



Vård- och
omsorgsnämnden

Tjänsteskrivelse - Redovisning vård- och omsorgsförvaltningens synpunktshantering 2015

Förslag till beslut

Godkänna vård- och omsorgsförvaltningens redovisning av inkomna synpunkter till vård- och omsorgsförvaltningen under 2015.

Uppdra åt vård- och omsorgsförvaltningen att fortsätta utveckla synpunktshanteringen som en del i nämndens kvalitetsarbete.

Ärendebeskrivning

Den systematiska synpunktshanteringen har pågått sedan maj 2004. Vård- och omsorgsförvaltningen har nu gjort avstämning av inkomna synpunkter under år 2015. Avstämningen bygger på den förvaltningsgemensamma registreringen.

Sammanfattning

Under 2015 har vi fått in totalt 158 synpunkter och det är det högsta antalet som inkommit under de år som synpunktshanteringen funnits. Från 2004 då synpunktshanteringen infördes i kommunen har antalet inlämnade synpunkter successivt ökat inom förvaltningen, förutom 2011 då antalet inkomna synpunkter minskade något. 2009 passerades 100-strecket. År 2010 då det var ett i media mycket uppmärksammat enskilt ärende var antalet inkomna synpunkter 157 och 31 av dessa rörde det enskilda ärendet.

Av de under 2015 inkomna 158 synpunkterna handlar 24 stycken om förslaget att bl.a. Frälsningsarmén inte skulle få uppträda på Strigeln. Detta ledde till att synpunkter kom in från många olika delar av vårt långa land. Vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott beslutade i detta ärende att kommunens mötesplatser för seniorer ska hålla öppet för alla religiösa organisationer.

Synpunkter på införandet av ändrade rutiner för inköp av dagligvaror inom ordinärt boende har också resulterat i många synpunkter, 13 stycken.

Åtgärder

Vård- och omsorgsnämnden har en aktiv och fungerande synpunktshantering, med ett förhållandevis högt antal inlämnade synpunkter. För att hålla systemet levande krävs insatser för att uppmana brukarna att lämna synpunkter och påminna personalen om hanteringen. Nämnden har servicedeklarationer som är spridda på olika ställen och också går att nå via eskilstuna.se. I dessa finns en blankett för synpunktshantering att fylla i och skicka in till kommunen.

En tjänst på eskilstuna.se har också skapats där medborgarna kan fylla i en blankett och skicka sin synpunkt till kommunen. Medborgarkontoret vidarebefordrar de synpunkter som kommer in via webben till respektive förvaltning.

Kommunen bör också fortsätta att informera i kommunens veckoannonser i lokalpressen om möjligheten att lämna synpunkter.



Sara Schelin
Förvaltningschef



Gun Modin
Administrativ handläggare

Vård- och omsorgsnämnden

AVSTÄMNING AV SYNPUNKTSHANTERING ÅR 2015 – VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN

Den systematiska synpunktshanteringen har pågått sedan maj 2004. Vård- och omsorgsförvaltningen har nu gjort avstämning av inkomna synpunkter till vård- och omsorgsförvaltningen förvaltningen under år 2015. Avstämningen bygger på den förvaltningsgemensamma registreringen.

Snopptorps hemtjänst och Eskilshems äldreboende drivs på entreprenad av Attendo Care. De har ett eget system för synpunktshantering som ingår i deras kvalitetssystem. Någon särredovisning lämnas inte till vård och omsorgsförvaltningen.

Registrerade synpunkter

Under 2015 har vi fått in totalt 158 synpunkter och det är det högsta antalet som inkommit under åren som synpunktshanteringen funnits. Från 2004 då synpunktshanteringen infördes i kommunen har antalet inlämnade synpunkter successivt ökat inom förvaltningen, förutom 2011 då antalet inkomna synpunkter minskade något. 2009 passerades 100-strecket. År 2010 då det var ett i media mycket uppmärksammat enskilt ärende var antalet inkomna synpunkter 157 och 31 av dessa rörde det enskilda ärendet.

