



**Götene kommun**

# Inkomna synpunkter och klagomål 2021

Sektor omsorg



## Hjälp oss att bli bättre

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



Namn Elisabeth Gerhardsson, kommunutvecklare – sektor omsorg

Datum 2022-01-13

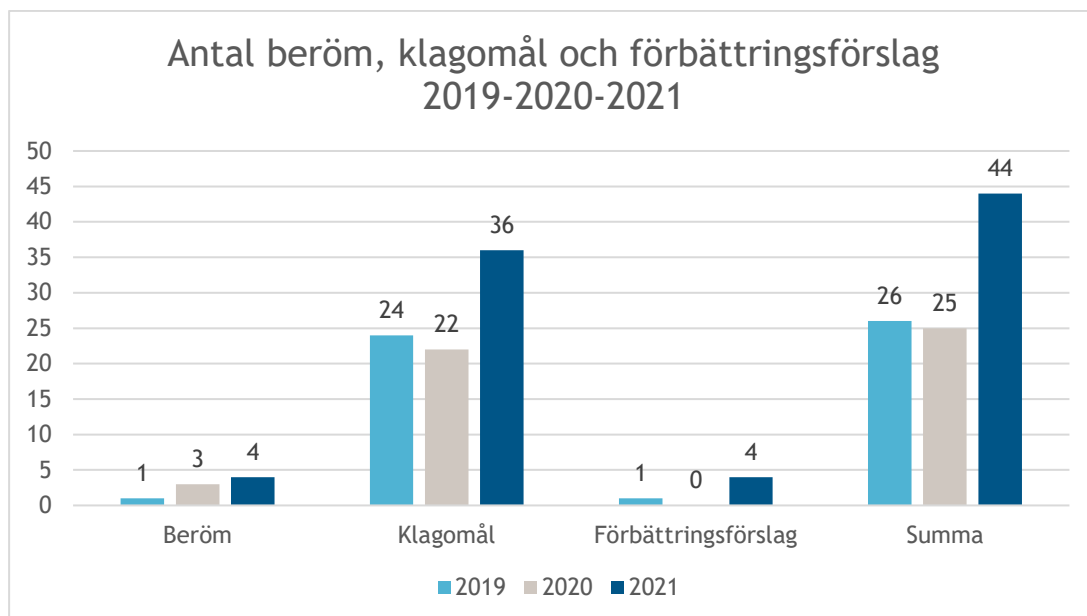
# Innehållsförteckning

<b>1 Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål under 2021 .....</b>	<b>3</b>
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.....	6
1.5 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per enhet.....	6
1.6 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per kategori.....	7
1.7 Vilka som framfört beröm, klagomål, förbättringsförslag.....	7
1.8 På vilket sätt har beröm, klagomål, förbättringsförslag framförts .....	8
<b>2 Reflektioner och analys.....</b>	<b>9</b>
2.1 Om sammanställningen .....	9
2.2 Antalet synpunkter har ökat, mest inom äldreomsorg.....	9
2.3 Få synpunkter i övriga verksamheter .....	9
2.4 Fler väljer att vara anonyma .....	9
2.5 Synpunktsblanketten och E-post mest använd.....	9
2.6 Rutinen fungerar, antalet anonyma klagomål har ökat .....	9

