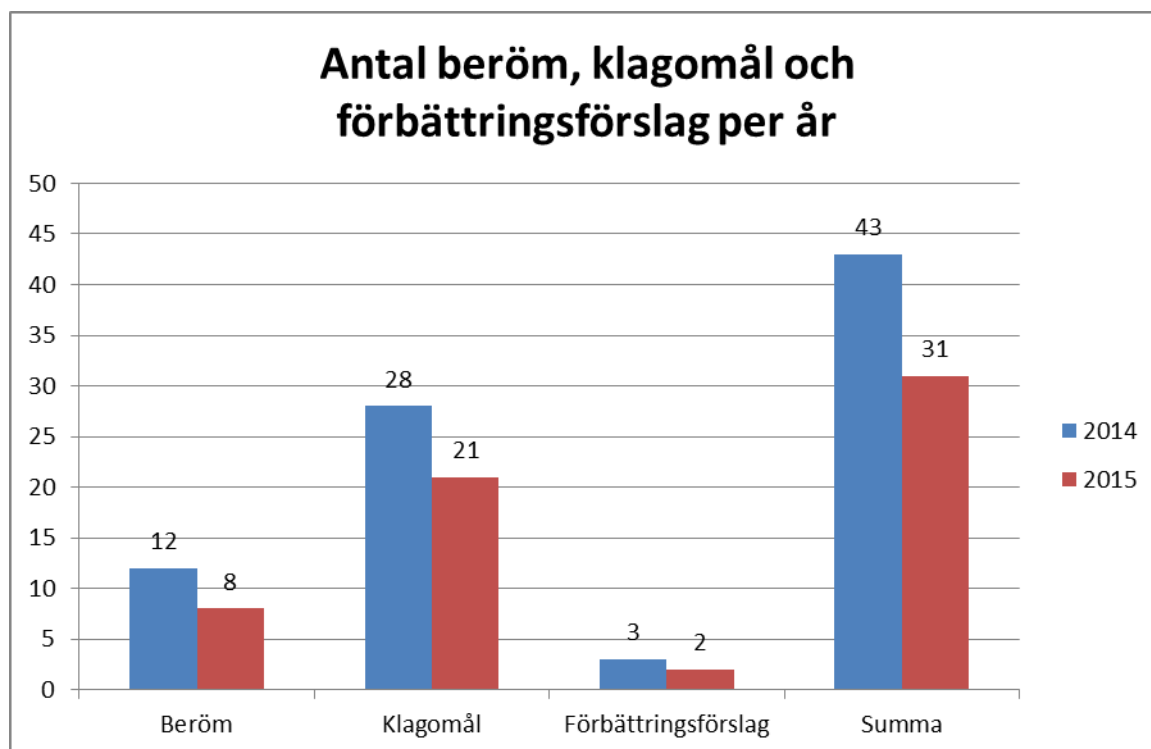


Inkomna synpunkter och klagomål under 2015

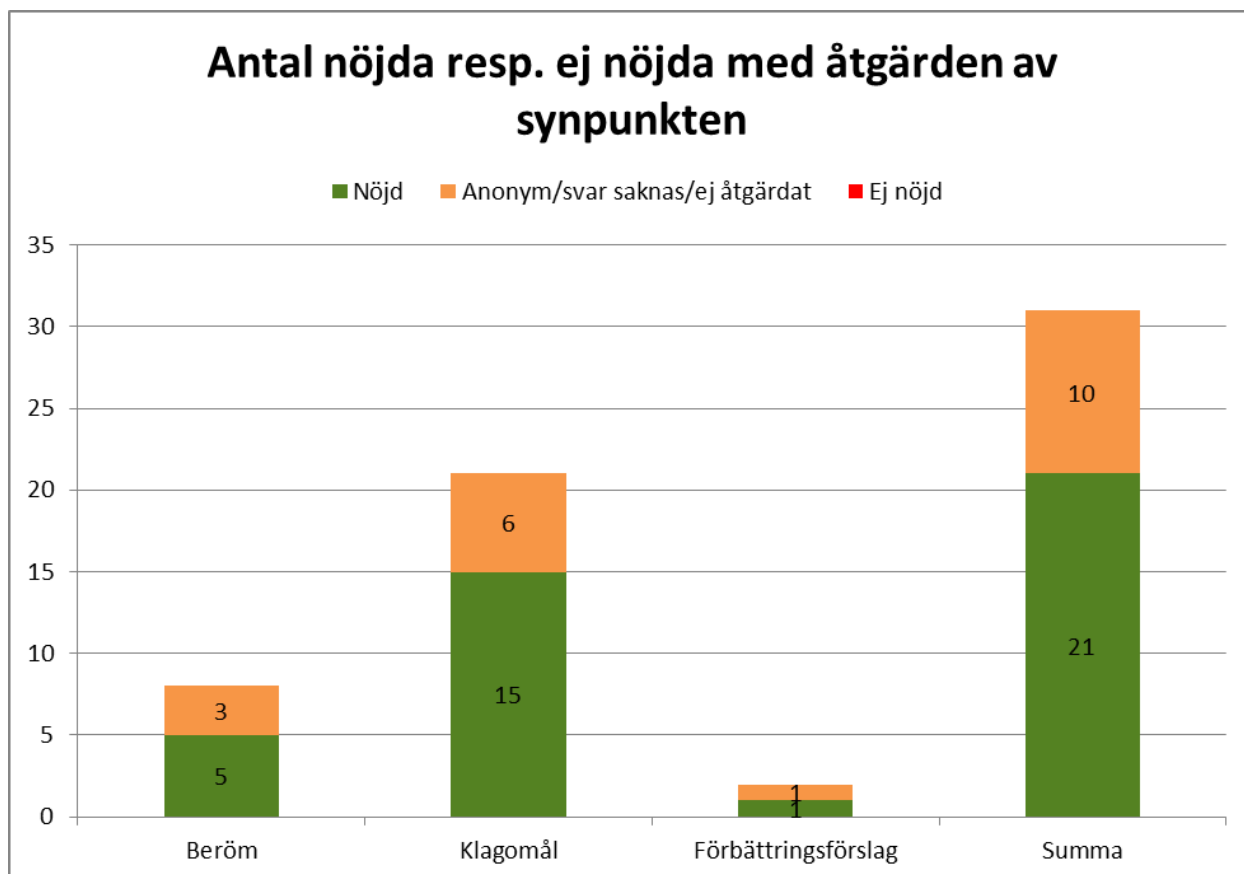


**Äldreomsorg, Handikappomsorg, Individ- och
familjeomsorg**

Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål 2015



Totalt har det kommit in 31 synpunkter och klagomål från 19 personer till äldre- och handikappomsorgen under perioden 2015. En klar minskning jämfört med 2014. Knappt två tredjedelar av synpunkterna är klagomål.



Diagrammet på föregående sida visar att 21 personer är nöjda med åtgärderna. I stapeln ”anonym, svar saknas, ej åtgärdat” är 10 synpunkter som inte är återkopplade till den som lämnat synpunkten. Orsaker är att en del personer 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. Ingen har svarat att de är missnöjda med åtgärden.

Exempel på inkomna beröm, klagomål och förbättringsförslag

Kategorierna Bemötande och Utförande

- Den enskilde klagat på att den utlovade hjälpen från fixartjänst uteblivit. **Åtgärd:** Ansvarig för Fixartjänsten svarat att kontakt har tagits med den enskilde. Ärendena ska åtgärdas inom kort
- Anhöriga anser att personalen brustit i omvårdnaden kring den boende. Personalen har inte lyckats få i den boende tillräckligt med mat och dryck enligt de anhöriga. **Åtgärd:** Enhetschefen kontaktat de anhöriga för ett möte där de kan gå igenom deras synpunkter och klagomål.
- Anhörig berömmar boendet och personalen att de tar så väl hand om den boende. Personalen är helt underbar och tillmötesgående. Vi kan alla vara glada att vi bor i Götene kommun! **Åtgärd:** Enhetschefen har haft dialog med den anhörige och framfört den positiva synpunkten till personalen.
- Anonym lämnat beröm för mycket bra vård och omsorg. Personalen inger trygghet, är lätta att nå, stöttande och trevlig. **Åtgärd:** Eftersom synpunkten är anonym och att det inte går att identifiera enheten har områdeschefen informerat om synpunkten i ledningsgruppen inom ÄO.

