

Inkomna synpunkter och klagomål 2016

Sektor omsorg



Hjälp oss att bli bättre

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



Namn Elisabeth Gerhardsson, kommunutvecklare – sektor omsorg

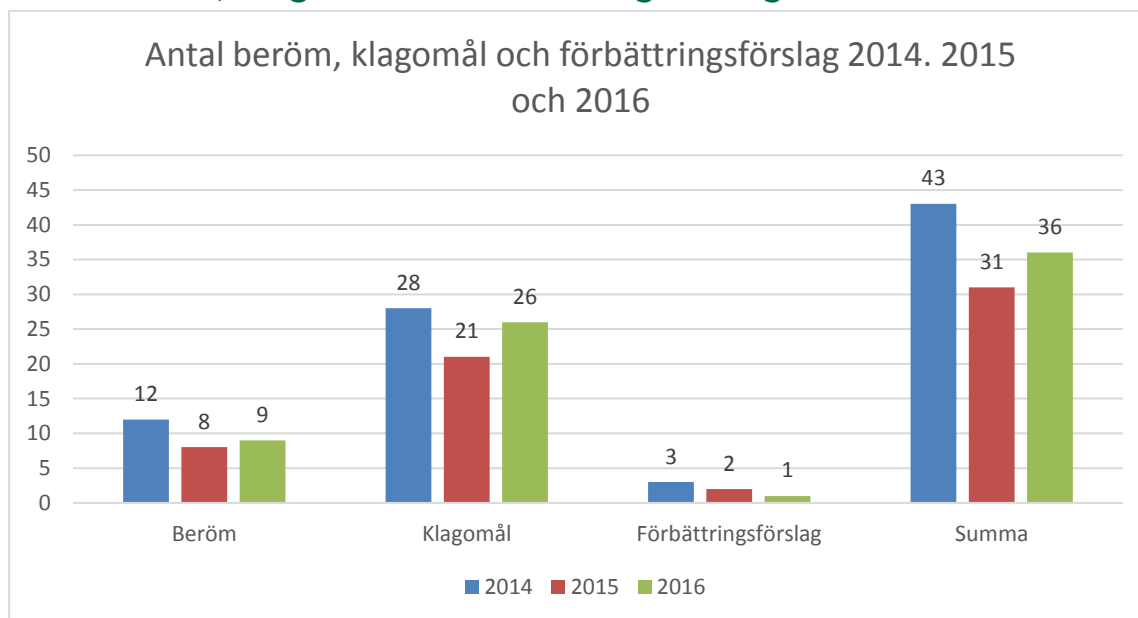
Datum 2017-01-24

Innehållsförteckning

Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål under 2016	3
Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag	3
Antal nöjda respektive missnöjda med åtgärderna.....	3
Exempel på beröm, klagomål och åtgärder av dessa	4
Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per verksamhet	5
Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per enhet.....	6
Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per kategori.....	6
Vilka som framfört beröm, klagomål, förbättringsförslag	7
På vilket sätt har beröm, klagomål, förbättringsförslag framförts	7
Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag fördelat efter kvinna- man.....	8
Reflektioner	8