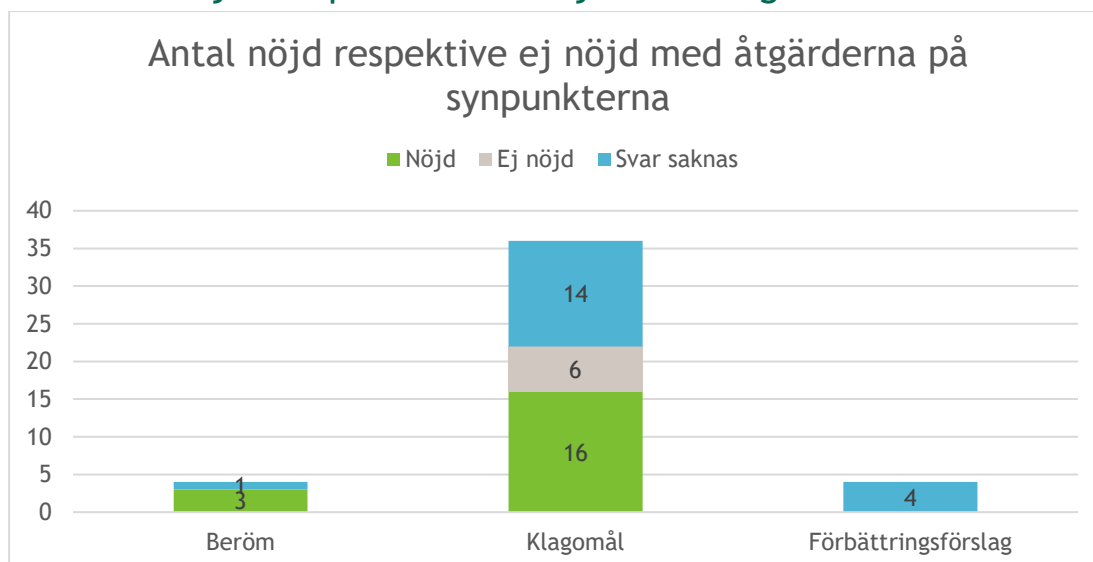
# 1 Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål under 2021

## 1.1 Antal beröm, klagomål och förbättringsförslag

Totalt har det kommit in 44 synpunkter, klagomål och förbättringsförslag fördelat på 36 personer till sektor omsorg under 2021. En markant ökning jämfört med 2020 då det kom in 25 synpunkter.



## 1.2 Antal nöjda respektive missnöjda med åtgärderna



Diagrammet visar att 19 personer är nöjda med åtgärderna och 6 personer som inte r nöjda. 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.

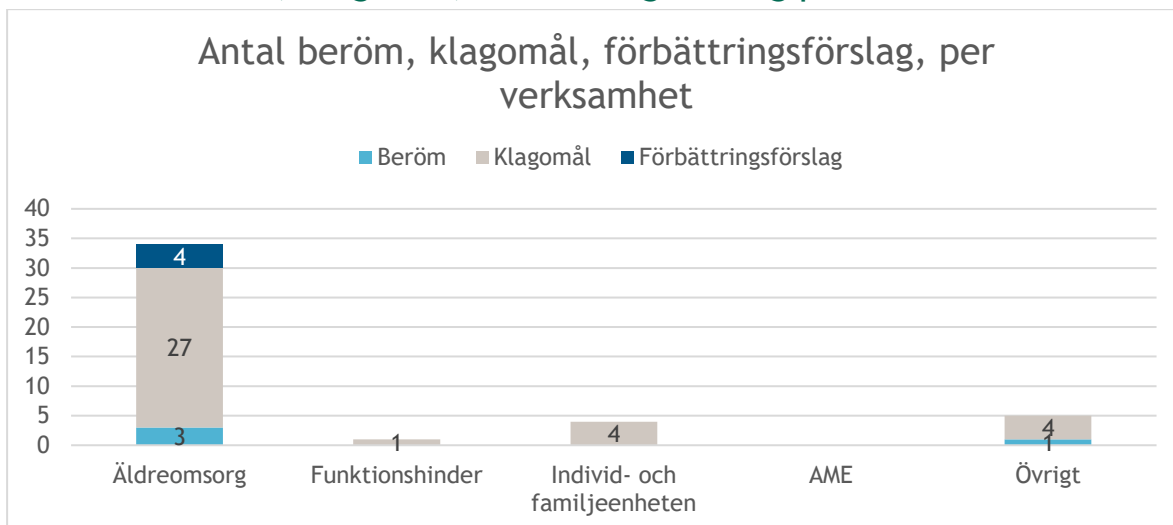
### 1.3 Exempel på beröm, klagomål, förbättringsförslag och åtgärder av dessa

