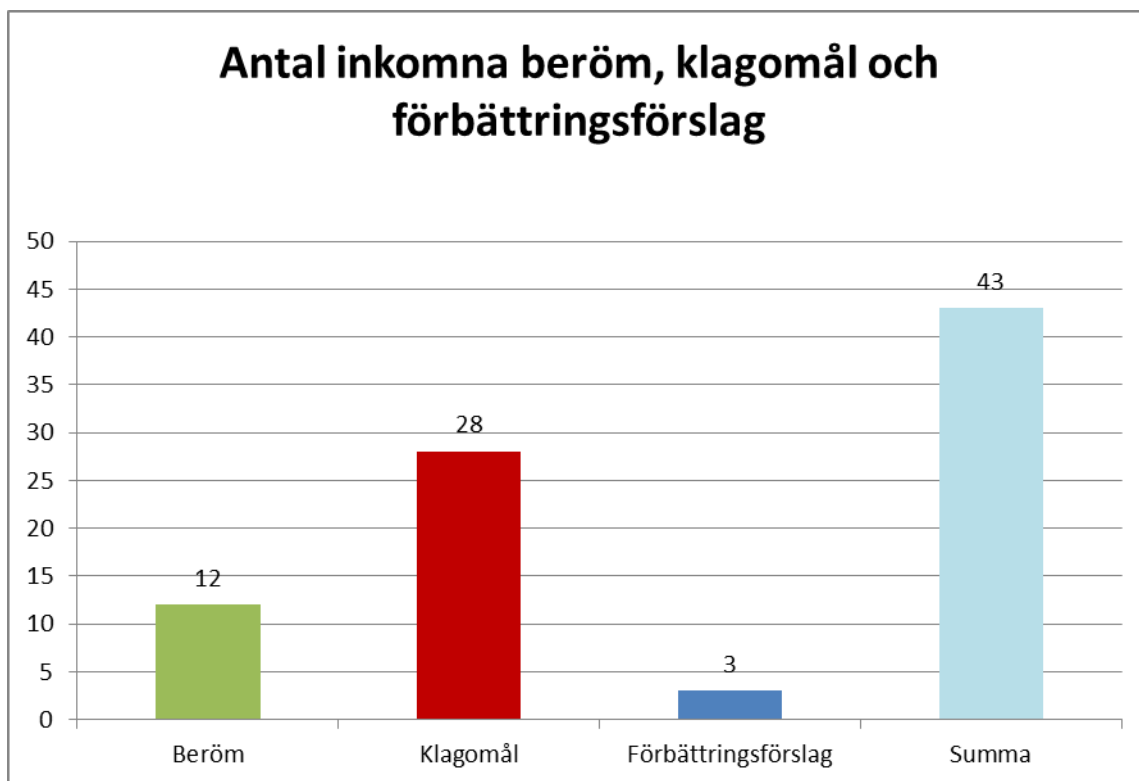


**Inkomna synpunkter och klagomål under
perioden 2014-03-01 till 2014-12-31**

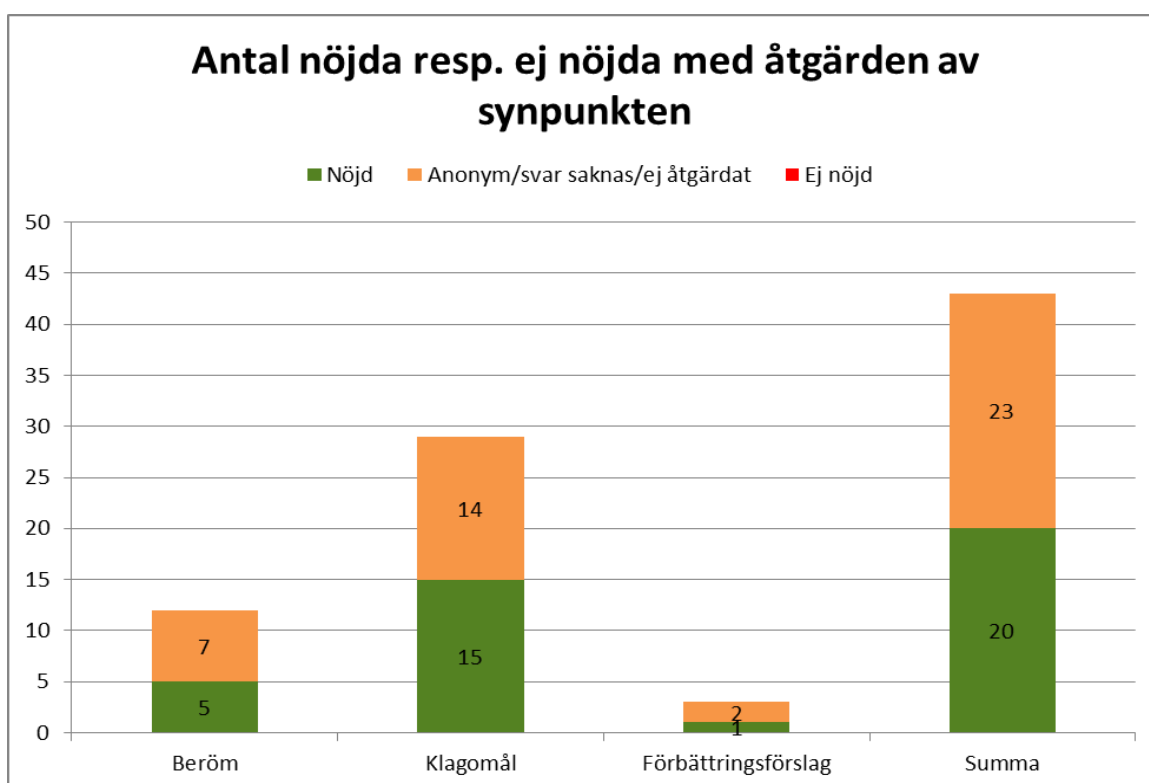


**Äldreomsorg, Handikappomsorg, Individ- och
familjeomsorg**

Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål under perioden 2014-03-01 till 2014-12-31



Totalt har det kommit in 43 synpunkter och klagomål från 32 personer till äldreomsorgen, handikappomsorgen och individ- och familjeomsorgen under perioden 2014-03-01 till 2014-12-31.



Diagrammet på föregående sida visar att 20 personer är nöjda med åtgärderna. I stapeln ”anonym, svar saknas, ej åtgärdat” är det 23 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 och en del har avböjt återkoppling. Ingen har svarat att de är missnöjda med åtgärden.

Exempel på inkomna beröm, klagomål och förbättringsförslag

Kategorierna Bemötande och Utförande

- Den enskilde och dennes maka tycker att hemvården fungerar bra. Det känns tryggt att få hjälp med insulin och dusch av omtänksam och trevlig personal. **Åtgärd:** Enhetschefen har tackat den enskilde och dennes maka för berömmet och informerat personalen om synpunkten på en arbetsplatsträff APT.
- Anonym berömmar hemvården. **Åtgärd:** Informerat personalgruppen på APT. Ingen återkoppling möjlig då personen är anonym.
