

Inkomna synpunkter 2022

Sektor omsorg



2022-12-15

Anna-Maria Kindahl, handläggare/utredare sektor omsorg

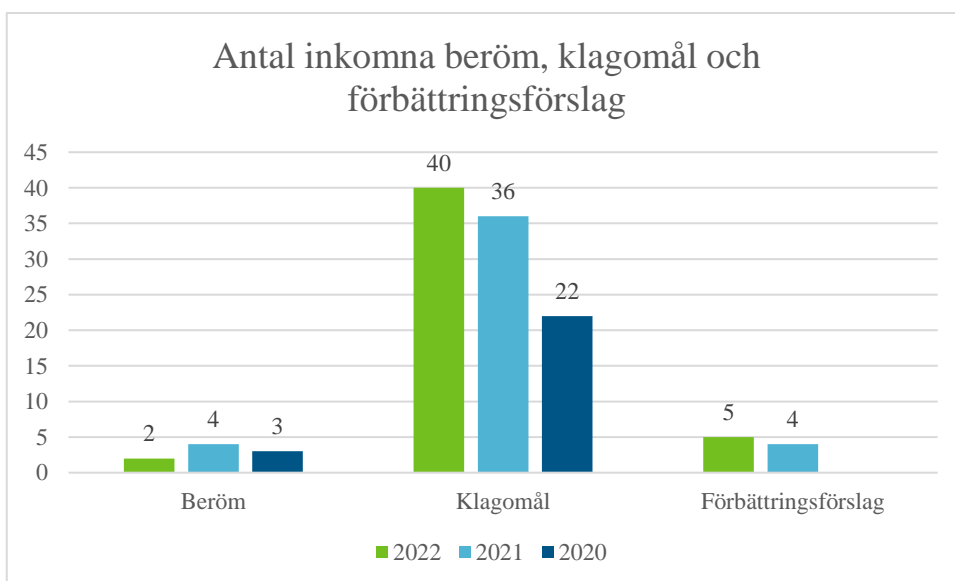
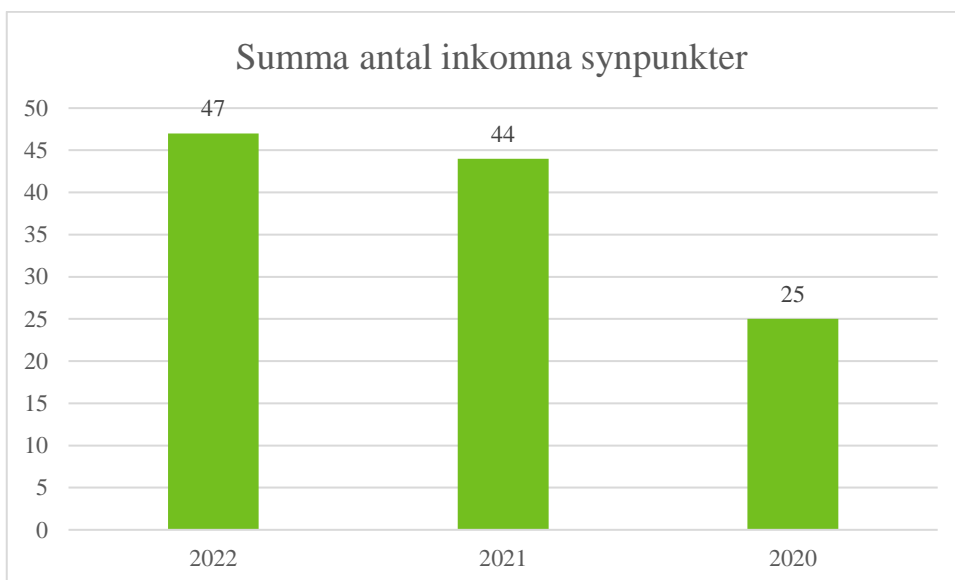
Innehåll

1	Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål	3
1.1	Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag.....	3
1.2	Antal nöjda respektive missnöjda med åtgärderna	4
1.3	Exempel på beröm, klagomål, förbättringsförslag och åtgärder av dessa 4	
1.4	Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag per verksamhet	6
1.5	Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag per enhet.....	7
1.6	Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag per kategori	8
1.7	Vilka som har framfört beröm, klagomål och förbättringsförslag	8
1.8	Vilka sätt som beröm, klagomål och förbättringsförslag har framförts....	9
2	Reflektioner och analys	10
2.1	Om sammanställningen.....	10
2.2	Antalet synpunkter har ökat – eller minskat?	10
2.3	Få synpunkter från andra verksamheter än äldreomsorg	10
2.4	Färre väljer att vara anonyma.....	10
2.5	E-post går om synpunktsblanketten	11
2.6	Rutinen fungerar	11