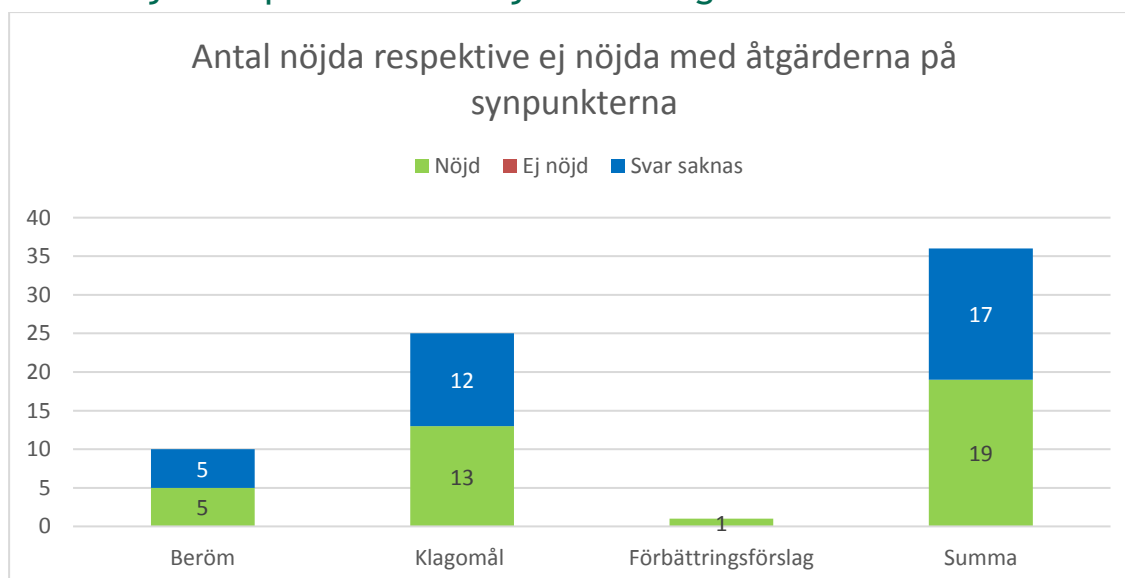
Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål under 2016

Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag



Totalt har det kommit in 36 synpunkter och klagomål från 30 personer till sektor omsorg under 2016. En liten ökning jämfört med 2015.

Antal nöjda respektive missnöjda med åtgärderna



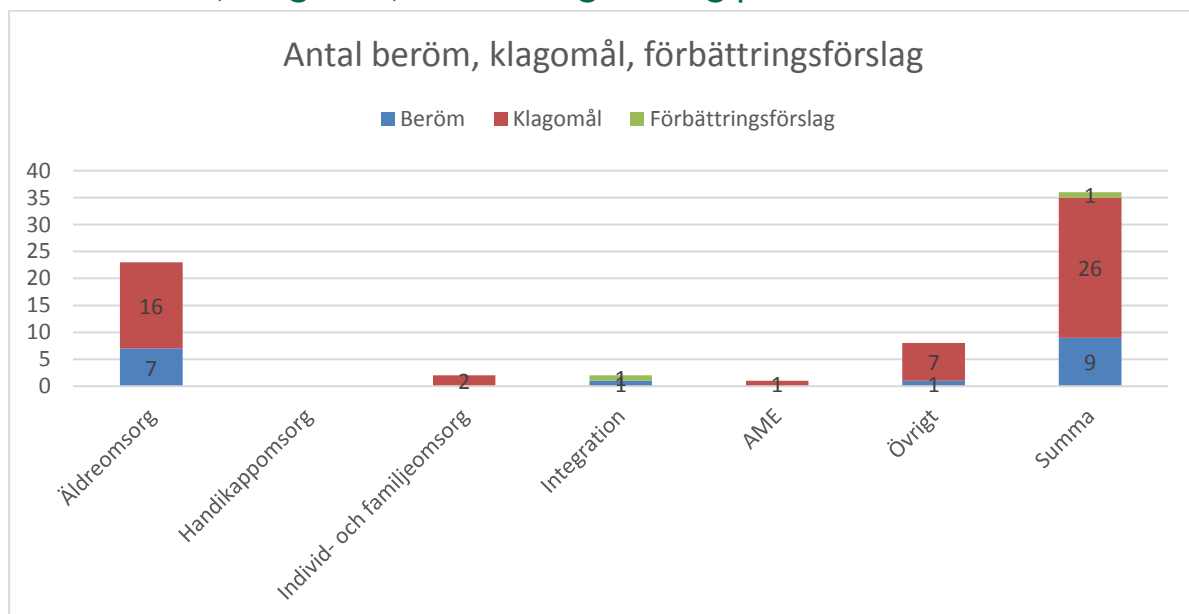
Diagrammet visar att 19 personer är nöjda med åtgärderna. I stapeln, svar saknas är synpunkter från personer som är anonyma där det inte går att återkoppla för att få svar om nöjdhet, en del synpunkter är inkomna i slutet av december och har inte hunnits åtgärdas innan denna sammanställning. Ingen har svarat att de är missnöjda med åtgärden.