Kategori Information

- Anhörig missnöjd med att inga ändringar görs retroaktivt vad gäller beslut för vårdavgifter. Borde finnas information att uppgifter till pensionsmyndigheten ska skickas in så fort som möjligt. **Åtgärd:** Enhetschefen lagt till information i broschyren ”Avgifter äldre- och handikappomsorg” Den anhörige är nöjd med åtgärden.

Kategori Kost och måltider

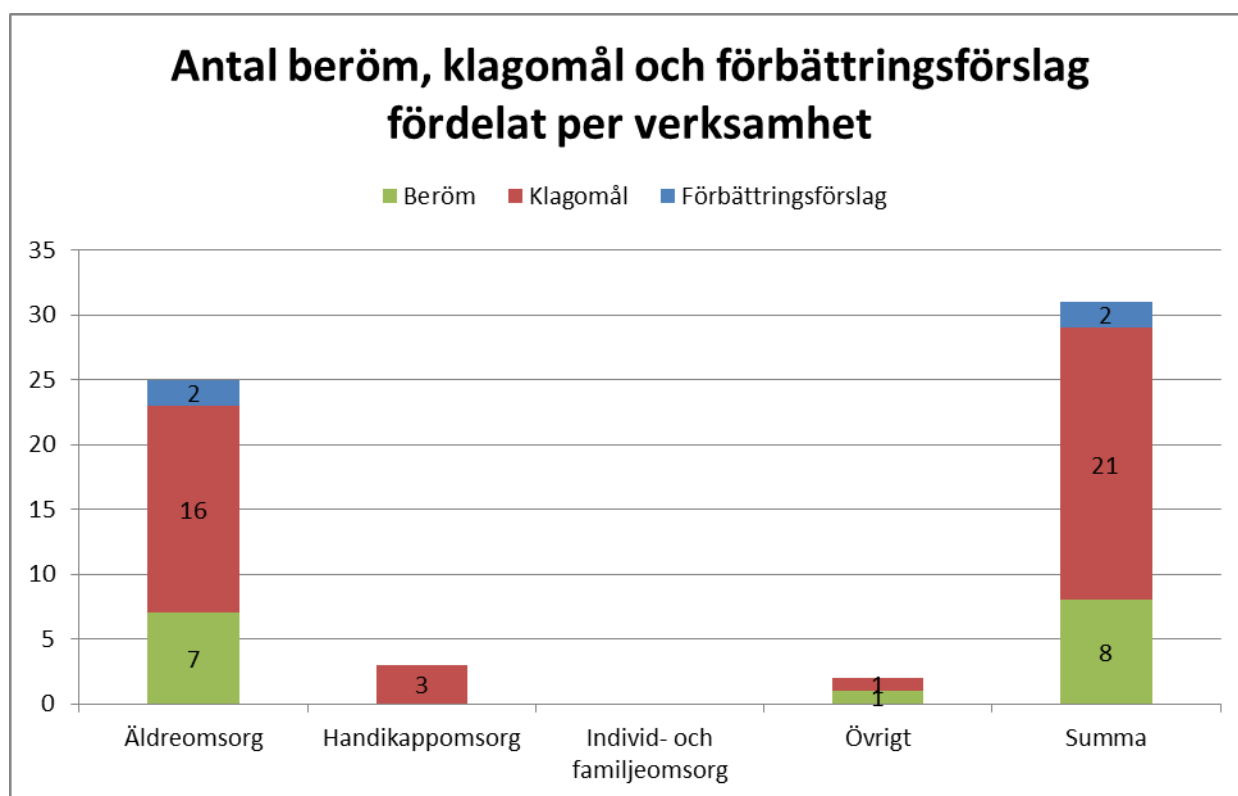
- Den enskilde missnöjd med att maten kommit för sent från hemvården. Har diabetes och det är viktigt att äta på bestämda tider. **Åtgärd:** Enhetschefen haft ett samtal med den berörda och kommit fram till att det skett ett missförstånd kring maten. De kom överens om att ha täta samtal för att följa upp. Den enskilde är nöjd med åtgärden.
- Den enskilde önskar vanlig husmanskost t.ex. fläsk med bruna bönor, grynkorv, dillkött. Tycker inte om Tacokryddan. Byt ut kebabgryta till någon annan gryta, äldre och skolbarn har inte samma smak.. **Åtgärd:** Synpunkten skickad till kostchefen för åtgärd.
- Anonym tycker att ni ska gå efter matsedeln. Tycker annars att maten är mycket god! **Åtgärd:** Synpunkten skickad till kostchefen för åtgärd.