- Anonym anser att genomförandeplanen är otydlig, står det två promenader per vecka så borde det vara så. **Åtgärd:** Enhetschefen svarat: Vi jobbar ständigt med att kontinuerligt uppdatera våra genomförandeplaner och att se till att insatserna blir utförda. Självklart skall man få sin promenad om man har beslut på det.
- Anonym missnöjd med städningen på boendet **Åtgärd:** Socialchef svarat: Synpunkten kommer att hanteras på nästkommande ledningsgrupp för äldreomsorgen, återkoppling ej möjlig på grund av anonymitet
- Anonym skriver att personalen är guld värd. **Åtgärd:** återkoppling ej möjlig på grund av anonymitet
- Enskild missnöjd med att inte soporna hämtas, att personalen är oaktsam med dammsugare och ångmaskin, kräver ersättning och tycker hen betalar en för hög avgift. Vill säga upp avtalen med kommunen. **Åtgärd:** Enhetschefen svarat: Hembesök har gjorts och synpunkterna har behandlats. Synpunktslämnaren har i nuläget inga beviljade insatser.
- Klagomålet kommer från Inspektionen från vård och omsorg. (IVO) Enskild missnöjd med socialsekreterarens agerande. **Åtgärd:** Enhetschef individ- och familjeenheten kontaktar den klagande och förklarar vilka skyldigheter socialtjänsten har. Den klagande förstår till viss del socialtjänstens agerande.
- Anonym missnöjd med att det är hög personalomsättning, Vikarier som inte förstår språket och kulturförbistringar. **Åtgärd:** Enhetschefen svarat att de senaste 1,5 året har pandemin drabbat oss hårt, ordinarie personal har inte kunnat jobba även vid lindriga förkylningssymtom vilket har bidragit till en högre personalomsättning. Vi är medvetna om problemet.
- Synpunkt från anonym: vill gärna att träffpunkten öppnar igen med aktiviteter som förut. **Åtgärd:** Enhetschefen svarat: träffpunkterna kommer att öppna igen i begränsad form under oktober månad.
- Enskild missnöjd med att spisen är svår att använda och frysen fungerar ej, båda är helt nya. Önskemål om golvvärme på toaletten och inglasad altan. **Åtgärd:** Synpunkt skickad till enhetschef Service och teknik som svarat synpunktslämnaren per mail: Beklagar att inte frys fungerar ska nu vara lagad. Golvvärme och inglasad altan är dock inget som är planerat för lägenheterna i nuläget. Vi kommer däremot att genomföra åtgärder för utemiljön vid trygghetsboendet med nya planteringar, omläggning av plattytan vid samtliga altaner och entréer under höst/vinter 2021. Nästa år, 2022, kommer vi också att byta fönster i lägenheterna och montera in ett nytt ventilationsaggregat.
- Enskild vill att träffpunkten ska öppna som den var tidigare med aktiviteter och möjlighet till att äta lunch. **Åtgärd:** Enhetschefen svarat: träffpunkterna kommer öppna i begränsad form från och med oktober. Det pågår en utredning som är klar i

november som politikerna ska fatta beslut om. Under tiden är träffpunkterna öppna på olika dagar och tider. Det kommer inte serveras mat under den perioden men fika och aktiviteter.