Exempel på beröm, klagomål och åtgärder av dessa

- Enskild berömmar personalen på Integration för att hon alltid nått fram till rätt person, trots utbyte av personal, fått snabba svar. De jobbar på ett förtjänstfullt sätt i en extrem situation. **Åtgärd:** ansvarig chef framfört berömmet till personalen
- Anhörig missnöjd med städningen på äldreboendet. Mycket smutsigt i lägenheten, kan omöjligt städas 1g/v. **Åtgärd:** Enhetschefen svarar att ny rutin införd. Personal ska ha ansvar för städning och uppföljning kommer att ske under v. 12, 16 och 21 av chef. Den klagande nöjd med åtgärden
- Anhörig missnöjd och orolig med att hennes mamma får vänta på plats till äldreboende, får inte vet hur länge hon får vänta. Mammans ensamhet gör henne apatiskt och orolig. Hur planerar Götene kommun framåt för att minska köerna? **Åtgärd:** Områdeschefen försökt ringa men misslyckats. Skickade ett svar per mail där hon tackat för synpunkten, att hon förstår deras oro och att det stämmer att det är lång kö till boende idag. Vi försöker stärka upp med hemtjänst under tiden. Kommunen håller på att ta fram förslag på nya äldreboendeplatser, men det är oklart än så länge när och var de ska ligga.
- Den enskilde missnöjd med att ingen kommit och klippt häcken som utlovats. Även missnöjd med gräsklippning som utförs slarvigt. **Åtgärd:** Enhetschef svarar att det är åtgärdat, efter åtgärd är en okulär besiktning gjord med kunden, som är nöjd.
- Anhörig missnöjd med hemsjukvårdens omläggning av bensår på sin mamma. Har inte enligt den anhörige följt anvisningar från Hud KSS. **Åtgärd:** Masen skickat svar per brev till den anhörige och tackat för synpunkten. Hon har haft samtal med berörd sköterska och de har tillsammans gått igenom ordinationerna från Hud KSS och hur de utförts i hemmet. Distriktsköterskan kommer fortsätta hålla koll på omläggningarna.
- Den enskilde ger hemvårdspersonal beröm att de är underbara, trevliga, hjälpsamma. Känner mig trygg, utan dem skulle jag inte kunna bo kvar hemma, mina barn instämmer helt. **Åtgärd:** Enhetschefen har kontaktat den enskilde och tackat för synpunkten. Den enskilde vill också att enhetschefen ska berömma personalen vilket denna lovar att göra.
- Anhörig mycket nöjd med personalens bemötande på äldreboendet. Mamma har fått den bästa vården man kan önska. Underbar anda hos personalen, god kunskap och bemötande och mottagande. Har fungerat helt perfekt. **Åtgärd:** Enhetschefen delgett personalen berömmet.
- Anhörig blivit tråkigt bemött av chefen. **Åtgärd:** Områdeschefen haft samtal med berörd chef. Ingen återkoppling då den anhörige vill vara anonym.
- Den enskilde blivit otrevlig bemött av personalen när hon larmade. **Åtgärd:** Enhetschef samtalat med personalgruppen om bemötande och vikten av att inge trygghet hos den enskilde. Samtal med anhörig med återkoppling om vad som gjorts i ärendet. Den klagande nöjd med åtgärden.
- Den enskilde berömmar Träffpunkten. Bra service, trevliga tjejer, bra hjälp och trevlig underhållning. **Åtgärd:** Områdeschefen meddelat cheferna som meddelar vidare till resp. Träffpunkt. Ingen återkoppling, anonym.
- Enskild missnöjd med maten på julafton, fick ingen kall julmat, ej heller nöjd med att få kall mat på en del helger. **Åtgärd:** Kostchefen haft samtal med den enskilde, ska utreda varför den enskilde inte fått julsinka. Det var en kall och en varm låda till varje kund.

