

Årsrapport Synpunkt Haninge 2008 - Äldre

Inledning

I Haninge kommuns kvalitetspolicy från december 2005 anges synpunkts-
hantering som ett väsentligt inslag i kvalitetsarbetet med koppling till
kvalitetsdeklarerade tjänster.

Synpunktshanteringen infördes i äldreomsorgsförvaltningen november 2001
under benämningen *Förslag-Klagomål-Synpunkter* och har nu varit i bruk i
drygt 7 år. Från och med januari 2008 har äldreomsorgsförvaltningen använt
sig av Synpunkt Haninge, utifrån den förvaltningsgemensamma foldern och
vägledningen som togs fram till årsskiftet 2007/2008. Som stöd för
hanteringen används C2 som är ett webbaserat administrativt IT-stöd.

Kommunens och äldreomsorgsförvaltningens satsning på och marknads-
föring av Synpunkt Haninge, har för äldreomsorgen inneburit en fyrdubbling
av inkomna synpunkter i jämförelse med 2007.

Ärendestatistik

Premiäråret av klagomålshanteringen genererade 36 inkomna klagomål,
andra året gav 9, tredje året 19, fjärde året 14, femte året 22 och sjätte året
(14 månader) 23 klagomål.

För år 2008 ser ärendestatistiken ut så här:

| | Beröm | Förslag | Klagomål | Synpunkt | Ospec. |
|---------------------|----------|----------|-----------|-----------|----------|
| ÄOF | 0 | 2 | 13 | 5 | 1 |
| Särskilt boende | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 |
| Ordinärt boende | 3 | 0 | 17 | 1 | 0 |
| Hälso- och sjukvård | 0 | 0 | 4 | 3 | 0 |
| Förebyggande | 1 | 1 | 5 | 2 | 0 |
| Total | 8 | 6 | 50 | 14 | 4 |

Sammanlagt 82 inkomna synpunkter har hanterats i C2. Tendensen på
antalet inkomna synpunkter har varit sviktande under den tredje och sista
tertialen, vilket är ett observandum.

C2 ger möjligheter till att ta fram rapporter och statistik bl a om svars/ledtider, synpunkter fördelat på olika kategorier, men även per förvaltning/avdelning/enhet och per kvalitetskriterium.

Vi bedömer det inte som meningsfullt att redogöra för statistiken i C2-systemet, då vi under 2008 genomfört ett antal förändringar som gör det komplicerat att avläsa över tid.

Vi kan också se att det varit svårt och inte särskilt ändamålsenligt att använda sig av de sex kvalitetskriterierna, när det gäller att kategorisera de inkomna synpunkterna.

Kvalitetsförbättrande arbete:

Några tydliga tendenser/trender på synpunkter som är vanligt förekommande inom området *Äldre* är svåra att utläsa. Vi väljer att kommentera ett/några exempel inom varje kategori, där synpunkten medfört – eller kommer att medföra – en kvalitetsförbättring ur brukarperspektiv.

Beröm

Av de 8 beröm som inkommit har 4 berört det goda bemötandet och den goda omvårdnaden på äldreboendet Vallagården, som står för drygt 10% av våra egna platser i särskilt boende.

Berömmet stärker givetvis enhetschef och medarbetare i arbetet med brukarna och deras anhöriga/närstående. Det skapar också incitament för att lära av varandra. Vad har varit framgångsrikt i Vallagårdens arbete, som genererar beröm? På vilket sätt arbetar man med bemötandefrågor? Nyfikenheten ökar bland våra andra äldreboenden och erfarenhetsutbyte boenden emellan leder till kvalitetsförbättringar.

Förslag

6 förslag har inkommit varav ett från en äldre medborgare på Muskö, där han föreslår att pensionärer ska kunna besöka kommunens skolor för att äta lunch. Arbetet för att utreda möjligheterna för detta har kommit igång och det vi kan se framför oss är att ett antal skolor till hösten ska kunna erbjuda detta.

Klagomål

Av de 50 klagomål som inkommit gällde en handfull fakturering vid trygghetslarm. Tack vare en systematisk dokumentation i C2 av dessa klagomål, utarbetades ett nytt och tydligare informationsmaterial som riktar sig till användare av trygghetslarm.