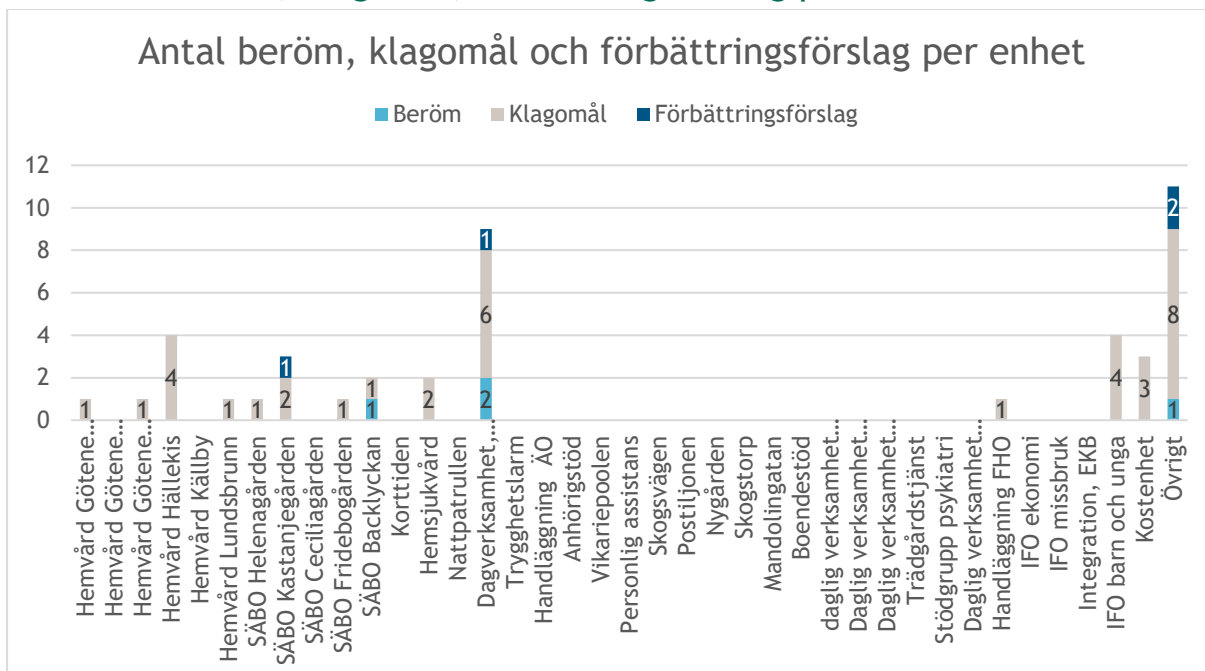
- Anonym missnöjd med maten, varför steks inte pannkakorna på båda sidor? En del mat är mycket fet, till exempel köttfärssåsen, soppor för tjocka, fisken smaklös  
**Åtgärd:** Kostchefen svarat: Pannkakorna är inte egenstekta utan köpta och då är dom stekta endast på en sida. Tjocka soppor, smaklös fisk är någon vi får titta på men smaken är ju olika, krydda kan man kanske få göra i efterhand så att det passar ens smaklökar.
- Enskild missnöjd med att lokalen i trygghetsboendet inte är öppet för hyresgästerna.  
**Åtgärd:** Enhetschefen har haft en mailkonversation med synpunktslämnaren om vad som gäller för lokalen. Enhetschefen meddelat att lokalen ska ställas i ordning och därmed vara öppen för dem som bor i huset.
- En kollektiv synpunkt från besökare på träffpunkten i Lundsbrunn vill att tjänsten som träffpunktsansvarig ska finnas kvar. Tjänsten har stor betydelse för de som bor på boendet, hen skapar trivsel, är positiv och glad och är en vitamininjektion. Träffpunkten betyder så mycket, att dela gemenskapen med andra, äta tillsammans och delta i aktiviteter m.m.  
**Åtgärd:** Enhetschefen tackar för synpunkten och tycker det är trevligt att träffpunktsansvarige har så stor betydelse. Informerar om att träffpunkterna kommer vara öppna i begränsad omfattning på grund av att en utredning pågår om träffpunkterna som kommer vara klar i november, ingen mat kommer att serveras men fika i samband med aktiviteter. Hoppas på lite tålamod tills politikerna tagit beslut om träffpunkternas utformning.
- Enskild lämnat klagomål på hemtjänsten att de kör för fort i ett barntätt område. Vill att de skärper sig och håller hastigheten.  
**Åtgärd:** Enhetschefen har pratat med personalen om bilkörningen, att de måste hålla hastighetsbegränsningen samt att detta kommer lyftas fler gånger på APT.
- Anhörig missnöjd med att dörren var låst till hans moder på äldreboendet. Vill att detta missförhållande åtgärdas, att låsa in en människa gör man bara på ett fängelse och ett äldreboende är inget fängelse.  
**Åtgärd:** Enhetschefen svarat: När det gäller låsta dörrar visar jag den anhörige hur tekniken fungerar. När modern närmar sig dörren öppnar den sig automatiskt. Förklarar att det för att ingen obehörig skall kunna ta sig in i lägenheten. Den anhörige förstår att hen missuppfattat det hela och är nöjd med svaret.
- Synpunkt från anonym: Tips att ha en tavla på vilka som jobbar idag med namn och foto.  
**Åtgärd:** Enhetschefen svarar: Ett bra tips att vi skriver upp på tavlan vilka som jobbar varje dag. Vi har en tavla i dagrummet som är avsatt för detta ändamål men har varit dåliga på att skriva upp namnen. Här finns förbättringspotential.
- Anonym anser att om mattider/rutiner förändras är det viktigt att informera om detta.  
**Åtgärd:** Enhetschefen svarat: Vad gäller mattider är dessa detsamma som det varit hela tiden så den kritiken är svår att bemöta. Att få ta mat själv är absolut en rättighet och är något vi ofta tar upp i personalgruppen. Vi tar till oss kritiken och får bättra oss här.