Kategori Kontinuitet

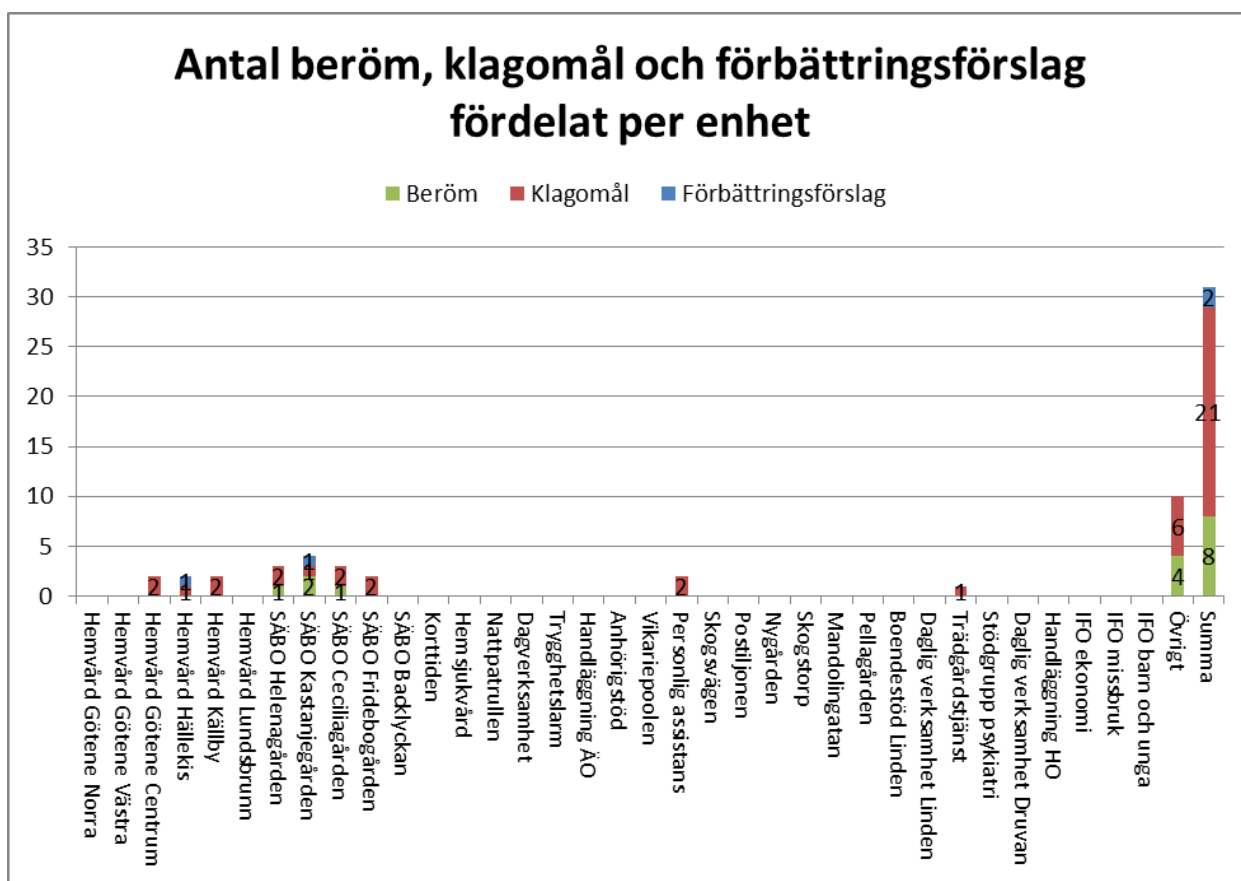
- Anonym klagar på att det ny personal stup i kvarten, de vet inte var de befinner sig själva! **Åtgärd:** Eftersom synpunkten är anonym och det inte går att identifiera enheten, har områdeschefen informerat om synpunkten i ledningsgruppen inom ÄO.