- Anhörig missnöjd med personalens bemötande i samband med hennes fars bortgång. - ingen beklagade och fick ett ”kort” svar, - ingen aning, det får ni nog göra själva, på frågan om vad de ska göra med hjälpmedlen. Inte heller nöjda med den tidigare städningen. **Åtgärd:** Enhetschefen informerar om värdighetsgarantierna och hur de ska arbeta med dessa samt utbildning till personalen. Den anhörige är nöjd med svaret.
- Anonym missnöjd med personalens bemötande på dagverksamhet, en person hotar andra. Missnöjd med bemötandet i annan dagverksamhet och stöd också. Känner sig kränkt. **Åtgärd:** Enhetschefen pratat med brukarrådet om klagomålet och poängterat att synpunkten tas på allvar. Enhetschefer uppmanar alla att ringa direkt om någon känner sig kränkt. Om någon hotar andra besökare kan personen bli utesluten vissa tider på daglig verksamhet. Ingen återkoppling möjlig då personen är anonym.
- Anhörig nöjd med äldreboendet, - Måste vara Sveriges bästa äldreboende, fantastisk personal, bemötande och service. Mamma är alltid nöjd! Vi kan inte nog uttrycka vår tacksamhet för allt ni gör för mamma! **Åtgärd:** Enhetschefen framfört sitt tack till anhöriga och bjudit sina suveräna medarbetare på trumpetfanfar och tårta. Anhöriga är nöjd med återkopplingen
- Anhöriga berömmar personalens positiva attityd och bemötande som gjorde det lättare både för mamma och oss anhöriga. Uppskattar personalens sätt att ta sig an sina uppgifter. Hoppas arbetsgivaren gör detsamma. Vi har inget att anmärka på. **Åtgärd:** Enhetschefen kontaktat synpunktslämnaren och tackat samt delgivit personalen synpunkten.