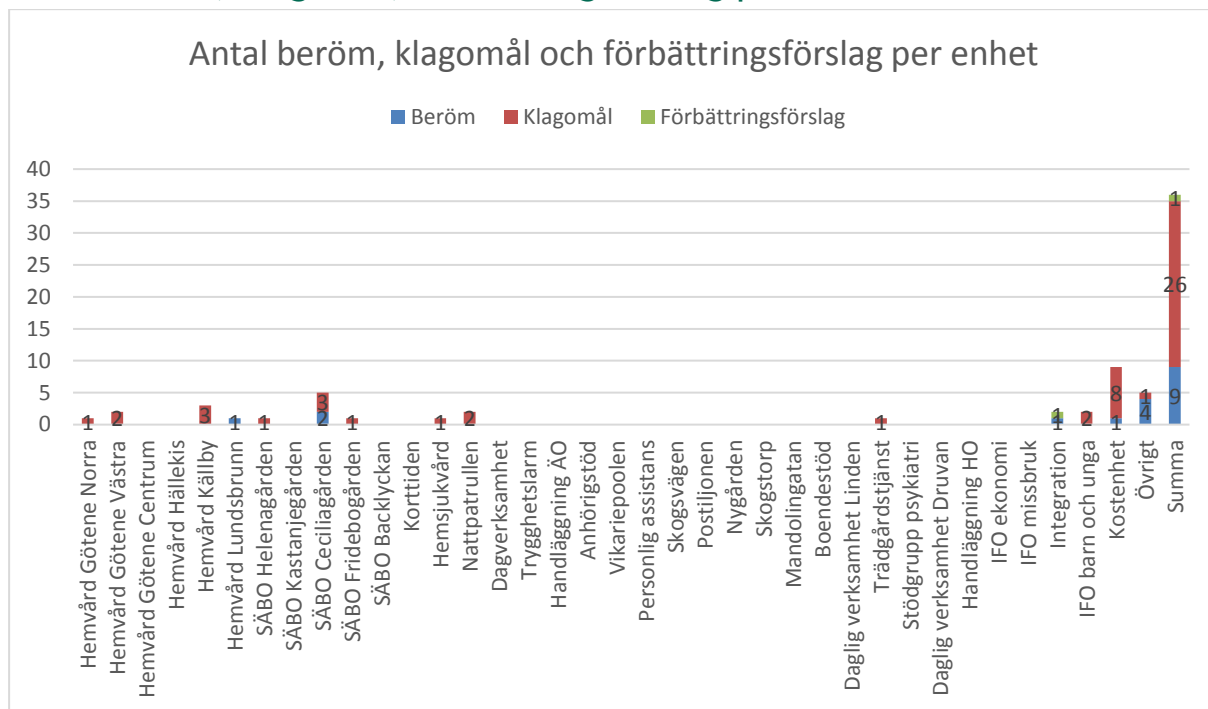
- Personal missnöjd med att de fick fel matportioner från kosten efter beställning. Ringt till kosten som bekräftade att de skickat fel, hade läst på fel lista. **Åtgärd:** Kostchefen svarar att möte ska bokas med enhetscheferna inom hemvården om hur vi ska minimera felen från båda håll.
- Den enskilde tycker att maten försämrats, matsedeln stämmer inte, smaklöst och torrt. Maten har varit en katastrof, men ängamaten var mycket god, - ni kan om ni vill laga god mat. **Åtgärd:** Kostchefen har tagit del av den enskildes synpunkter. Matsedeln ska stämma, ibland kan det bli annan mat av olika anledningar, ska meddela köket dessa synpunkter, men kan inte återkoppla till den enskilde då telefonnummer saknas.
- Personalen missnöjd med maten från kostenheten. Idag serverades ris, tomatsås med lite varma grönsaker till. Det fanns inget proteininnehåll i maten, detta kändes inte bra. **Åtgärd:** Kostchefen svarar att proteininnehållet bestod av grädde samt mjölk. Har mejlat svar till ansvarig enhetschef.
- Anonymt klagomål att bara vissa får skjuts till Träffpunkten. Får en så ska alla få skjuts! **Åtgärd:** Enhetschefen svarar: En besökare fick skjuts av personal som arbetar på Träffpunkten eftersom denne ändå passerade. Efter klagomålet beslutade man att inte fortsätta med detta, utan besökaren får ansöka om ledsagning. Ingen återkoppling möjlig p.g.a anonymitet
- Hemvårdspersonalen känner sig otrygga på kvällen när de besöker brukarna, speciellt vid Torget, Ågatan och Vikingagatan. Det har inträffat flera händelser som gäller våra brukare. **Åtgärd:** Enhetschefen har tillsammans med personalen tagit fram gemensamma rutiner för att minska otryggheten för personalen på kvällarna.

Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per verksamhet



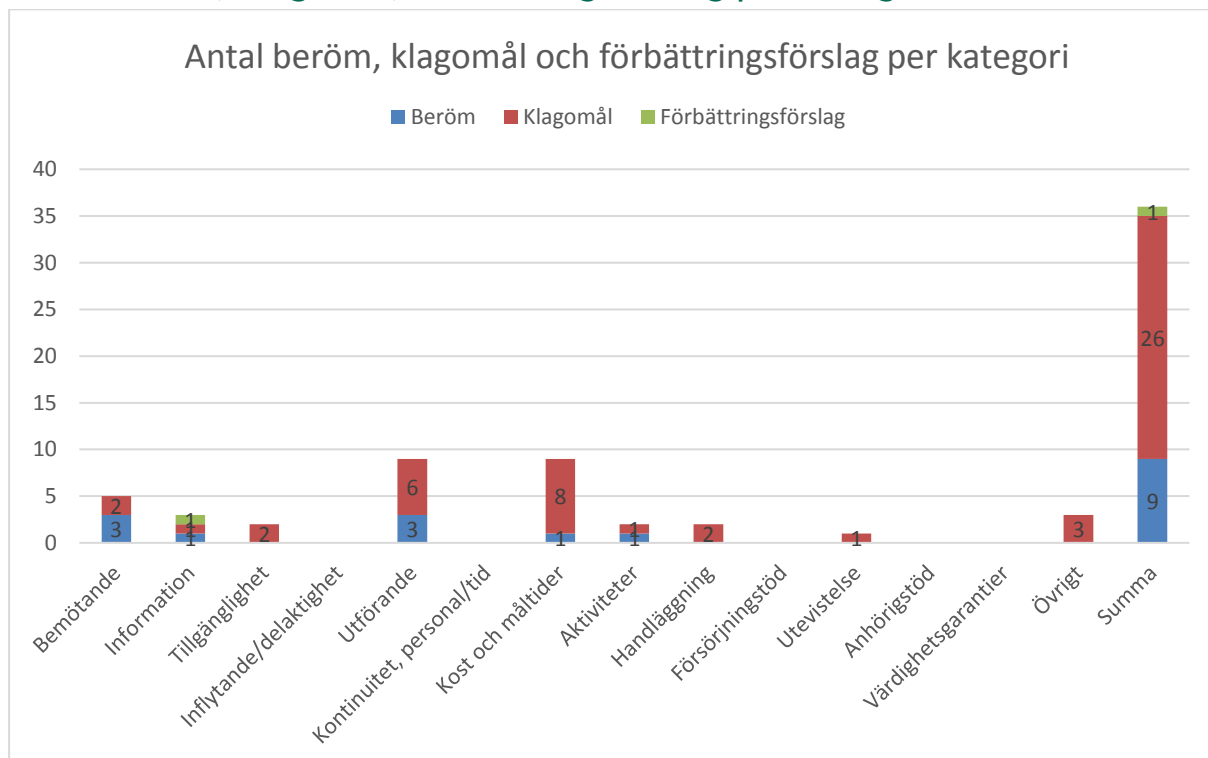
Diagrammet visar att det är inom äldreomsorgen som det har kommit in flest synpunkter. Inom handikappomsorgen har det inte kommit in några synpunkter. Under stapeln "Övrigt" finns synpunkter som tillhör kostenheten.

Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per enhet



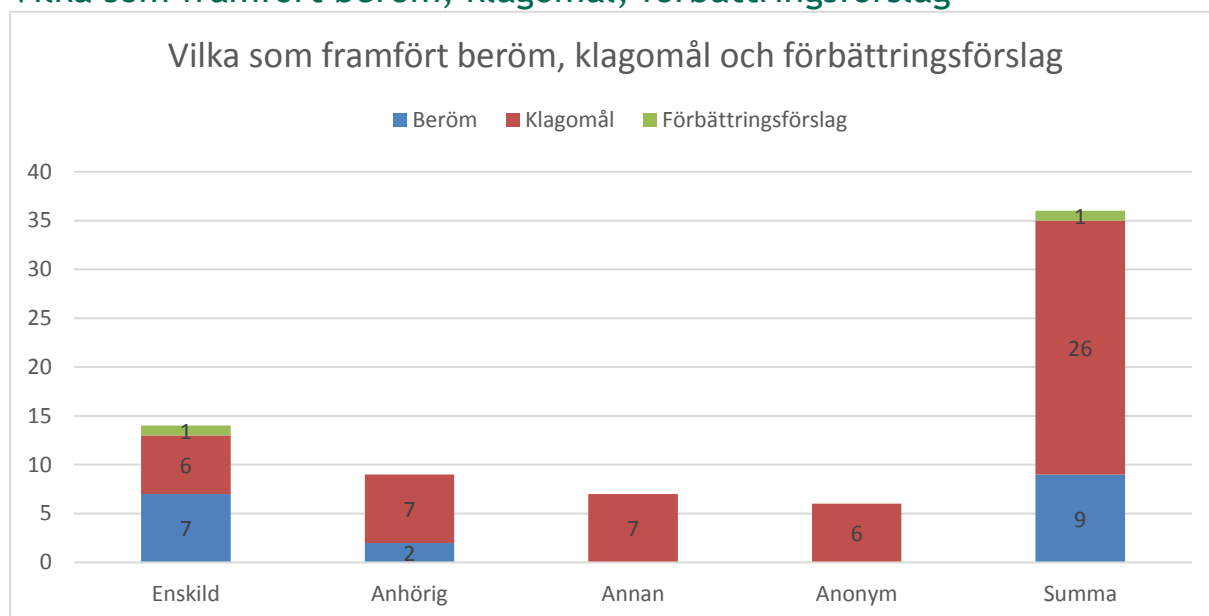
Diagrammet visar att flest synpunkter, mest klagomål har kommit in under rubriken "Kostenhet". Ceciliagården har också en del synpunkter samt rubriken "Övrigt". Under övrigt finns synpunkter om Träffpunkter och kösituationen till särskilt boende. Det har kommit in synpunkter till 13 av totalt 36 enheter.

Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per kategori



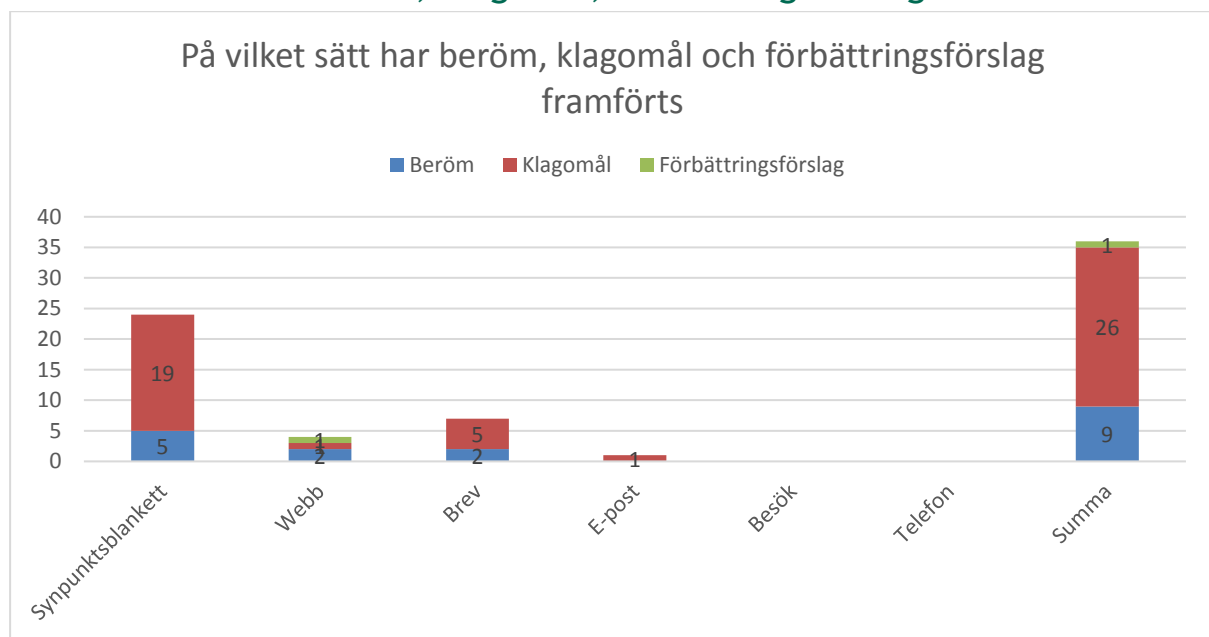
Diagrammet på föregående sida visar att det är inom kategorin Kost och måltider och Utförande som det kommit in flest synpunkter, mestadels klagomål. Under rubriken Övrigt finns synpunkter som inte tillhör någon kategori exempelvis synpunkter att det fattas personal och att de känner sig otrygga på kvällen i Götene när de ska besöka brukarna.

Vilka som framfört beröm, klagomål, förbättringsförslag



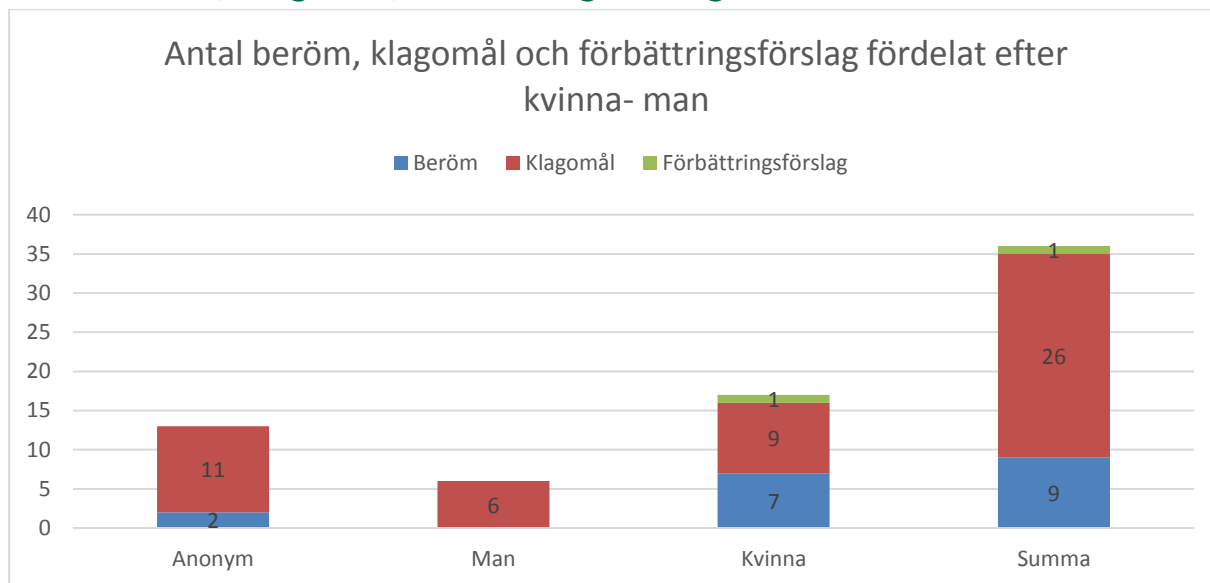
Diagrammet visar att det är den enskilde som har lämnat in flest synpunkter. Under "Annan" finns synpunkter från personal.

