



Redovisning av inkomna synpunkter 2010 och uppföljning av kvalitetsgarantier.

Skara 10 maj 2011-05-11
Ann-Charlotte Klarén
Verksamhetsutvecklare



Bakgrund

Från den 1 januari 2007 finns Kvalitetsgarantier med tillhörande Synpunktshantering för verksamheten.

Kvalitetsgarantier är en av kommunen offentlig deklarerad standardnivå, där nivån beskriver vad medborgarna kan förvänta sig av kommunens tjänster utifrån; resurser, metoder, organisation och kompetens.

Synpunktshantering ger medborgare och brukare möjlighet att framföra kritik och beröm, samtidigt som vår organisation har enhetliga rutiner för administration, uppföljning och återkoppling.

Syftet med synpunktshantering är att med hjälp att denna kunna:

- Förebygga fel och brister
- Utveckla verksamheten
- Identifiera nya eller ej tillgodosedda behov
- Följa upp kvalitetsgarantierna

Vid tidigare sammanställning av synpunktshanteringen har vi inte kunnat säga om vi håller garantierna eller inte.

Redovisning av inkomna synpunkter 2010

Under perioden 2010 har 40 personer lämnat synpunkter till förvaltningens synpunktshantering. En berör inte förvaltningens verksamhet.

Avdelning	Antal 01-06	Antal 07-12	Totalt 2010
IFAM	6	6	12
HO	1	3	4
IFO	0	0	0
ÄO	5	18	23
IFAM/ÄO/HO	1		1
Totalt	13	27	40

Avdelning	Beröm	Förslag	Missnöje	Skaderisk
IFAM	1	1	3	1
HO	1	1	1	1
IFO				
ÄO	11	3	10	1

Ett av syftena var att kunna se om vi lever upp till garantierna. I sammanställningen finns fem synpunkter registrerade som missnöje som handlar om bemötande. Det finns en som är missnöjd med tillgänglighet mellan telefontider.

Rutiner för synpunktsarbetet

När en synpunkt inkommit till förvaltningen (receptionen) så lämnas den tillsammans med en synpunktsblankett till berörd avdelningschef som lämnar vidare till berörd enhetschef. Denna blankett skickas ifylld tillbaka till receptionen efter att ärendet är handlagt. Vid genomgång

saknades åtta synpunktsblanketter och fem var inte ifyllda. Avdelningsrepresentanter har varit i kontakt med berörda. Information till enheterna om synpunktshanteringen pågår. Några få enheter kvarstår. Informationen om synpunkterna har påverkat antalet inkomna synpunkter. Framförallt inom äldreomsorgen. Inom de andra avdelningarna är antalet mindre.

I bilaga 1 redovisas synpunkt för synpunkt.

Redovisning av enkät till enheterna om kvalitetsgarantierna

Synpunktshanteringen har inte varit ett bra sätt att följa upp kvalitetsgarantierna. Vi har inte kunnat ta fram en bra metod för uppföljning av Kvalitetsgarantierna. Inför revidering av kvalitetsgarantier beslutade Kvalitetsgruppen att skicka ut en enkät till enheterna. Syftet var att få enheternas synpunkter och funderingar kring kvalitetsgarantierna samt ett försöka att se om en enkät är ett sätt att följa upp garantierna.

Uppdraget till enheterna var att diskutera frågorna på en arbetsplatsträff och sedan sammanställa gruppens svar och reflektioner och skicka in.

Enkäten bygger på kvalitetsgarantierna. Enheterna får svara om det uppfyller garantin och i vilken grad. De har också haft möjlighet att kommentera svaren. Enkäten är hämtad från Falköpings kommun. Det har inte fungerat att fylla i uppfyllnadsgrad. Flera enheter har kommenterat sina svar både ja och nej alternativen. Svar som kan ge underlag till ytterligare dialog inom avdelningarna.

Frågorna är olika för varje avdelning och utgår ifrån de garantier som finns för området. Frågor och svar redovisas i tabeller. Några kommentarer redovisas. Från IFO saknas svar.

Integration, Försörjning, Arbetsmarknad och Missbruk

-saknar svar från en enhet.