Kategori Information

- Den enskilde missnöjd med att det kom en okänd personal från hemtjänsten som inte visade legitimation. Dessutom kom det ytterligare en personal utan legitimation, också denne okänd och bytte av den första. Kände sig orolig och osäker då hon läst i tidningen om konstiga besök i hemvården i Götene. **Åtgärd:** Enhetschefen har pratat med personalen om att alla ska visa upp giltigt ID-kort och att personalen inte byter med varandra under pågående insats hos brukare. Den enskilde är nöjd med åtgärden.
 - Anonym person missnöjd med informationen om sina rättigheter, vad man har rätt att kräva av vården. **Åtgärd:** Enhetschefen svarar att information ges om vilka
-

hemtjänstinsatser som man kan ansöka om samt delar ut informationsbroschyrer vid våra hembesök. Vi erbjuder också samtal om någon är missnöjd eller inte förstår informationen. Ingen återkoppling möjlig då personen är anonym

Kategori Kost och måltider

- Den enskilde har synpunkter på maten som kommer från köket. Önskar mer husmanskost som man åt förr. **Åtgärd:** Arbetsledare på kostenheten har pratat med den enskilde om synpunkterna på matsedeln. Han är nöjd men önskar sig mer korv m.m.
- Anhörig vill att det erbjuds fler matalternativ, mer husmanskost. Motivera de äldre till att äta är oerhört viktigt när man är sjuk, se till att de äter ordentligt. Bättre livsmedelshygien i hemmet. Paketera mat och pålägg, ej ligga öppet. **Åtgärd:** Kostchefen svarar att de tittar över matsedeln och försöker ha en varierad matsedel med många olika maträtter, både husmanskost och annan kost. Ansvarig enhetschef i äldreomsorgen varit i kontakt med anhöriga för att erbjuda en träff för att reda ut synpunkten. Anhöriga avböjde detta och vill ev. ha en träff efter sommaren.
- Den enskilde missnöjd med att matsedeln inte alltid stämmer, maten kommer på olika tider och att maten är för kall. **Åtgärd:** Enhetschefen återkopplat till den enskilde och informerat om att matdistributionen ska ses över. Den enskilde är nöjd med åtgärden

Kategori Kontinuitet

- Anonym missnöjd med att hen blivit lovad att personalen skulle komma kl. 8 men tiden blir senare och senare - ända fram till 9. **Åtgärd:** Sektorchefen skriver att den grupp som hon tror det gäller kommer att genomgå en delning då gruppen blivit för stor och att det pga detta har varit svårt att hålla kontinuiteten. Ingen återkoppling möjlig då personen är anonym.
- Anonym missnöjd med att det är för mycket byte av personal. - Jag har haft 15 olika detta året och ändå är de hos mig bara en gång om dagen. **Åtgärd:** Sektorschefen skriver att den grupp som hon tror det gäller kommer att genomgå en delning då gruppen blivit för stor och att det pga av detta har varit svårt att hålla kontinuiteten. Ingen återkoppling möjlig då personen är anonym.
- Anonym missnöjd med byte av personal, jobbigt, speciellt med vikarier som inte har kunskaper nog. Vi är inga försökskaniner. **Åtgärd:** Sektorchefen återkopplar synpunkten till Vikariepoolen om att det upplevs att vikarier ej kan tillräckligt. Återkoppling till synpunktslämnaren ej möjlig då personen är anonym.

Kategori Aktiviteter

- Anonym vill inte gå till Träffpunkten då en annan besökare är otrevlig och anklagar personalen för div. saker som det inte finns fog för. **Åtgärd:** Enhetschefen svarar att ibland kan det vara så att besökare personligen inte alltid tycker om andra besökare. Detta är något vi inte kan påverka. Är det så att en besökare betar sig otrevligt mot någon eller flera besökare får vi självklart prata med besökaren för att reda ut situationen. Ingen återkoppling möjlig då personen är anonym.
- Anhörig anser att kommunen borde hämta pensionärer från Hästen till aktiviteterna på Träffpunkten. Många pensionärer orkar inte gå, blir sittande hemma, träffar inga, ingen att prata med och blir deprimerade till slut. Låt våra pensionärer umgås och ha några

ljuspunkter. **Åtgärd:** Områdeschefen svarat per telefon att det inte är möjligt att använda kommunens leasingbilar för att skjutsa till Träffpunkterna. Erbjuds istället hjälp med ledsagning till Träffpunkten. Den anhörige är nöjd med svaret.

Kategori Utevistelse

- Anonym ger förslag på en uteplats i den dagliga verksamheten. Skulle vara hälsofrämjande för både brukare och personal. Värmen och den dåliga luften gör att de som vistas där ofta får huvudvärk och känner sig trötta. Utöver hälsoeffekten så är det även en mycket bra social aktivitet för brukarna och de får social träning. **Åtgärd:** Enhetschefen svarar att det är mycket svårt att skapa en uteplats för daglig verksamhet på grund av de fysiska förutsättningarna. Båda entrédörrarna vetter ut mot trottoar och gata. En baddörr går ut mot garage. Det blir varmt inne sommartid när solen skiner på de stora fönstren. Fastighetsägare Jättadalen och personalen har jobbat mycket med miljön. Det finns solskydd på både in och utsida av fönstren. Luftventilationen har förbättrats och ordinarie personal är nöjda, det är mycket bättre. Personalen tar hänsyn när det känns varmt och jobbigt inomhus, och lägger då in utomhusaktiviteter och utflykter. Ingen återkoppling möjlig då personen är anonym