På vilket sätt har beröm, klagomål, förbättringsförslag framförts



Diagrammet visar att det är via synpunktsblanketten som de flesta synpunkter kommer in. En del använder brev och webb. Inga synpunkter kommer in via telefon eller vid besök.

Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag fördelat efter kvinna- man



Diagrammet visar att det är 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 antalet synpunkter har ökat något sedan förra året.

Om resultatet

Totalt har det kommit in 36 synpunkter under 2016 jämfört med 2015 då det kom in 31. Det är en liten ökning men fortfarande lägre än 2014. Verksamheten måste fortsätta att informera/marknadsföra och uppmuntra brukare, anhöriga och personal att lämna in synpunkter på verksamheten.

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 handikappomsorgen

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

Många synpunkter gällande kost och måltider, maten en viktig kvalitetsfaktor

Synpunkterna har kategoriserats, och det är flest synpunkter under kategorierna Kost och måltider. Även under Utförande har det kommit in en del synpunkter, men där är det en mer blandning av olika synpunkter. När det gäller kosten är det klagomål att matsedeln inte stämmer, smaken på maten, att man inte fått den mat som är beställd m.m.

Här bör ledningen kontakta kostchefen för ett samtal kring alla synpunkter som kommit in och vilka förbättringar som kan göras. Maten är en viktig kvalitetsfaktor för våra brukare. Ett tips kan vara att Kostenheten gör en separat kund/brukarundersökning kring maten för att mer specifikt ringa in förbättringsområden.

Synpunktsblanketten mest använd och den enskilde står för flest inlämnade synpunkter

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

När det gäller vilka som har lämnat in synpunkter så är det den enskilde som lämnar in flest synpunkter. Under 2015 var det flest anhöriga. Det varierar lite från år till år.

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. En förklaring kan vara att det är fler kvinnor bland brukarna och att det är flest kvinnor som står som närmast anhörig.

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 67 % (riket 63 %) till var de ska vända sig med synpunkter och klagomål och motsvarande siffra inom särskilt boende är 58 % (riket 47 %). Det är ett klart förbättrat resultat för hemtjänsten jämfört med brukarundersökningen 2015 då resultatet var 59 %. För särskilt boende är det också en förbättring då resultatet var 52 % 2015. Verksamheten har arbetat aktivt under året med att informera om synpunktshaneringen vilket har gett resultat i brukarundersökningen, men sett till antalet synpunkter är det ingen större förändring.

Rutinen fungerar, men mer information behövs speciellt i handikappomsorgen

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. Däremot behöver informationen om synpunktshaneringen till brukare, anhöriga och personal förbättras speciellt inom handikappomsorgen, där vi inte fått in en enda synpunkt! Förra året fick vi inte in synpunkter från det individ- och familjeomsorgen, men de är på rätt väg. Äldreomsorgen står för de flesta synpunkterna och här är viktigt att hålla i och fortsätta att uppmuntra till att lämna in synpunkter.