Övrigt

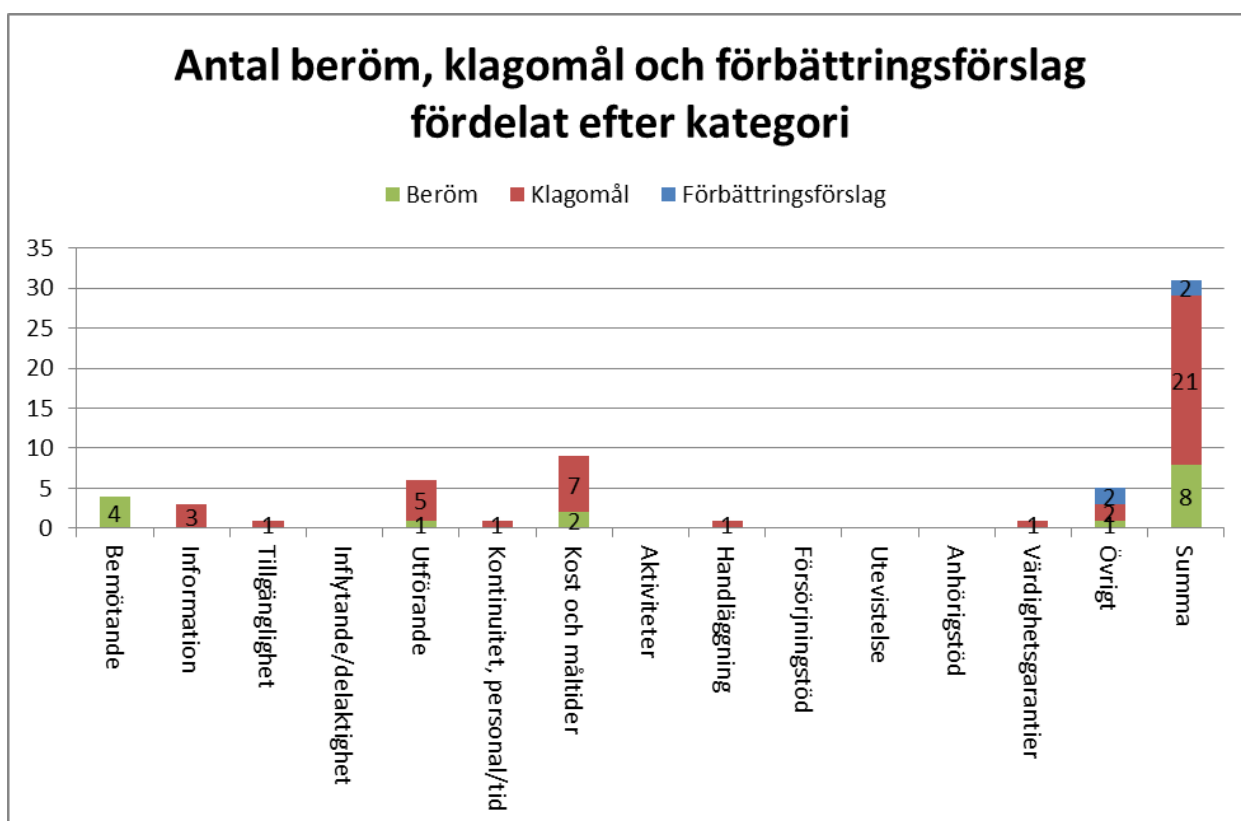
- Den enskilde berömmar tidigare åtgärder som har gjorts efter inlämnande synpunkter. Bl.a. har det planterats vårblommor på Solbacken. Beröm också till stenen som har rests till minne av Götenes grundare Karl Johansson. **Åtgärd:** Synpunkten skickad till service och teknik i Skara kommun för kännedom och åtgärd.
- Den enskilde lämnat in önskemål om en bättre lutning på trottoarer vid övergångsställen och gatukorsningar så att det blir lättare att ta sig fram för oss som använder rullatorer rullstolar. **Åtgärd:** Synpunkten skickad till service och teknik i Skara kommun för åtgärd.
- Förbättringsförslag från personal att alla avdelningar har en ”kompisavdelning”. Personalen på resp. avdelning byter ett arbetspass i veckan så kan de jobba på två avd. Kan då hjälpas åt när det är utvecklingsdagar o.dyl. så det inte blir så sårbart **Åtgärd:** Enhetschefen lyfter frågan till äldreomsorgens ledningsgrupp.