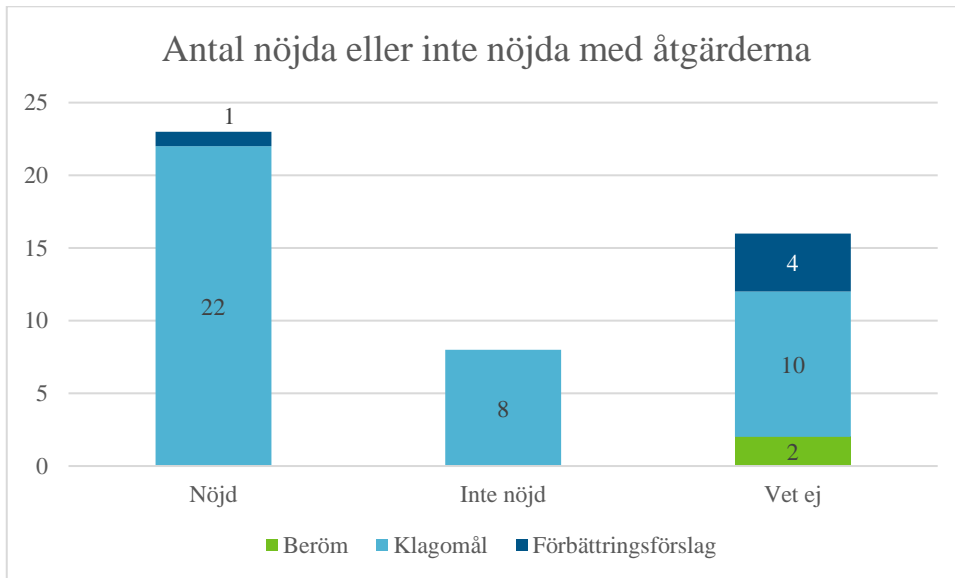
1 Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål

1.1 Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag

Totalt har det kommit in 47 synpunkter i form av beröm, klagomål och förbättringsförslag fördelat på 21 ärenden under 2022. Jämfört med 2021 är det en minskning av antal ärenden, men en ökning av antal synpunkter, 2021 kom det in 44 synpunkter fördelat på 36 ärenden. Att antalet synpunkter överstiger antal ärenden beror på att varje inskickat ärende kan innehålla flera synpunkter, ibland flera klagomål, ibland både beröm, klagomål och förbättringsförslag. Notera att antalet ärenden inte nödvändigtvis betyder antal olika individer, samma individ kan ha skickat in flera ärenden vid olika tillfällen.



1.2 Antal nöjda respektive missnöjda med åtgärderna



Diagrammet visar att vid 23 synpunkter är synpunktslämnaren nöjd med åtgärderna och vid åtta synpunkter är synpunktslämnaren inte nöjd. I stapeln *Vet ej* är synpunkter från personer som är anonyma där det inte går att återkoppla och få svar om eventuell nöjdhet eller där personerna inte önskat någon återkoppling. Det finns också ett ärende som innehåll flera synpunkter som kom in så sent på året att enhetschefen inte hann behandla det färdigt innan sammanställningen, även för dessa synpunkter går det inte att veta om synpunktslämnaren är nöjd eller inte.