Fråga om uppfyllnad av garanti	Ja	Nej	Kommentarer några exempel
Får alla ett respektfullt och professionellt bemötande?	3	0	– Svårt -kan betyda olika för olika personer. Vi tänker på det och viktigt för oss
Håller vi alla avtalade tider?	2	1	– Ibland svårt att styra arbetstider akuta situationer uppstår. Bör planera in träffar med luft emellan
Får alla en introduktionsplan upprättat inom 1 månad från ankomst datum?		1	– Förseningar beror på samarbetsparter AF där det har varit svårt att få gemensam tid för introd.plan speciellt under sommar månaderna
Upprättas en introduktionsplan för alla upprättat inom 1 månad från ankomst datum i Skara?		1	– För några barn har det tagit längre tid att få tillstånd en introd.plan.
Ingår språkundervisning, samhällsinformation och hälsa i introduktionsprogrammet?	1		–

Fråga om uppfyllnad av garanti	Ja	Nej	Kommentarer några exempel
Finns det alltid en socialsekreterare tillgänglig per telefon måndag, tisdag, torsdag och fredag mellan kl 09.30 och 10.30.	1		– Undantag vid personalutbildning då tar receptions personalen emot samtal och förmedlar till soc.sekr senast dagen efter.
Får alla som sökt hjälp en tid hos socialsekreterare inom 2 veckor	1		–
Får alla beslut inom 1 vecka efter det att alla dokument inkommit?	1		–
Får alla ett samtal med coach inom 2 veckor efter hänvisningen från socialsekreterare?			–
Får alla göra ett studiebesök innan start på praktikplats?			–
Görs en uppföljning med alla efter 3 veckor från praktikstart?			–
Görs arbetsförmågebedömning enligt tillförlitliga och beprövade metoder.			–
Får alla som sökt hjälp ett personligt möte med socialsekreterare inom 2 veckor?	1		– Fungera bra. Ibland svårt att få tag i personer.

Handikappomsorgen

-svar från en enhet saknas

Fråga om uppfyllnad av garanti	Ja	Nej	Kommentarer några exempel
Får alla ett respektfullt, gott och professionellt bemötande?	7	1	– I teorin vet alla hur man ska bemöta våra brukare men en del personal behandlar inte brukarna på ett vuxet och värdigt sätt
Ser ni alla personer som de personer de är?	7	0	– Vi anstränger oss mycket vi kan för att se individen
Ställer ni allt till rätta när något går fel?	7	1	– Självklart, alla kan göra fel – Görs i möjligaste mån om det går kan finnas motsatsförhållande i viljan att göra det och i förmågan att göra det
Får alla byta handläggare om de inte är nöjda?	5 och en nja	0	– Gäller ej – Svar mittemellan . En del brukare är aldrig nöjda med den handläggare de har men vi har inte varit med om att någon blivit nekad
Om man vill får alla personer med insatser från LSS en stödperson?	8	0	– Behovet styr – Konsekvent ja
Hjälper ni alla att komma till rätt person eller myndighet?	Ja		– Så gott det går det är inte alltid vi vet vem

Äldreomsorgen, Hemvården

-svar från tre enheter saknas.