## 1.4 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per verksamhet



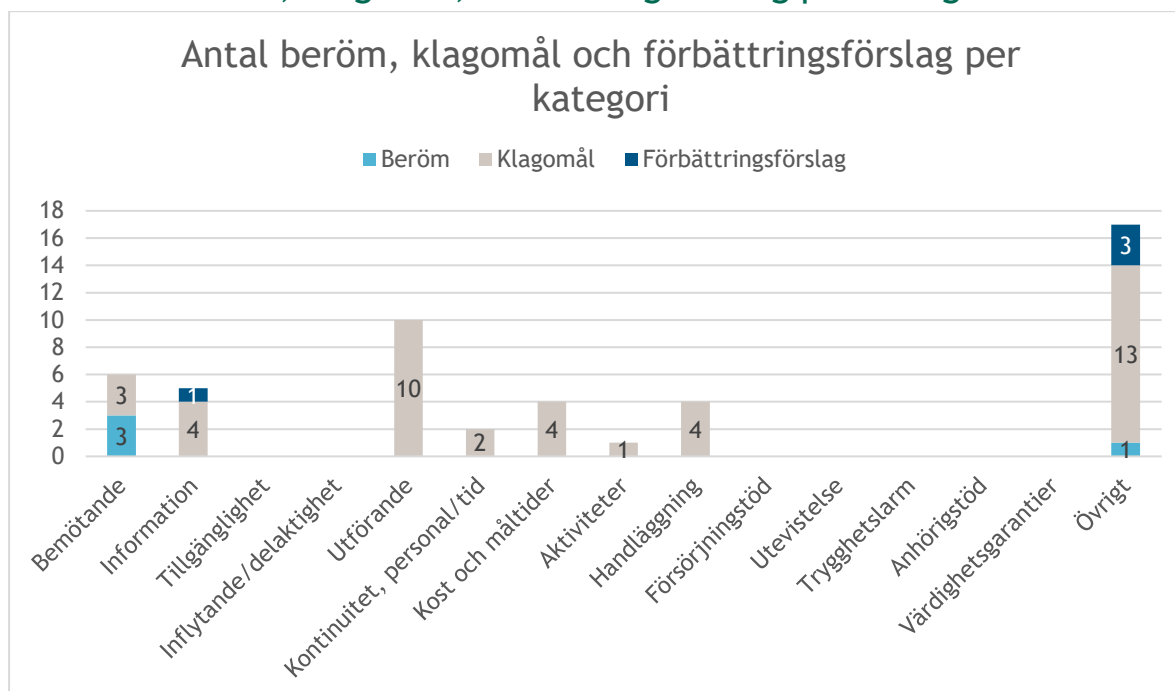
Diagrammet visar som tidigare år att det är inom äldreomsorgen som det har kommit in flest synpunkter. Inom individ- och familjeenheten har det kommit in några synpunkter, uteslutande från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) där de inte utreder klagomål längre utan hänvisar till kommunernas synpunkts- och klagomåls hantering. Inom funktionshinder har det endast kommit in en synpunkt. Inga synpunkter från Arbetsmarknadsenheten (AME). I stapeln ”Övrigt” finns synpunkter som sänds vidare till Kostenheten och Service- och teknik.