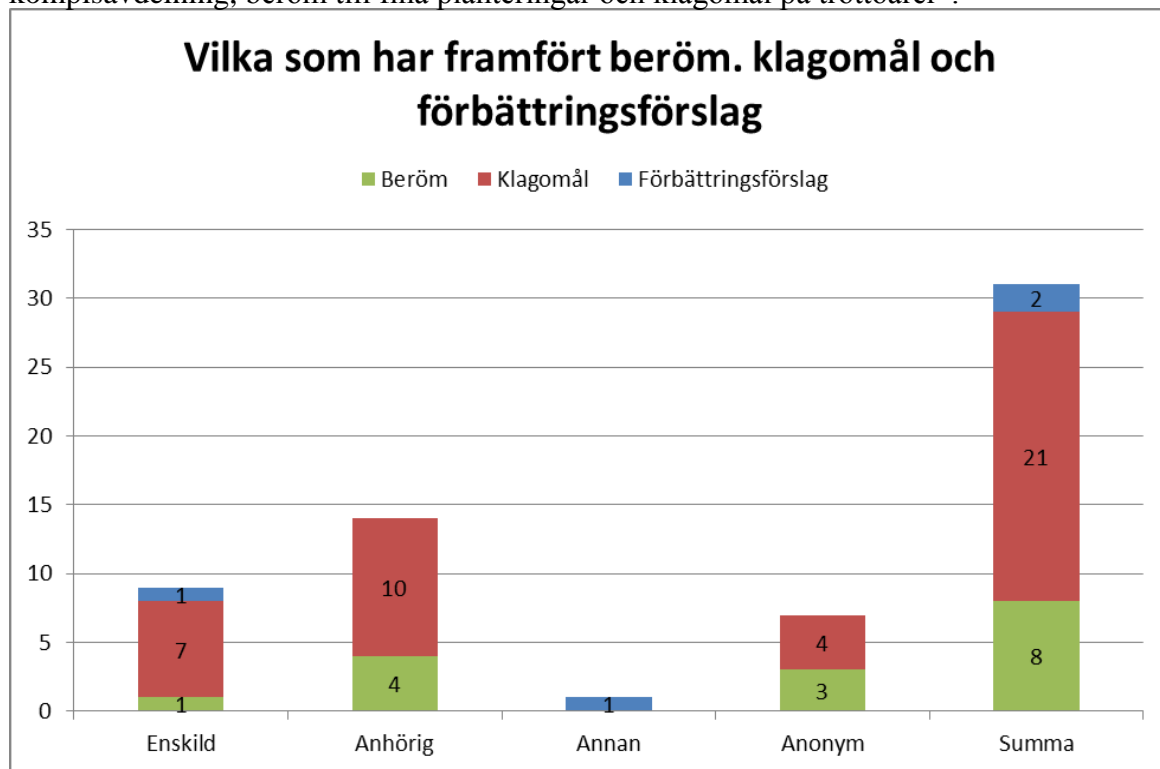
Diagrammet ovan visar att det är inom äldreomsorgen som det har kommit in flest synpunkter. Inom handikappomsorgen är det få inkomna synpunkter och inom individ- och familjeomsorgen har det inte kommit in några synpunkter.. Under stapeln ”Övrigt” finns synpunkter som tillhör Service och teknik.