Synpunkt

En av 14 inlämnade synpunkter kommer från en matlådekund som föreslår att Samhalls matlåda borde kunna köpas i mindre portioner. Synpunkten ska tas i beaktande, när nästa upphandling ska genomföras.

Ospecificerat

Tre av dessa fyra synpunkter handlade i stort om beröm. Den fjärde om att äldreomsorgen borde erbjuda snöskottning, mot en avgift.

Ingen koppling har funnits mellan inkomna synpunkter och förvaltningens kvalitetsdeklarerade tjänster, vilket vi hade förväntat oss. Avsikten med att i foldrarna koppla ihop *Synpunkt Haninge – hjälp oss att bli bättre* med "Vi ser till att:" var att "sätta tryck på" våra åtaganden. Av detta kan man dra olika slutsatser, bl a;

- vi uppfyller det vi åtagit oss i de kvalitetsdeklarerade tjänsterna,
- de åtaganden vi anger i de kvalitetsdeklarerade tjänsterna upplevs inte som angelägna och meningsfulla,
- de kvalitetsdeklarerade tjänsterna är inte kända bland våra brukare och anhöriga/närstående.

Synpunkt Haninge och C2:

Risken finns att det kan uppstå en gränsdragningsproblematik med andra system eller annan hantering av synpunkter och avvikelser, som exempelvis Lex Maria och Lex Sarah. I det stora hela har vi inte sett några komplikationer här, utan de synpunkter som inkommit har kunnat hanteras i C2. Inom äldreomsorgsförvaltningen har vi också bestämt oss för att inte hantera interna synpunkter under inledningsåret.

Däremot upplevs C2-hantering i sig som komplicerad och inte helt logisk. Under 2008 har dessutom ett flertal justeringar i systemet genomförts, vilket medfört att man som inlämnare i systemet inte känner igen sig mellan uppdateringarna.

Vi måste ändå slå fast att införandet av C2 som IT-stöd lyft upp synpunkthanteringen på agendan och gjort det tydligt för främst chefer och handläggare om vikten av att systematisera handläggningen av inkomna synpunkter.

Organisation av Synpunkt Haninge i förvaltningen:

Som C2-administratörer i äldreomsorgsförvaltningen har *Pia Johannesson* och *Rolf Ljungström* tjänstgjort. Förvaltningens kontaktperson har varit *Rolf Ljungström*. Varje inlämnare kan använda sig av de två administratörerna som stöd och hjälp i hur respektive ärende ska dokumenteras och kategoriseras. Administratörerna tar också själva initiativet till att vägleda de som har inkomna ärenden och där beslut i någon riktning behöver tas.

"Inlämnare" i C2 med inloggning i systemet är samtliga chefer, biståndshandläggare samt ett fåtal övriga tjänstemän i äldreomsorgsförvaltningen.

Ett antal utbildningstillfällen har genomförts av kommunstyrelseförvaltningen med uppbackning av förvaltningsadministratörer. Flertalet av "inlämnarna" har gått utbildningen på en halvdag. Resterande inlämnare har introducerats i C2-systemet av administratörerna.

Inkomna synpunkter till avdelningen/enheten ska hanteras av respektive chef. Synpunkter av generellt intresse och som berört flera medarbetare, har lyfts fram på arbetsplatsträffar.

Det skriftliga synpunktsmaterialet (Foldern Synpunkt Haninge, Vägledning synpunktshantering samt Idébok) har delats ut till samtliga anställda genom chefens försorg. Materialet ska finnas tillgängligt och synligt på äldreboenden, i hemtjänstlokaler och andra utrymmen av offentlig karaktär som äldreomsorgsförvaltningen förfogar över.

Framåt:

- Från och med 2009 kommer Synpunkt Haninge ingå i tertialuppföljning, med en rapport som för tertial 1 och 2 innefattar ärendestatistik och om något särskilt anmärkningsvärt inträffat.
- Vid utvärdering av kvalitetsdeklarerade tjänster ska vi särskilt granska inkomna synpunkter, med syfte att utveckla våra åtaganden.
- Till hösten genomförs en kampanj för Synpunkt Haninge i äldreomsorgen, där vi också inför hantering av interna synpunkter.

Rolf Ljungström
Utvecklingssekreterare