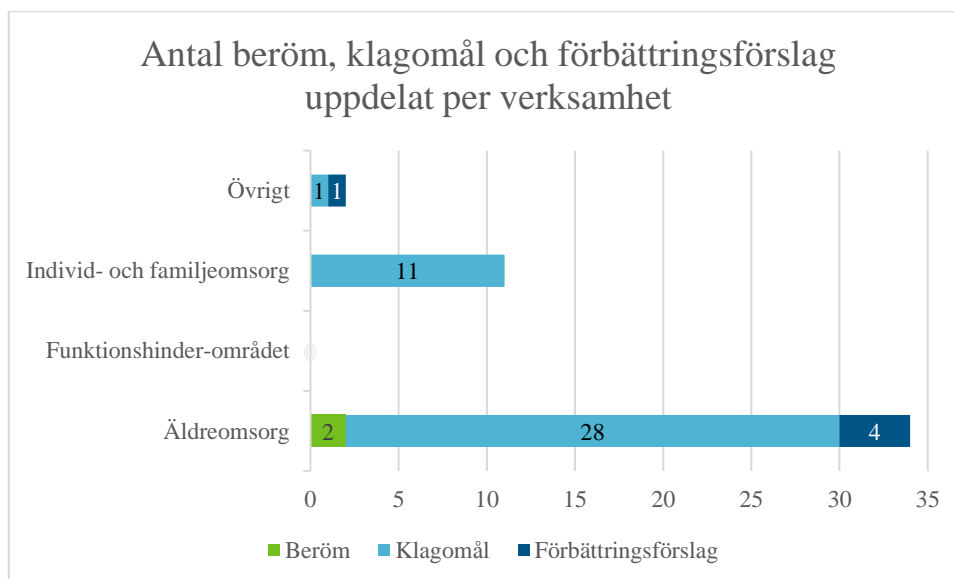
1.3 Exempel på beröm, klagomål, förbättringsförslag och åtgärder av dessa

- Klagomål kommer via IVO. Anonym klagar på att hemtjänsten inte arbetar med att motivera anhörig med kognitiv nedsatthet att ta emot hjälp med städning och hygien. Dusch, tvätt och att bädda rent har inte skötts då den anhörige har tackat nej.
 - Klagomålet togs upp till diskussion på ledningsgrupp för äldreomsorgen, kan inte återkoppla då synpunktslämnaren var anonym.
- Den enskilde klagar på att hemtjänstens personal kör för fort på gårdsgata.
 - Enhetschef informerade personal om klagomålet, pratade med berörd personal om hastigheten, visade bild på vägskylt, information lades i samarbetsrum och i varje bil. Synpunktslämnaren nöjd med åtgärden.
- Den enskilde klagar på att det är personalbrist, önskar att färre personal besöker en och samma brukare, vilket ger bättre kontinuitet och att brukaren blir tryggare. Se över vilken personal som kommer, vem skickar man till vilken insats? Personen klagar också på att personalen är stressade

och inte ens hinner hälsa, och att det oftast tar fem minuter innan man får hjälp när man larmar.

- Biträdande socialchef samtalar med synpunktslämnaren, som är nöjd efter samtalet och med att ny enhetschef som ska komma får information.
- Beröm och tack till hemvårdens personal för god hjälp och vård, trevligt bemötande samt för livräddande insatser i samband med andningsstopp.
 - Berömmet tas upp på ledningsmöte med äldreomsorgens chefer, har också delgetts den berörda hemvårdsenheten. Synpunkten är anonym och ingen återkoppling kan ges till synpunktslämnaren.
- Anhörig undrar varför familjemedlemmen alltid ligger till sängs, inte får komma upp och ut i andra rum än sitt eget, serveras alla måltider i rummet. Personalen motiverar inte familjemedlemmen. Anhörig klagar också på att familjemedlem hade larmat men ingen personal kom.
 - Enhetschef genomför möte med anhöriga och personal. Synpunktslämnaren är nöjd med åtgärderna som vidtagits.
- Den enskilde saknar aktiviteter på Träffpunkten. Personen föreslår också att parkeringen utanför Träffpunkten bör vara 30-minutersparkering.
 - Biträdande socialchef återkopplar till synpunktslämnaren och förklarar varför det varit begränsat antal aktiviteter och informerar om planerad flytt av verksamheten, samt hänvisar frågor om parkering till Götenebostäder.
- Den enskilde klagar på att hemtjänstpersonalen inte kommer på utsatt tid
 - Enhetschef samtal med den enskilde om att tider inte byts utan personalen blir sena. Enhetschefen lovar att se över rutiner. Synpunktslämnaren får höra av sig igen vid behov. Synpunktslämnaren nöjd med åtgärden.
- Den enskilde klagar på att hen inte känner sig lyssnad på av socialsekreteraren och att socialsekreteraren inte är opartisk och gör sitt jobb.
 - Enhetschef har samtal med synpunktslämnaren samt med berörda socialsekreterare. Synpunktslämnaren är inte nöjd med åtgärden.
- Den enskilde klagar på att Trädgårdstjänst inte tar emot nya kunder och inte utför annat än gräsklippning.
 - Enhetschef mailar synpunktslämnaren gällande arbetsrutiner samt att hemsidan ska uppdateras och tydliggöras med vad som ingår och vilka åldrar som kan beställa. Synpunktslämnaren nöjd med åtgärden.
- Den enskilde klagar på panering av fisk och kryddning av mat. Personen önskar också att bulgur tas bort från menyn.
 - Kostenhetens chef har tagit del av synpunkten och framfört det till köket för att åtgärda det som kan åtgärdas. Synpunkten är anonym och ingen återkoppling kan göras.