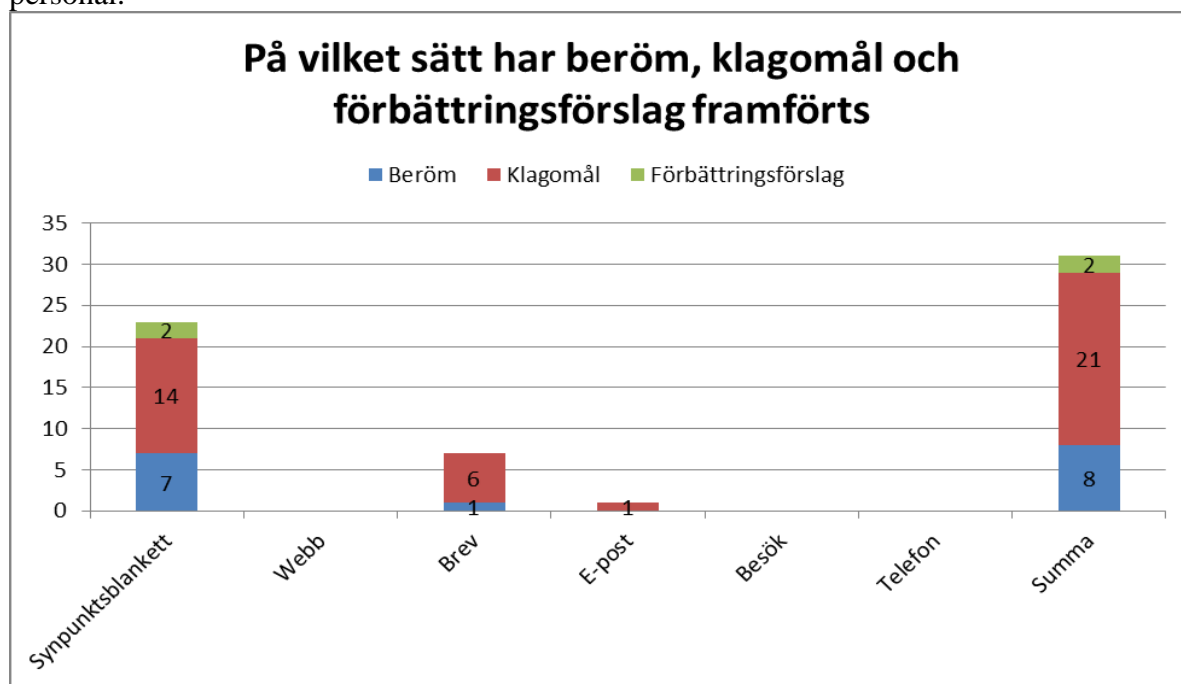
Diagrammet ovan visar att flest synpunkter har kommit in under rubriken ”Övrigt”. Där finns synpunkter som tillhör Service och teknik och synpunkter som inte går att identifiera till någon enhet. För övrigt har det kommit in synpunkter till 10 av totalt 35 enheter.



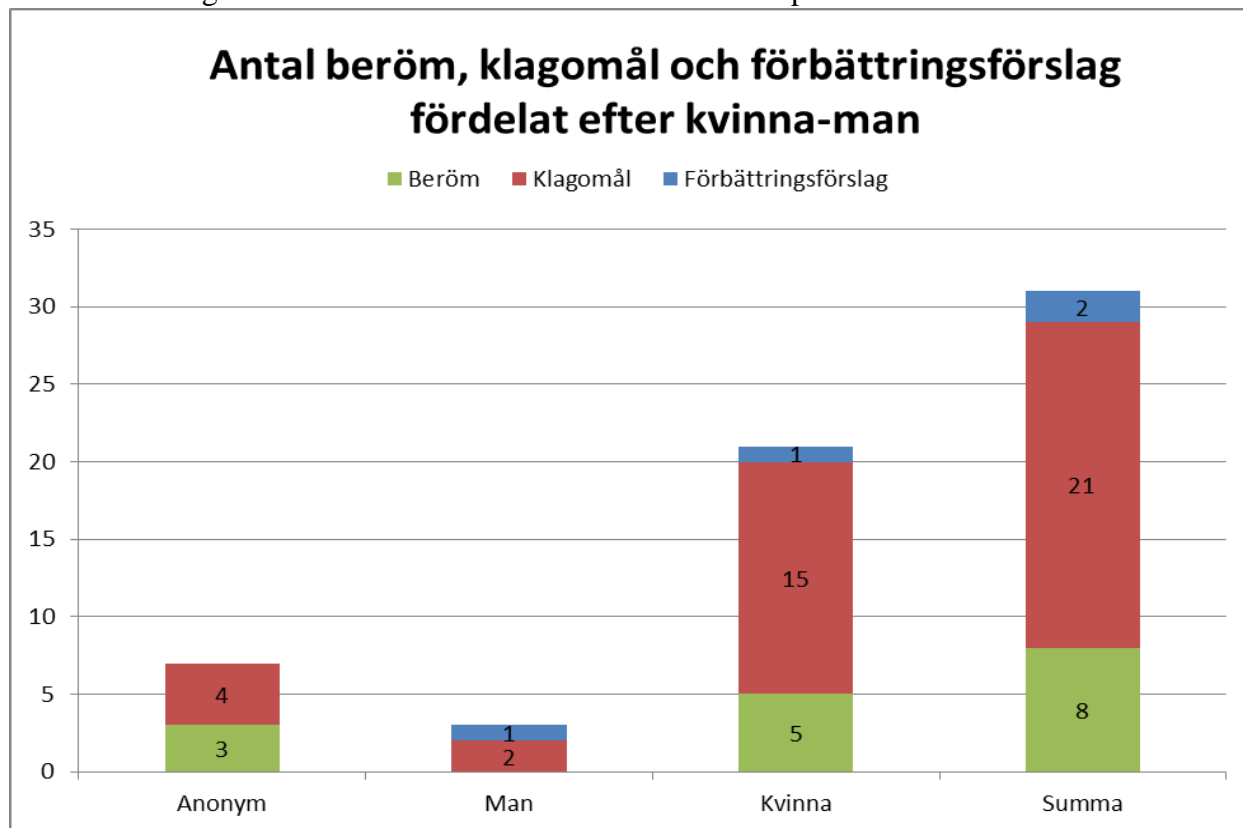
Diagrammet på föregående sida visar att det är inom kategorin Kost och måltider och Utförande som det kommit in flest synpunkter, mestadels klagomål. Under rubriken Övrigt finns synpunkter som inte tillhör någon kategori exempelvis synpunkter på ”förbättringsförslag om kompisavdelning, beröm till fina planteringar och klagomål på trottoarer”.