Av de under 2015 inkomna 158 synpunkterna handlar 24 stycken om förslaget att bl.a. Frälsningsarmén inte skulle få uppträda på bl.a. Strigelån. Detta ledde till att synpunkter kom in från många olika delar i vårt avlånga land. Vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott beslutade i detta ärende att kommunens mötesplatser för seniorer ska hålla öppet för alla religiösa organisationer.

Synpunkter på införandet av ändrade rutiner för inköp av dagligvaror inom ordinärt boende har också resulterat i många synpunkter, 13 stycken.

En tjänst på eskilstuna.se har också skapats där medborgarna kan fylla i en blankett och skicka sin synpunkt till kommunen. En tjänst på eskilstuna.se har också skapats där medborgarna kan fylla i en blankett och skicka sin synpunkt till kommunen. Medborgarkontoret vidarebefordrar de synpunkter som kommer in via webben till respektive förvaltning.

Årets synpunkter är klagomål, andra synpunkter och beröm. (Några innehöll flera kategorier varför summan inte stämmer.) Observera att endast klagomål och förslag är obligatoriskt att registrera av muntliga synpunkter.

Fördelning på verksamhetsområden och antal inkomna synpunkter per enhet förra årets antal inom parentes:

Utförarverksamheten:

Äldreverksamhet:

Vård- och omsorgsboenden 17 (21)

Ordinärt boende/hemtjänst – där ingår larm, nattpatrull, dagverksamheter,

Mötesplats för seniorer, folkhälsokonsulenter och anhörigverksamhet 67 (51)

Yngreverksamhet där ingår LSS, autism, personlig assistans, socialpsykiatri, boendestöd, arbete och aktivitet, 47 (15)

Hälso- och sjukvård/rehabenhet/kost

Restauranger 14 (27)

Hälso- och sjukvård och korttidsboende 2 (5)

Biståndskontoret

Avgifter 1 (6)

Bostadsanpassning 1 (1)

Plats på säbo 1 (0)

Övriga:

Förvaltning/kansli/nämnd 8 (2) – Dessa synpunkter innehåller bl.a. frågor om Rehab-ersättning, bemanningsenhet, TV-utbud och önskemål om finskspråkig avdelning.

Av de 158 registrerade synpunkterna har 90 lämnats in av kvinnor, 51 av män, fyra av kvinna och man. 13 har anonym avsändare.

Synpunkternas innehåll

Respektive chef kategoriserar innehållet i synpunkterna enligt åtta kategorier. Fördelningen bland synpunkterna 2015 har varit följande: Utförande 45, Bemötande 21, Information 21, Resurser 12, Fysisk miljö 5, Tillgänglighet 14, Förslag till förbättringar 14 och Övrigt 70.

Klagomålen, 33 stycken, som inkommit handlar i de flesta fall om utförande, t.ex. klagomål/synpunkter på om att Frälsningsarmén inte skulle få spela och sjunga på t.ex. Strigeln och på bemanningen - exempel för lite personal.

En anhörig skriver i sin inlämnade synpunkt efter att hon besökt sin mamma på ett demensboende: "Vem vill bo där? Inte jag, för jag tycker det känns nedvärderande att hamna på ett ställe där det sällan finns tid till det jag skulle önska; att sitta och prata, baka, promenera utomhus, lukta på växtligheten på den gemensamma gården och göra vardagliga saker."

Antal inkomna synpunkter som innehåller både synpunkter och beröm är fem stycken. Inkomna synpunkter med beröm är 22 och de handlar bl.a. bemötande och utförande.