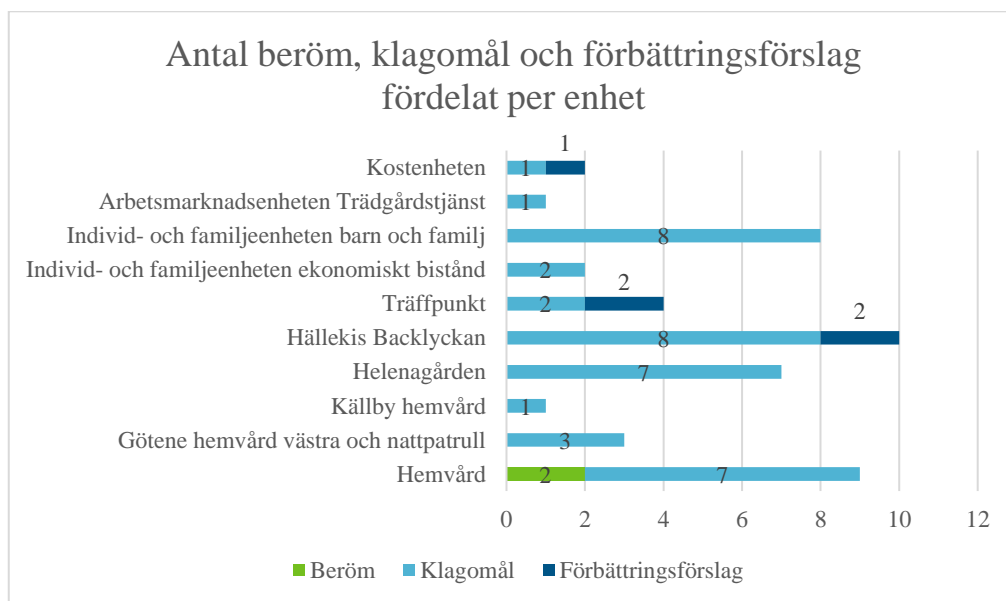
1.4 Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag per verksamhet



Diagrammet visar som tidigare år att det är inom äldreomsorgen som det har kommit in flest synpunkter. Av äldreomsorgens 34 synpunkter gäller fyra av dem Träffpunkterna, som nu övergått till sektor kultur och fritid. Ett antal av äldreomsorgens synpunkter har kommit via Inspektionen för vård och omsorg (IVO), där de inte utreder klagomål längre utan hänvisar till kommunernas synpunkts- och klagomålshantering och skickar över klagomålet via brev.