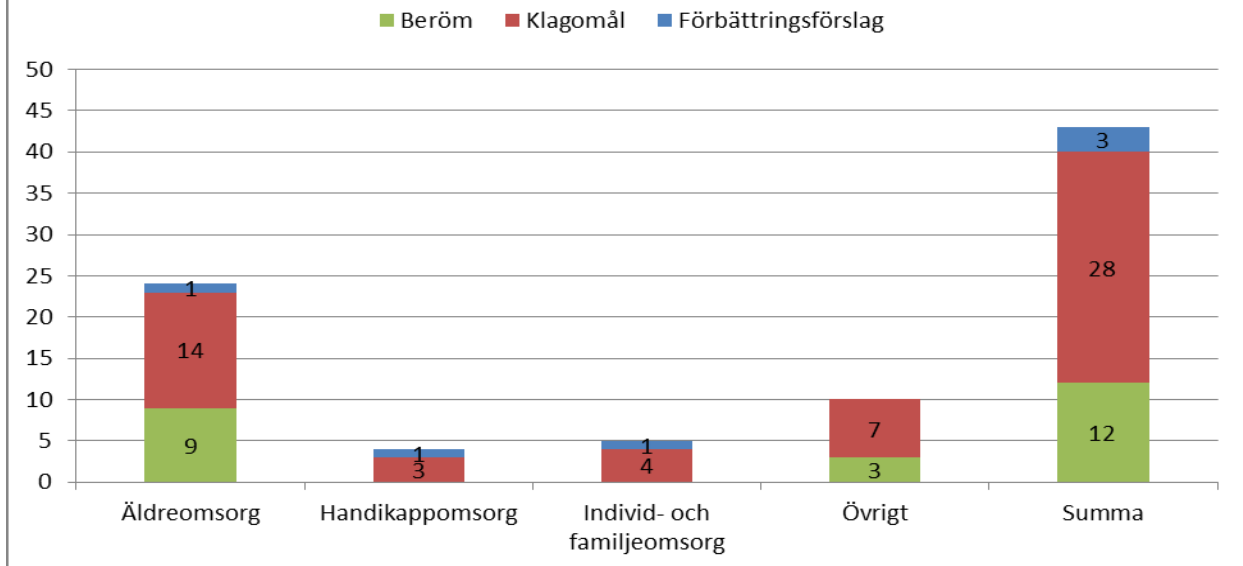
Kategori Försörjningsstöd

- Den enskilde undrar varför socialen behandlar folk olika som blivit utsatta för brott. Förlorat pengar och kommit efter med hyran, men får ingen hjälp. **Åtgärd:** Enhetschefen beklagar per brev att den enskilde har den upplevelsen och förklarar att alla behandlas lika enligt socialtjänstlagen vilket är den lag som alla våra beslut grundar sig på. Angående hjälp med hyran hänvisas till det beslut som fattats och även den bedömningen som förvaltningsrätten gjorde i ärendet. Skickar även med en broschyr med information om försörjningsstöd.