Fråga om uppfyllnad av garanti	Ja	Nej	Kommentarer några exempel
Får alla ett respektfullt, gott och ett professionellt bemötande?	10	3	<ul style="list-style-type: none"> - Vi hoppas det får sparka av oss utanför. Ibland kan hända att man har en dålig dag men det får inte påverka mötet. - Det hoppas vi att de får vi ska ju vara utbildade i det - De flesta får det men en del personal säger "jag har mycket att göra hinner inte en del kan uttrycka sig med egna åsikter om hur saker och ting ska vara
Alla får information när hemvårdspersonalen Kommer?	10	1	<ul style="list-style-type: none"> - Viktigt är att alla får information om att vi kan bli försenade då vi arbetar m människor - Viktigt är att alla får information om att vi kan bli försenade då vi arbetar m människor
Finns det personal dygnet runt?	11	2	<ul style="list-style-type: none"> - Nattpatrull och larm
Får alla kontakt med hemvårdsgruppen via telefon/telefonsvarare?	11	1	<ul style="list-style-type: none"> - Stationär telefon är alltid vidarekopplad till en mobil - Man får ej svar eller hjälp på en gång om vi ej personligen är i lokalen och svarar då är det bäst om man kontaktar oss via trygghetslarmet.
Har all personal god kompetens för att ge bra vård och omsorg?	9	4	<ul style="list-style-type: none"> - Personalen har kompetens men kan hända alla inte alltid arbetar efter det. Handlaget varierar. - De allra flesta har utbildning idag
Ges all personal möjlighet till kompetensutveckling?	12	1	<ul style="list-style-type: none"> - Alla får möjligheten men alla tar inte vara på den - Alla har haft möjlighet till ex komp.grupperna eget ansvar att anmäla sig och gå. -
Arbetar all personal förebyggande och rehabiliterande?	6	7	<ul style="list-style-type: none"> - Ser lite olika ut beroende av oss som personal. Hur stressigt det är, hur motiverad vårdtagaren är man har med sig förebyggande ögon och rehabiliterande aktivt arbetssätt - Tveksamt bör bli bättre på att sträva mot samma mål
Får alla en beskrivning av vad som ingår i maträtten i samband med beställning?	3 och en nja	7	<ul style="list-style-type: none"> - Det vet inte vi står inte på listan men på förpackningen. Alla vet inte att de behöver komplettera med sallad bröd och efterrätt - Det står inte vad det innehåller på matsedeln
Är kosten anpassad efter individen?	7	5	<ul style="list-style-type: none"> - Kan välja matleverans, men inte om man äter i restaurangen. Via ssk. energidryck och övrig anpassning - Lång beställningstid 14 dagar ibland är det svårt att få specialkost eller önskekost. - Ej anpassad efter dålig tuggförmåga. Alla vill ej ha allt passerat. För mycket kallt kött. Vissa veckor dålig variation. Matsedeln ej genomtänkt.
Finns det tillgång till bra hjälpmedel som underlättar?	12	1	<ul style="list-style-type: none"> - Arbetsterapeuter och sjukgymnaster arbetar nära oss så det ordnas relativt snabbt . Det är besvärligare vid hemgång från landstingsvård då saknas det ofta hjälpmedel.
Finns det tid för utevistelse?	12	1	<ul style="list-style-type: none"> - Möjlighet finns men prioriteras inte hos alla personal till att tillgodose det hos den enskilde - Antalet promenader ökar hela tiden - Beroende område och personaltillgång

Fråga om uppfyllnad av garanti	Ja	Nej	Kommentarer några exempel
Finns det dagverksamhet med möjlighet till socialsamvaro och träning?	11	2	<ul style="list-style-type: none"> - Viss har svårighet att ta sig till dagverksamhet - Men behovet ökar och vi behöver ha mer att erbjuda som är lättillgängligt - Svårt om man bor tex på Valhallaområdet, kallt och svårt att dra rullstol eller gå med rollator om man ej har fria dagvårdsresor. Dyrt med taxi om pensionen är låg.

Äldreomsorgen, Särskilt boende

Fråga om uppfyllnad av garanti	Ja	Nej	Kommentarer några exempel
Får alla ett respektfullt, gott och ett professionellt bemötande?	6	1	<ul style="list-style-type: none"> - Vi försöker bemöta varje boende på bästa sätt dvs svara deras olika behov - Försöker i den mån det går - Svar nej ang bemötande, när man tillgodoser individens behov och önskemål så är det ett respektfullt gott och professionellt bemötande
Bemöts alla vårdtagare utifrån sina individuella behov och önskemål?	3 och en nja	3	<ul style="list-style-type: none"> - Oenighet bland personalen gör att alla vårdtagare inte bemöts utifrån sina ind.behov och önskemål - Ge sig tid till dialog, levnadsberättelse - Alla önskemål kan inte genomföras men vi letar efter alternativa lösningar och arbetsrutiner
Finns det personal dygnet runt?	7	0	<ul style="list-style-type: none"> - Mycket viktigt för boendes trygghet - Personal finns dygnet runt på säbo men inte sjuksköterska
Får alla möjlighet till läkarkontakt när behov uppstår?	6	1	<ul style="list-style-type: none"> - Läkaren kommer regelbundet kontakt också via ssk - Vårdtagaren den boende vill ibland träffa läkaren oftare än vad som bedöms av personalen att han/hon är i behov av . Alltid vid akuta tillstånd.
Finns det alltid någon personal som har kännedom om alla boende?	4 och en nja	2	<ul style="list-style-type: none"> - Nej vid utbildningstillfällen och storhelger kan alla vara lediga samtidigt - Det brukar alltid finnas en ordinarie - Väldigt sällan att det inte finns ngn personal som har kännedom
Besvaras alla larm omgående?	3	4	<ul style="list-style-type: none"> - Svårt att svara om man är upptagen - Man svarar omgående men åtgärder när man är färdig där man är . En del larmar ofta ex var 5:e minut man kan då inte hinna svara på alla.
Görs täta tillsynsbesök hos alla boende som inte kan larma?	6	1	<ul style="list-style-type: none"> - Vi har översikt över alla boende vet om deras rutiner - Är någon dålig så får man titta till extra gånger
Har all personal god kompetens för att kunna ge bra vård och omsorg?	5	2	<ul style="list-style-type: none"> - Utbildning + erfarenhet som man delger varann.
Ge all personal möjlighet till kompetensutveckling?	6 och en nja	0	<ul style="list-style-type: none"> - Känns värdefullt att få kontinuerlig utbildning - Vikarierna får inte samma möjlighet - Ja, när utbildning varit genom kompetensstegen, nej vid mindre utb.genomgång ekonomi tillåter inte att alla går. Medför dubbel kostnad
Finns tillgång till bra hjälpmedel?	6 och en nja	0	<ul style="list-style-type: none"> - Finns bra hjälpmedel men tar tid att få dem, har blivit sämre