## 1.5 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per enhet



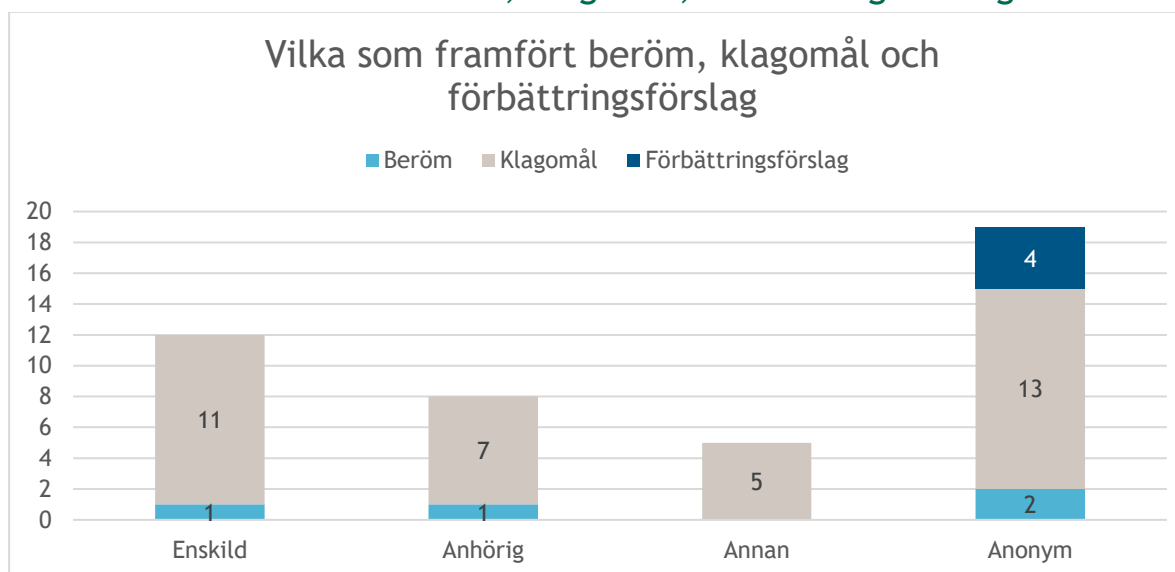
Diagrammet visar att flest synpunkter klagomål har kommit under rubriken Övrigt. Där återfinns synpunkter som tillhör Service och teknik (klagomål på lägenhet) och från anonyma personer där enhet inte kan identifieras och synpunkter. Dagverksamhet och Träffpunkter utmärker sig också med många synpunkter.

## 1.6 Antal beröm, klagomål, förbättringsförslag per kategori



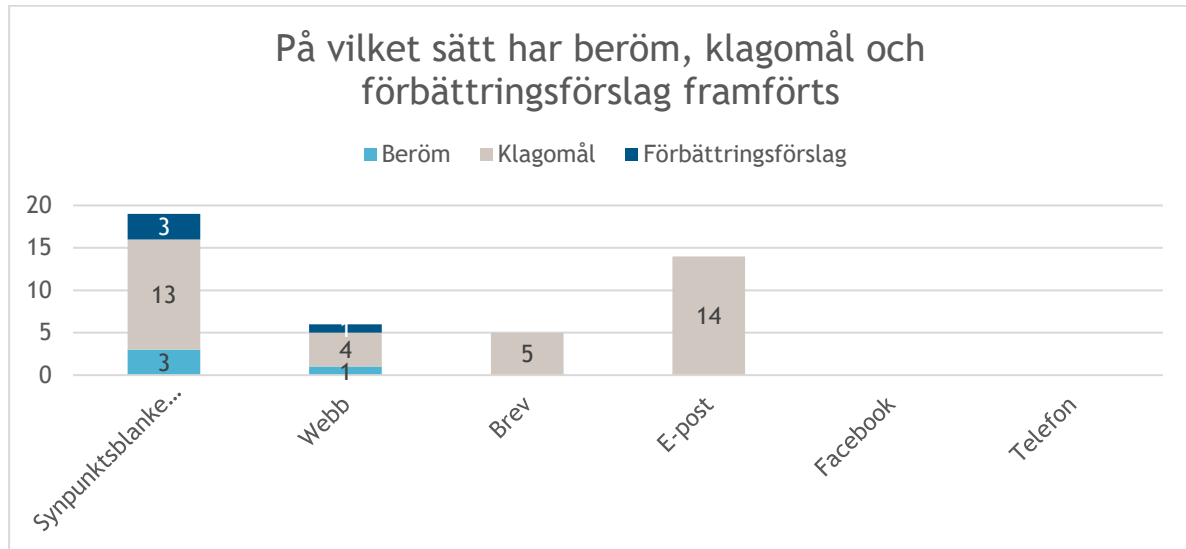
Diagrammet visar att det är inom kategorierna Utförande som det kommit in flest synpunkter. Exempel; Anhörig missnöjd med att behöva köpa in toapapper, duschtvål, mediciner, salvor m.m. missnöjd med att soporna inte hämtas, missnöjd med genomförandeplanen är otydlig, missnöjd med att vattning av blommor inte utförs. Under rubriken Övrigt finns diverse synpunkter som inte tillhör någon kategori exempelvis synpunkter på missnöjd med avgiften, hemtjänstpersonal kör för fort, utbilda utlandsfödda i svenska språket, anställ mer personal, kyl och frys fungerar ej, städa rummen mer, öppna lokalen i trygghetsboendet.