Övrigt

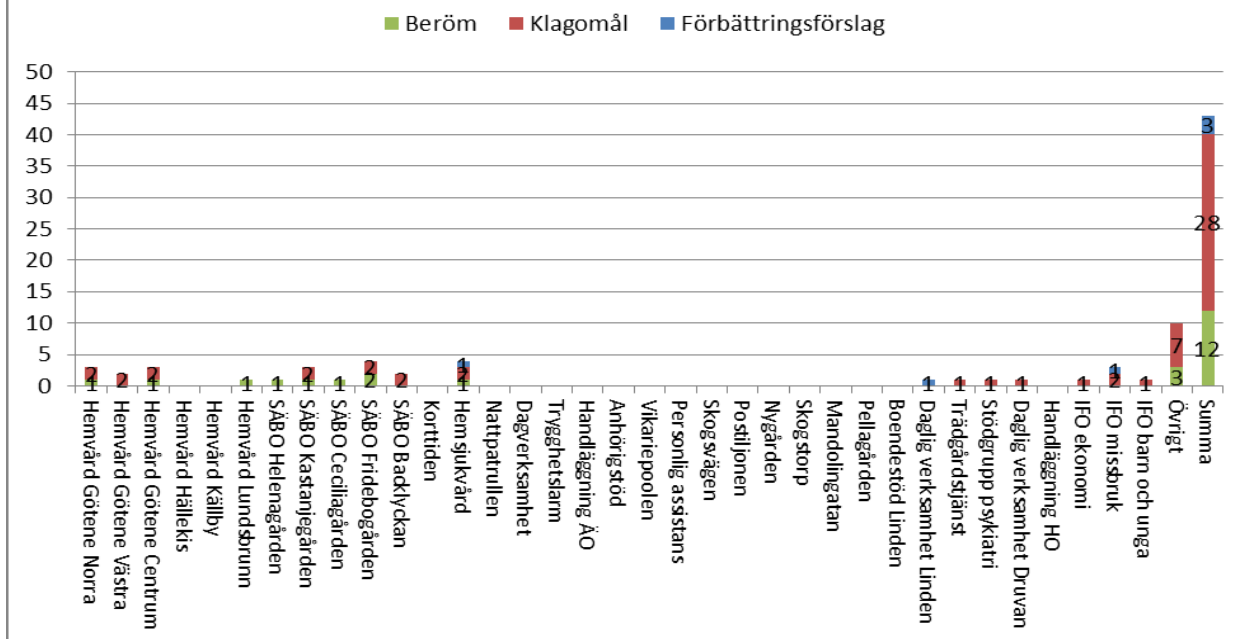
- Den enskilde som bor i särskilt boende har svårt att sova då grannen är störande på nätterna. Har pga av detta blivit mycket tröttare och orkar inte delta i aktiviteter i samma utsträckning som tidigare. Den enskilde önskar lugna nätter. **Åtgärd:** Enhetschef genomfört div. åtgärder/stöd. Den enskilde och anhöriga är nöjda med åtgärderna.
- Pensionärsorganisation lämnat synpunkt att de är missnöjda med att personalen inte har tid att sitta ned några extra minuter för att skapa trygghetskänsla. Vill att arbetssituationen ses över för de anställda. Påpekar också att det behövs fler äldreboendeplatser. **Åtgärd:** Sektionschefen kontaktat pensionärsorganisationens kontaktperson via telefon och förklarat hur hemtjänsten arbetar. Informerat också om platser i särskilt boende nu och framåt. PRO var nöjda med återkopplingen och tyckte det var väldigt bra med synpunktshantering och att den fungerar.
- Anhöriga tycker att boendet är utmärkt och anpassat efter deras mammas behov. **Åtgärd:** Enhetschefen tackat för synpunkten och framfört denna till personalen via APT.
- Anhörig missnöjd med att det saknas parkeringsplatser för besökande utanför demensboendet, antar att de som finns är för personalen, var ska besökande parkera? **Åtgärd:** Enhetschefen skickat frågan till förvaltningsgruppen för Götene Äldrecenter. Ej fått svar än.

Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag fördelat per verksamhet

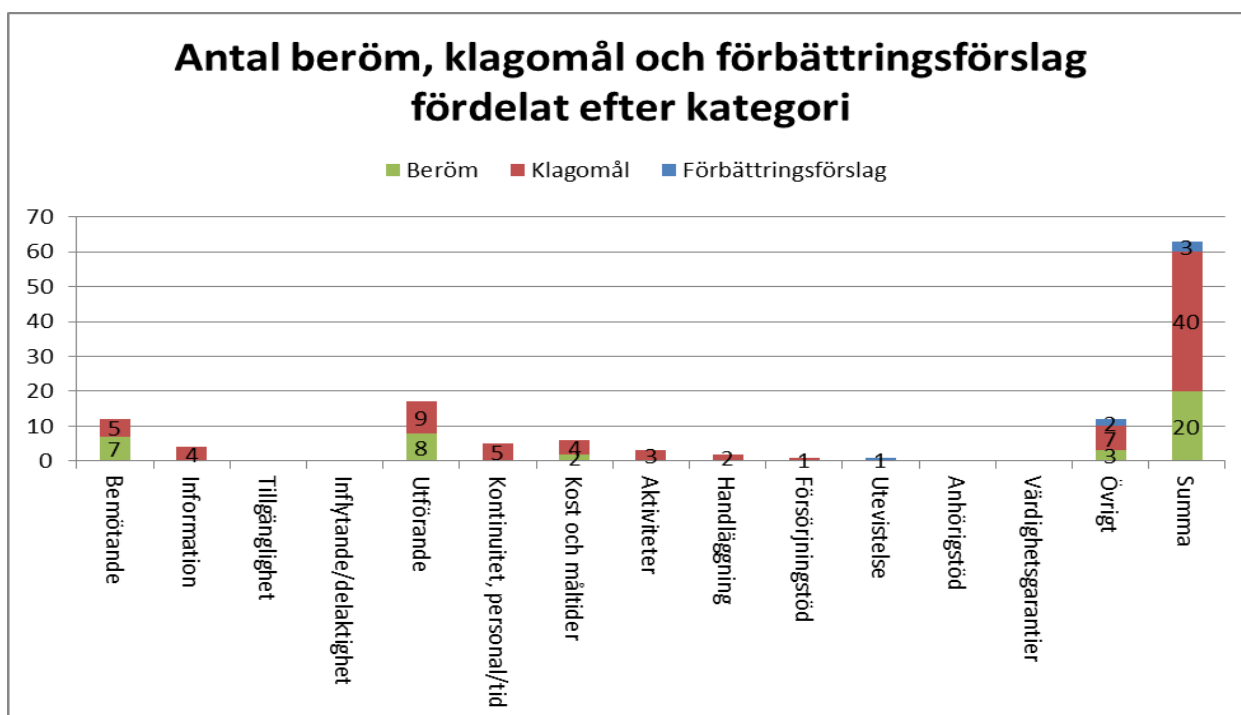


Diagrammet ovan visar att det är inom äldreomsorgen som det har kommit in flest synpunkter. Inom handikappomsorgen och individ- och familjeomsorg är det färre inkomna synpunkter. Under stapeln "Övrigt" finns synpunkter som tillhör Kostenheten, skolan och synpunkter som inte går att identifiera till någon verksamhet.

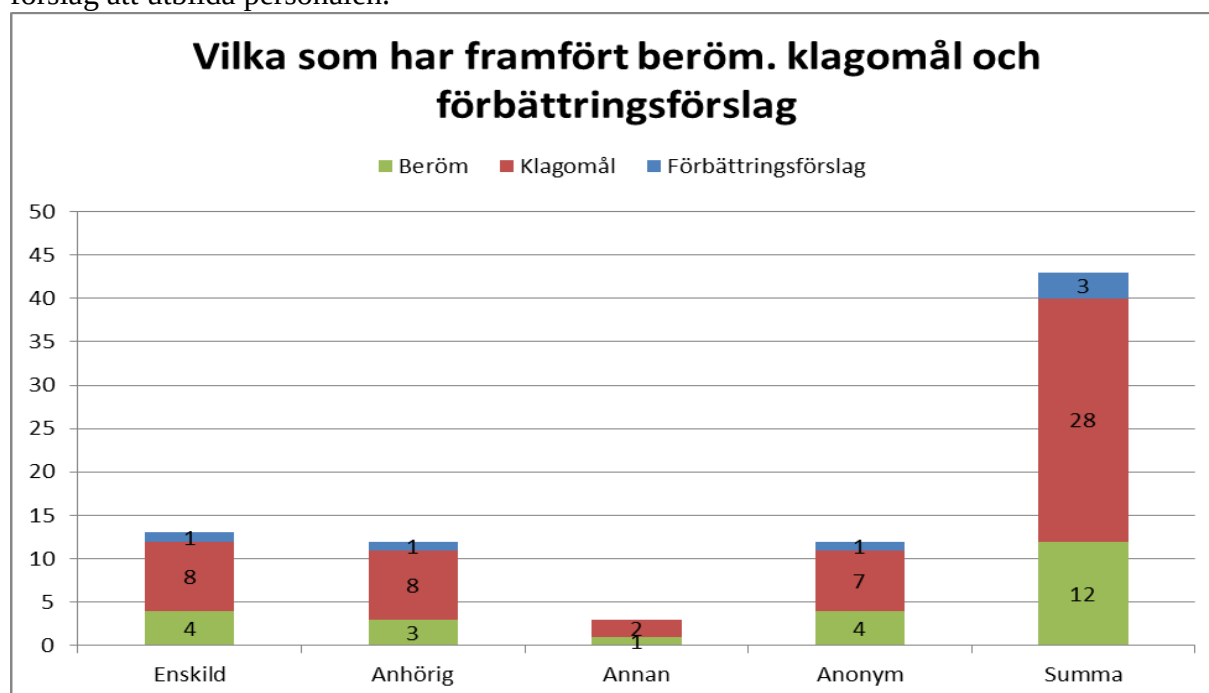
Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag fördelat per enhet