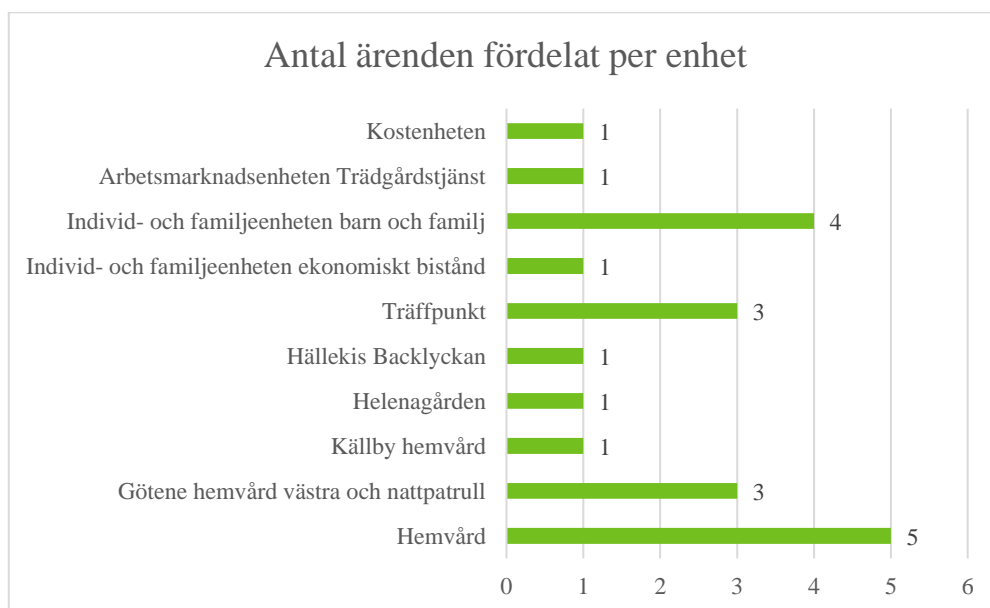
Inom individ- och familjeenheten har det kommit in elva synpunkter från individer. Inom funktionshinderområdet har det inte kommit in några synpunkter alls i år. Det ligger i linje med hur det brukar se ut för funktionshinderområdet som 2021 hade en synpunkt, 2020 fyra synpunkter och 2019 en synpunkt. Arbetsmarknadsenheten (AME) har fått en synpunkt. I stapeln "Övrigt" finns synpunkter som sänts vidare till Kostenheten.

1.5 Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag per enhet

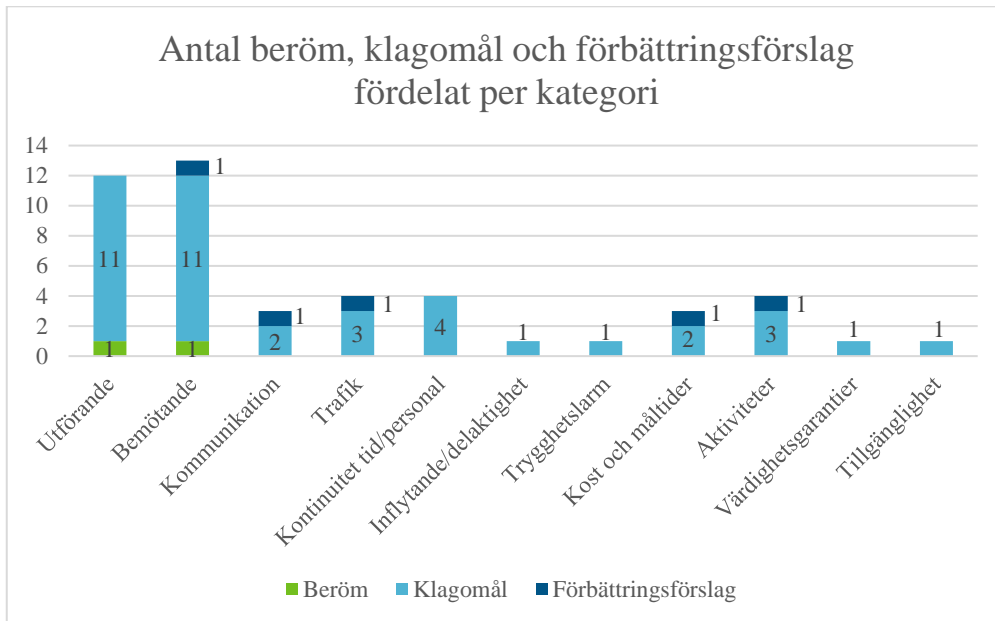


Diagrammet visar att flest synpunkter klagomål har kommit till Hällekis Backlyckan. I rubriken Hemvård ryms synpunkter som gäller hemvård men som inte specificerar vilket område det gäller. Även individ- och familjeenheten barn och familj har fått in många synpunkter. Under rubriken Övrigt återfinns synpunkter som tillhör Kostenheten.

För att få en bild av huruvida det är flera ärenden som kommit in till respektive enhet eller färre ärenden men med flera synpunkter i redovisas även antalet ärenden per enhet.