Här kommer några exempel på synpunkter med beröm:

- Trumslagargården enhet 3: "I kontakt med biståndshandläggaren förmedlar hustrun att både hon och hennes man är mycket nöjda och trygga med mannens vistelse på enheten. Personalen är toppen!"
- Marielund, plan 2 får beröm av en anhörig som skriver: "Min anhöriga trivs tycker att alla är snälla och hjälper henne mycket. Maten är god. Jag tycker att personalen är duktiga och har ett lugn som är viktigt. De gör ett fantastiskt arbete."
- En synpunktslämnare skriver: "Jag är jättenöjd med hemtjänsten i Gredby och med larmgruppen. Tjejerna är jättetrevliga. Deras caféverksamhet är också trevlig."
- Ytterligare beröm till hemtjänsten: "Sturegatan, Fröslunda: Allt fungerar efter mina önskningar. Mycket bra."
- En synpunkt innehåller följande: "Har blivit väldigt fint bemött av denna myndighet = bostadsanpassningen. Tur att ni finns när man börjar bli till åren och inte är lika rörlig. Helt underbara. Tack för hjälpen."
- "Insatsen arbetsspecialist/IPS passar bra och är bäst anpassad efter mina behov".
"Bra att få stöd på jobbet och utanför. Bra med stöd kring nätverket."
"Har hittat en arbetsmiljö där jag trivs, lugnt och tyst. Kan arbeta självständigt."

En inlämnad synpunkt/klagomål – där skriver inlämnaren att det städas för sällan, att personalen inte hinner med. Man tycker också att kläderna tvättas för sällan och i för lite tvättmedel. Varför inte anlita städbolag när personalen inte hinner med? Detta har gett resultatet att man ökar användandet av tvättmedel och att rummen städas oftare.

I en inlämnad synpunkt undrar personen hur ofta brukarna får frukt? Resultat av denna synpunkt är att frukt ska beställas och erbjudas till mellanmål vid flera tillfällen/vecka.

Förslag till förbättringar:

- Förslag ”Språk-personal”
Många äldre som kommer till äldreboende eller hemtjänst och har ett annat språk än svenska, där kan personal som har annat modersmål bli ”tolkombud” med uppgift att inte bara tolka utan umgås exempelvis cirka två timmar/vecka så att den äldre får tala och höra sitt eget språk.
- Förslag ”tillgång till trådlösa nätverk, WIFI gratis till brukarna på t.ex. Ekebyvägens boende”
Några synpunkter med detta innehåll har kommit in med motiveringen att det i dagens samhälle ofta är nödvändigt med internet samt att det många gånger ingår i brukarnas uppdrag att t.ex. söka lägenhet, jobb eller bara lära sig att hitta busstider.
Svaret på dessa synpunkter är
”Frågan om gratis WIFI till brukare på Ekebyvägens boende (och hela förvaltningens alla boenden inom äldreomsorg samt funktionshinderområdet) kommer att lyftas som en principfråga på förvaltningsnivå. Återkommer med besked efter det.
Tack för en mycket bra synpunkt!”

Åtgärder

Svar har i de allra flesta fall lämnats inom tidsgränsen 10 arbetsdagar.

Vidtagna åtgärder registreras enligt åtta kategorier. Den vanligaste åtgärden är Förklaring (85), följt av Utveckling av verksamheten (10), Samtal (8), Rättelse (3), Utbildning (3), Teknisk åtgärd (1), Disciplinär påföljd (0) samt Övrigt, tackbrev m.m. (78).

För att hålla systemet levande krävs insatser för att uppmana brukarna att lämna synpunkter och påminna personalen om hanteringen. I de servicedeklarationer som tagits fram finns det en sida där mottagaren skriver sina synpunkter på våra verksamheter och lämnar in. Våra biståndshandläggare skickar också med blanketten ”Säg vad du tycker” till alla brukare.

Nämnden har en aktiv och fungerande synpunktshantering, med ett förhållandevis högt antal inlämnade synpunkter. Nämnden har sex stycken servicedeklarationer som är spridda på olika ställen och går att nå på eskilstuna.se.

En tjänst på eskilstuna.se finns också där medborgarna kan fylla i en blankett och skicka sin synpunkt till kommunen. Medborgarkontoret tar emot dessa synpunkter och fördelar till rätt förvaltning.

Synpunktshandlingen uppmärksammas på förvaltningens centrala introduktion och i den introduktion som sker på enheten.