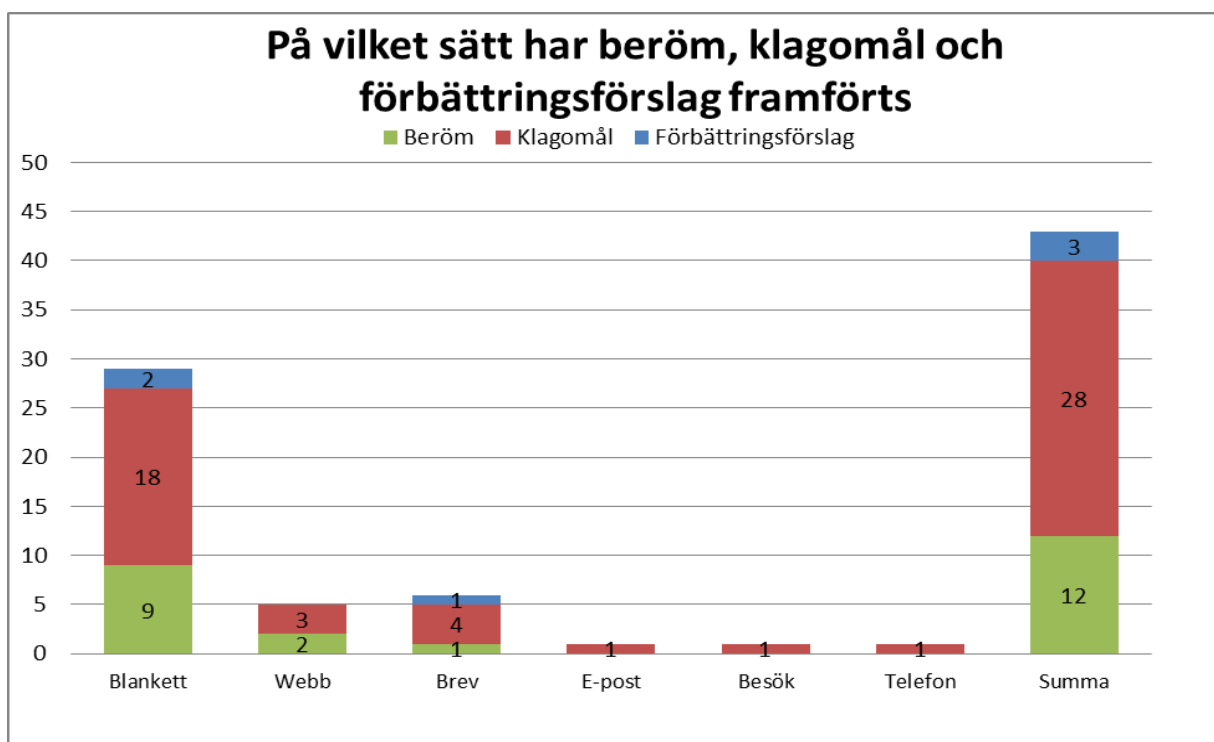
Diagrammet ovan visar att flest synpunkter har kommit in under rubriken "Övrigt" där Kostenheten och synpunkter som inte går att identifiera till någon enhet ligger. För övrigt har det kommit in synpunkter till 17 av de totalt 34 enheterna.



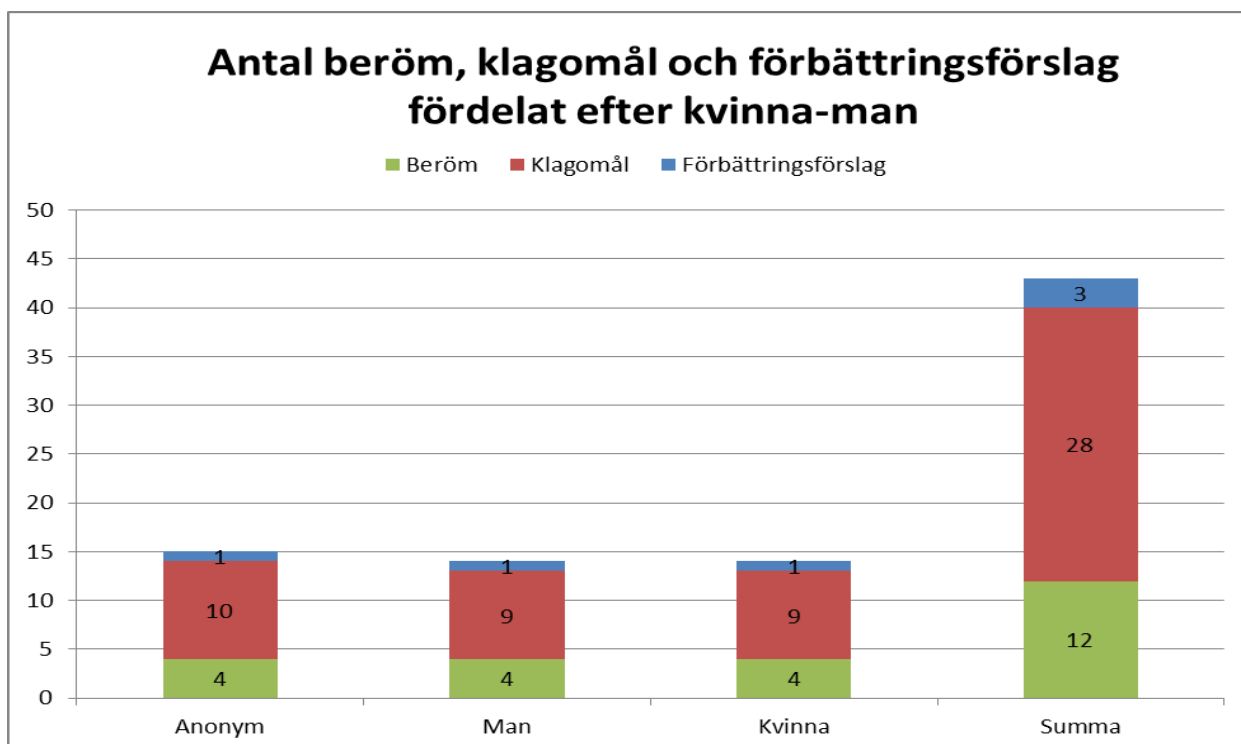
Diagrammet ovan visar att det är inom kategorin Utförande som det kommit in flest synpunkter, c:a hälften beröm och hälften klagomål. En annan kategori som det kommit en del synpunkter på är bemötande. Under rubriken Övrigt finns synpunkter som inte tillhör någon kategori exempelvis synpunkter på ”störande grannar”, att se över arbetssituationen för personalen, brist på parkeringsplatser, fler äldreboendeplatser önskas, har inget att klaga på snarare tvärtom och förslag att utbilda personalen.