Fråga om uppfyllnad av garanti	Ja	Nej	Kommentarer några exempel
Arbetar all personal förebyggande och rehabiliterande?	5	2	<ul style="list-style-type: none"> - Alla känner att man försöker att ge tid svårare på helg pga mindre bemanning - Kan vara tävling mellan personalen att vara snabb. Inställningen brist på tid -sätter personen i rullstol fast den skulle kunna gå därifrån. Tonfall när man frågar är viktigt för vilket svar man får. Lyfta fram vardagsrehabiliteringen
Får alla som önskar mellanmål och nattmål?	6	1	<ul style="list-style-type: none"> - Vi fikar ofta tillsammans - Vissa tycker att de boende ej ska äta eller dricka på natten
Är kosten näringsrik och varierad?	7	0	<ul style="list-style-type: none"> - Vi har även extra berikning - Oftast bra variation men ibland fungerar maten inte till att passera eller funkar för äldre. Personalen behöver planera beställningar bättre
Är kosten anpassad efter individen?	4 och två nja	1	<ul style="list-style-type: none"> - Helgerna är det anpassat, passerat å så. Mån-fre finns inte detta tillval riktigt. Finns sockerfritt och ev ändrad mat. Ej passerad detta görs på plats - Vid behov berikar vi det m smör och grädde
Finns det tid för utevistelse och miljöombyte?	4 och en nja	2	<ul style="list-style-type: none"> - På våren och sommaren finns det bra möjlighet att vistas ute i trädgården, balkongen, vintrarna kan vara svårare - Inte alltid beroende på toppar och dalar - Promenader på schemat oavsett väder
Finns det tillgång till böcker, tidningar, film, musik och underhållning?	7	0	<ul style="list-style-type: none"> - Svar tillgång till böcker mm inte så mycket underhållning - daglig tidning underhållning ordnas sittande gympa bingo tipspromenad minst 1 ggr vecka anordnas ngn gemensam aktivitet - Brist på talböcker

Diskussion

Ju fler synpunkter som kommer in desto bättre underlag för utveckling och förbättring. Antalet inkomna synpunkter ökade under hösten i förhållande till våren. Vi (alla i omsorgsförvaltningen) behöver bli ännu bättre att ta emot och registrera synpunkter via synpunkthanteringen för att nå målet 80 synpunkter för 2011.

Vi hoppas att enheterna har haft bra dialog kring kvalitetsgarantierna. Frågan om vi uppfyllt alla kvalitetsgarantier är nej. Att följa upp kvalitetsgarantierna enbart med enkät uppföljning är inte tillräckligt.

Arbetet med att revidera kvalitetsgarantierna har påbörjats där denna redovisning är ett underlag. Andra underlag som kommer tas fram till revidering är resultat av fokusgrupper. Arbetet med att revidera kvalitetsgarantierna innebär också att ta fram metod för hur de ska följas upp. Arbetet kommer att skjutas fram för att fasa ihop med införande av lokala värdighetsgarantier om nämnden beslutar att ansöka om bidrag.

Skara dag som ovan

Ann-Charlotte Klarén

Verksamhetsutvecklare som samordnar Kvalitetsgruppen som består av Elisabeth Frii, Kristina Adolfsson och Marja-Leena Andersson.