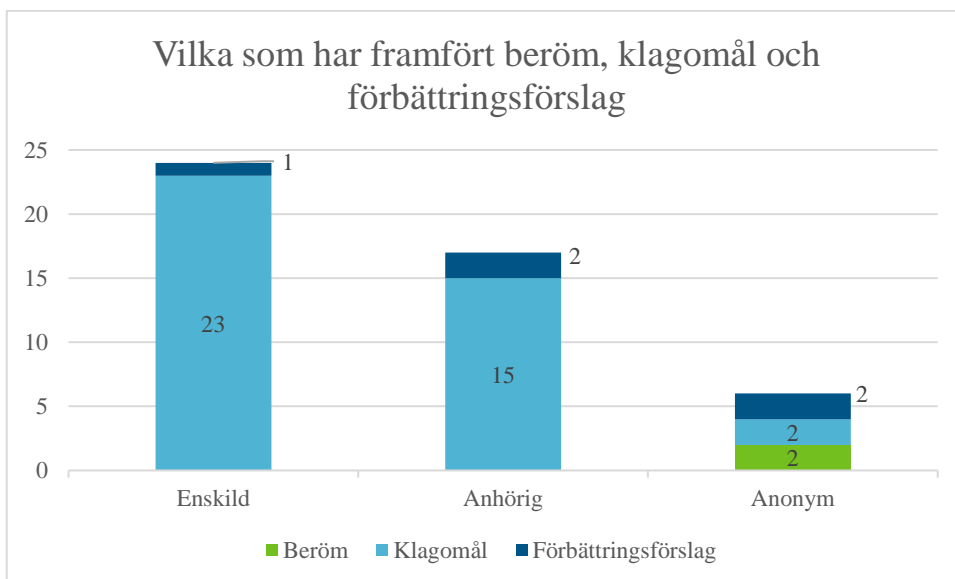


1.6 Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag per kategori



Diagrammet visar att det är inom kategorin Bemötande som det har kommit in flest synpunkter, tätt följt av kategorin utförande. Exempel på bemötande kan vara klagomål på att personal är stressade och inte hinner hälsa, att den enskilde inte känner sig lyssnad på, beröm för fint bemötande eller upplevelse av dåligt bemötande till anhörig vid vård i livets slutskede. I år har kategorin Trafik lagts till efter att det kommit in fyra synpunkter som berör framförande av bil och parkering.

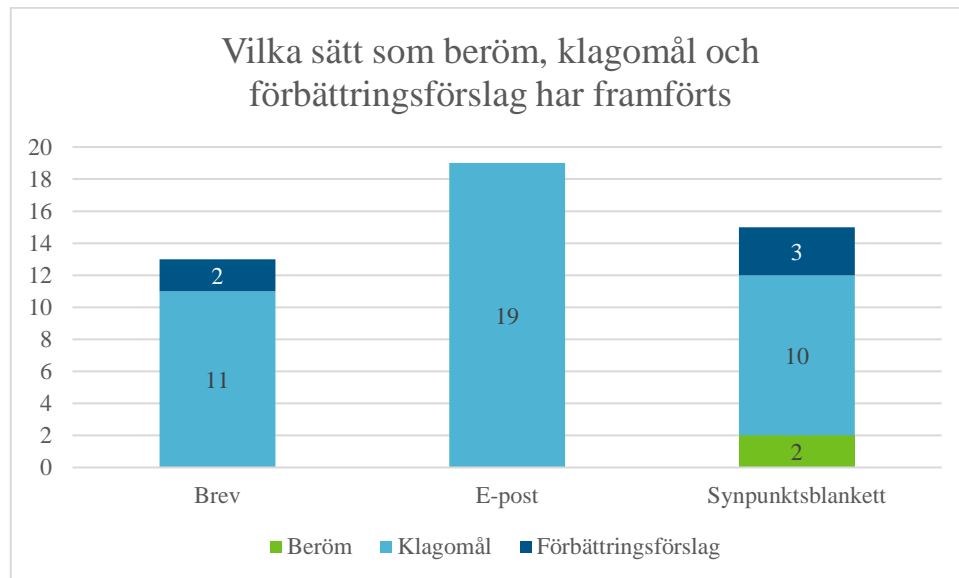
1.7 Vilka som har framfört beröm, klagomål och förbättringsförslag



Diagrammet visar att flest synpunkterna har lämnats in av personen

det berör. Förra året var det anonyma synpunktslämnare som lämnade in flest, medan den kategorin är minst i år.