Diagrammet ovan visar att det är relativt jämnt fördelat mellan enskild, anhörig och anonym som har lämnat in synpunkter. Likaså fördelningen mellan beröm och klagomål. Under ”Annan” finns synpunkter från en pensionärsorganisation, god vän och förälder (skola).



Diagrammet ovan visar att det är via synpunktsblanketten som de flesta synpunkter kommer in. Några använder brev eller kommunens webbsida (Synpunkter och förslag).



Enligt diagrammet ovan så är det relativt jämnt fördelat mellan anonym, man och kvinna 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 2014-03-01. Enligt rutinen ska en sammanställning göras en gång per år över inkomna synpunkter och klagomål. Eftersom det var en ny rutin togs en delrapport fram 2014-06-30 för att se om rutinen fungerade. Denna uppföljning gäller från starten 2014-03-01 till 2014-12-31.

Resultatet

Totalt har det kommit in 43 synpunkter på 10 månader. I delrapporten efter fyra månader hade det kommit in 26 synpunkter, alltså har antalet inkomna synpunkter minskat under hösten. Verksamheten måste bli bättre på att informera/marknadsföra och uppmuntra brukare, anhöriga och personal att lämna in synpunkter på verksamheten. Ett generellt utskick av synpunktsblankett kan kanske 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 - minst inom handikapp och individ- och familjeomsorgen

Det är inom äldreomsorgen som det kommit in mest synpunkter. De flesta enheterna inom äldreomsorgen är representerade, vilket är positivt. Handikappomsorg och individ- och familjeomsorg har betydligt färre synpunkter än äldreomsorgen. Här behöver man jobba mer med information till brukare, närstående och personal för att få in fler synpunkter. Under rubriken Övrigt finns bl.a. anonyma synpunkter som det inte går att koppla till någon verksamhet, skolan och kostenheten som har fått in en del synpunkter om maten, både beröm och klagomål.

Det har kommit in flest synpunkter under kategorin *Utförande*, hälften beröm och hälften klagomål. Under kategorin *Övrigt* har det också kommit in del synpunkter. Där finns synpunkter som inte går att sortera in under någon av de övriga kategorierna. *Bemötande*, *Information*, *Kontinuitet* och *Kost* är andra kategorier som är representerade.

När det gäller vilka som har lämnat in synpunkter så är det väldigt jämnt fördelat mellan den enskilde, anhöriga och anonyma. Att det är en del som har valt att vara anonyma medför att verksamheten inte kan återkoppla för att få mer information och vilka åtgärder som man tänker vidta. Eftersom det är en ny rutin kanske en del känner sig osäkra och vill vara anonyma då man inte vet hur exempelvis ett klagomål kommer att tas emot. Många befinner sig i en beroendeställning vilket också kan påverka. Förhoppningsvis väljer fler att lämna sitt namn framöver då rutinen har satt sig i verksamheten och informationen når ut till brukare, deras närstående och övriga medborgare i Götene.

Synpunktsblanketten mest använd

Den framtagna synpunktsblanketten är det sätt de flesta har valt att använda när de ska lämna synpunkter, även brev och webben används 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 jämnt fördelat mellan kvinnor och män.

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 57 % till var de ska vända sig med synpunkter och klagomål och motsvarande siffra inom särskilt boende är 58 %. Det är visserligen ett förbättrat resultat jämfört med brukarundersökningen 2013 då resultatet var 54 % för hemtjänst och 50 % för särskilt boende. Det är ett steg i rätt riktning men ändå ett tydligt förbättringsområde.

Rutinen fungerar, men mer information behövs

Sammanfattningsvis kan man säga att det efter 10 månader som rutinen funnits kommer in både beröm, klagomål och förbättringsförslag och att 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.