## 1.7 Vilka som framfört beröm, klagomål, förbättringsförslag



Diagrammet på föregående sida visar att de flesta synpunkterna som lämnats in har varit anonyma. Därefter är det ganska jämnt fördelat mellan enskilda och anhöriga. Under ”Annan” finns synpunkter från förening, personal och besökare på träffpunkterna.

## 1.8 På vilket sätt har beröm, klagomål, förbättringsförslag framförts



Diagrammet visar att det är via synpunktsblanketten och via E-post som de flesta synpunkter kommer in. Alla synpunkter från IVO kommer via brev. Några använder webb, ingen via facebook eller telefon.



## 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 ökat, mest inom äldreomsorg

Sammanställningen visar att antalet synpunkter 2021 har ökat sedan förra året, sammanlagt 44 synpunkter. Jämfört med 2020 är det en tydlig ökning då det endast kom in 25 synpunkter. Främsta ökningen är inom äldreomsorgen där klagomålen har ökat till det dubbla. Ökningen beror till största del av klagomål på träffpunkterna och de flesta av dem är anonyma. Här finns det ett missnöje med att träffpunkterna är stängda, det finns också en oro att de inte ska öppna igen då de pågår en utredning om träffpunkterna. Träffpunktsverksamheten är saknad av många. Under oktober öppnades träffpunkterna igen i begränsad omfattning.

### 2.3 Få synpunkter i övriga verksamheter

Inom funktionshinder har det kommit in några synpunkter, ungefär som tidigare år. Varje år uppmanas enhetscheferna att försöka få brukare/anhöriga att lämna in synpunkter men resultatet är klen. Inom och individ- och familjeenheten är det också få synpunkter, de som kommer in är från Inspektionen för vård och omsorg (IVO). De utreder inte klagomål längre som kommer in till IVO utan skickar vidare till kommunernas synpunkts- och klagomålshantering. Inom AME finns inga synpunkter, likadant 2020. Här behöver verksamheten börja jobba aktivt med information till brukare, och personal för att få in synpunkter.

### 2.4 Fler väljer att vara anonyma

Jämfört med förra året har anonyma synpunktslämnare ökat markant från 5 till 19. En del kan förklaras med att det kommit in anonyma synpunkter om träffpunkterna, men inte alla. Ett samband kan vara att det är klagomålen som ökat mest där det finns en tendens till att välja att vara anonym. Det är olyckligt att så många valt att vara anonyma då det inte är möjligt att återkoppla för mer information och vilka åtgärder som har tagits. Det går heller inte att ta reda på om synpunktslämnaren blir nöjd med åtgärderna

### 2.5 Synpunktsblanketten och E-post mest använd

Som tidigare år är det fortfarande synpunktsblanketten som används mest, men det går att se en viss ökning av att fler börjat använda sig av digitala kanaler. I år har E-posten har ökat, förra året var det bara 4 och i år 14. En del har använt sig av webb och brev. Breven kommer från IVO på grund av sekretesskäl.

### 2.6 Rutinen fungerar, antalet anonyma klagomål har ökat

Sammanfattningsvis har det kommit in både beröm och klagomål och en del förbättringsförslag och de ansvariga cheferna har åtgärdat och hanterat dem, så rutinen fungerar. Problematiskt är dock att fler har valt att vara anonyma när de lämnar in klagomål vilket gör att de inte får någon återkoppling. En dialog med synpunktslämnarna är en viktig del i förbättringsarbetet.