1.8 Vilka sätt som beröm, klagomål och förbättringsförslag har framförts



I år är första gången sedan sammanställningen av synpunkter startades år 2014 som fler synpunkter har kommit in via e-post än via synpunktsblanketter, även om sammanställningen visar att blanketten ännu används flitigt. Alla synpunkter från IVO kommer via brev och står för majoriteten av synpunkterna i den kategorin. I år har inga synpunkter kommit via formuläret på Götene kommuns hemsida, inte heller har någon kommit via telefon eller samtal med medborgarkontoret.

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. Sammanställningen presenteras för socialnämnden och för sektor omsorgs enhetschefer.

2.2 Antalet synpunkter har ökat – eller minskat?

Sammanställningen visar att antalet synpunkter har ökat under de senaste åren. Dock har antalet ärenden minskat under 2022, men i snitt har varje ärende innehållit fler synpunkter. Det är främst antalet synpunkter till individ- och familjeenheten som har ökat i år, från fyra förra året till elva i år. Antalet synpunkter till äldreomsorgen är samma i år som föregående år, med skillnaden att det i år enbart kommit in fyra synpunkter gällande Träffpunkterna vilket kan jämföras med nio under 2021.

Antal beröm har sjunkit från fyra stycken föregående år till två i år, men antalet beröm har legat lågt sedan 2019. Även antalet förbättringsförslag har alltid legat lågt, årets fem förbättringsförslag är en toppnotering sedan sammanställningarna började 2014.

Efter sommaren 2022 togs information om synpunkt- och klagomålsrutinen upp med samtliga enhetschefer och broschyrer delades ut till enheterna för vidare befordran till brukare. Tidigare har det gett resultat i form av fler ärenden men det är svårt att se någon sådan tydlig ökning i år.

2.3 Få synpunkter från andra verksamheter än äldreomsorg

Inom funktionshinder har det inte kommit in några synpunkter, tidigare år har det kommit in enstaka eller några få. Varje år uppmanas enhetscheferna att försöka få brukare och anhöriga att lämna in synpunkter men det är alltid få som kommer in. Inom och individ- och familjeenheten har tidigare också haft få synpunkter, och många av de som kom in förra året kom via Inspektionen för vård och omsorg (IVO). I år har fler synpunkter kommit direkt från berörda personer. För första gången sedan 2015 har AME Trädgårdstjänsten fått en synpunkt.

Verksamheterna inom funktionshinderområdet och AME behöver jobba aktivt med information till brukare, anhöriga och personal för att få in synpunkter.

2.4 Färre väljer att vara anonyma

I år har antalet anonyma synpunkter minskat ordentligt, från 19 stycken förra året till sex stycken i år. Antalet synpunkter som lämnas av den enskilde har istället

ökat från 12 stycken förra året till 24 i år. Föregående år var det också en stor del av klagomålen som var anonyma medan det är enbart två anonyma klagomål i år. Det är positivt att antalet anonyma synpunkter minskar, eftersom det gör att ansvariga chefer kan återkoppla till fler synpunktslämnare. En dialog med synpunktslämnarna är en viktig del i förbättringsarbetet.

2.5 E-post går om synpunktsblanketten

För första gången sedan sammanställningen av inkomna synpunkter startade år 2014 så har det inkommit fler synpunkter via e-post än via synpunktsblanketten. Tittar man på fördelningen av antalet ärenden så är det dock lika många ärenden som kommer via e-post som via blanketten, nio stycken av varje. Däremot kan e-post ge en större möjlighet att skriva längre texter med fler synpunkter än blanketten. Det innebär att trenden att använda digitala kanaler kvarstår. Tre ärenden har kommit in via brev varav två av dessa var via IVO, som skickar brev på grund av sekretesskäl.

2.6 Rutinen fungerar

Sammanfattningsvis har det kommit in både beröm och klagomål och en del förbättringsförslag och de ansvariga cheferna har åtgärdat och hanterat alla utom ett ärende som inte hunnits med, så rutinen fungerar. Det är positivt att färre har varit anonyma i år så att återkopplingen till synpunktslämnarna kan ske i högre utsträckning. Det är oroväckande att så pass många färre ärenden kom in i år jämfört med förra året, trots att synpunktsblanketten delades ut till enhetschefer med uppdraget att marknadsföra möjligheten att lämna synpunkter extra. Det är tydligt att arbetet med att uppmuntra brukare, anhöriga och personal att lämna in synpunkter måste pågå hela tiden.