Diagrammet ovan visar att det är flest anhöriga som har lämnat in synpunkter. Likaså fördelningen mellan beröm och klagomål. Under ”Annan” finns synpunkt från en personal.



Diagrammet på föregående sida visar att det är via synpunktsblanketten som de flesta synpunkter kommer in. Några använder brev och en har skickat in via E-post.



Enligt diagrammet ovan så är det flest kvinnor som har lämnat in synpunkter.

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 det är få synpunkter som kommit in under 2015, därför ska resultatet tolkas med försiktighet.

Om resultatet

Totalt har det kommit in 31 synpunkter under 2015 jämfört med 2014 då det kom in 43. Det är en klar minskning. Verksamheten måste bli bättre på att informera/marknadsföra och uppmuntra brukare, anhöriga och personal att lämna in synpunkter på verksamheten. Ett generellt utskick av synpunktsblanketten kanske kan vara ett alternativ.

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 – inga inom individ- och familjeomsorgen

Det är inom äldreomsorgen som det kommit in flest synpunkter. Knappt hälften av enheterna inom äldreomsorgen är representerade. I handikappomsorgen är två enheter representerade och inom individ- och familjeomsorg har det inte kommit in några synpunkter alls. Här behöver man jobba mer med information till brukare, närstående och personal för att få in fler synpunkter. Det har också kommit in synpunkter som tillhör Service och teknik och då har dessa skickats vidare till ansvariga i Skara kommun.

Synpunkterna har kategoriserats, och det är flest synpunkter under kategorierna kost och måltider och utförande. Eftersom det är så få synpunkter som har kommit in är det svårt att dra några slutsatser om detta.

När det gäller vilka som har lämnat in synpunkter så är flest anhöriga som lämnar in synpunkter. Under 2014 var det jämnt fördelat mellan den enskilde, anhöriga och anonyma. Likaså här är det svårt att dra några slutsatser p.g.a få synpunkter.

Synpunktsblanketten mest använd

Den framtagna synpunktsblanketten är det sätt de flesta har valt att använda när de ska lämna synpunkter, även brev har använts en del.

Fördelning av synpunkter mellan kvinna – man

I de fall man kan utläsa om det är en kvinna eller man som har lämnat synpunkten så är det flest kvinnor som har lämnat in 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 59 % till var de ska vända sig med synpunkter och klagomål och motsvarande siffra inom särskilt boende är 52 %. Det är ett förbättrat resultat för hemtjänsten jämfört med brukarundersökningen 2014 då resultatet var 52 % . För särskilt boende är det en försämring då resultatet var 58 % 2014.

Rutinen fungerar, men mer information behövs

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.

Det som behöver förbättras är informationen om synpunktshanteringen till brukare, anhöriga och personal. Vi måste få in fler synpunkter och klagomål, speciellt inom handikappomsorg och individ- och familjeomsorg.
