

Plats och tid

Kl. 13.30-15.45

Beslutande

Ledamöter

Ordförande Lena Blomgren (S), Jan Larsson (FP), Iréne Apelqvist PRO, Kerstin Boije PRO, Ann-Marie Lundell PRO, Tommy Jonsson PRO, Birgitta Lindh Breman SPF, Ulla Johansson SPF, Lars Johansson SPF, Lars-Göran Caesar SPF, Barbro Nilsson SPRF, Mona Larsson SKPF, Arne Edvinsson RPG

Tjänstgörande ersättare

Övriga närvarande

Ersättare

Patrik Karlsson (S), Jörgen Johansson PRO, Ulla Sjöström PRO, Inger Pettersson PRO, Bertil Bertilsson PRO, Bertil Karlsson SPF, Karlolof Fernow SPF, Jan Harrysson SPF, Viola Karlsson SKPF, Kerstin Nordenstam RPG

Tjänstemän

Vård & Omsorg Camilla Johansson § 2, Hanna Linde §§ 3,4, Paula Evertsson, Margareta Erkenborn
Kontaktcenter Ewa Hasselgren, Anneli Sundblad § 7

Justering

Justerande

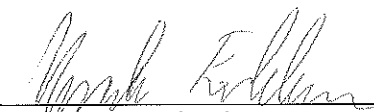
Plats och tid

Paragrafer

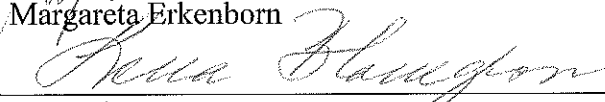
Arne Edvinsson
Stadshuset 2016-03-30
1-7

Underskrifter

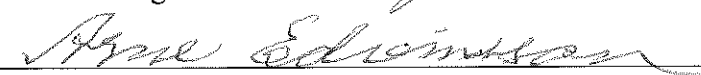
Sekreterare


Margareta Erkenborn

Ordförande


Lena Blomgren

Justerande

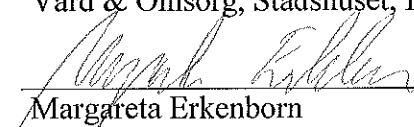

Arne Edvinsson

Utdragsbestyrkande



ANSLAG/BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen tillkännages genom anslag i tre veckor.

Organ	Lidköpings kommunala pensionärsråd
Sammanträdesdatum	2016-03-16
Datum när anslaget sätts upp	2016-03-30
Datum när anslaget tas ner	2016-04-21
Förvaringsplats för protokollet	Vård & Omsorg, Stadshuset, Lidköping
Underskrift	 Margareta Erkenborn

§ 1

Eventuell ändring i ärendelistan

SAMMANFATTNING

Lena Blomgren, ordförande, meddelar att Anders Fyhr som skulle informera om Kontaktcenter har fått förhinder istället kommer kommunvägledarna Ewa Hasselgren och Anneli Sundblad att informera om kontaktcenter.

§ 2

Information om Synpunkter/Klagomål, Lex Sarah

SAMMANFATTNING

Camilla Johansson, socialt ansvarig samordnare (SAS), informerar om synpunkter/klagomål och Lex Sara som kom in till Vård & Omsorg under 2015.

Det kom under 2015 in totalt 34 synpunkter/klagomål via webben till Vård & Omsorg, 23 var klagomål, 9 var beröm och 2 var förslag till förbättringar. Synpunkterna har bl. a. handlat om bemötande, mat/kost samt underhållning på mötesplatserna.

Det har både varit synpunkter från anonyma och från de som vill ha återkoppling.

Synpunkterna går alltid till ansvarig enhetschef, områdeschef, förvaltningschef och socialt ansvarig samordnare (SAS). Det är ansvarig enhetschef som gör återkopplingen till den enskilde.

Det kom in 28 rapporter gällande missförhållande under 2015 och alla har utretts. Anledning till rapporterna är bland annat händelser som handlar om brister i utförande av insats, ekonomiska övergrepp (stöld) samt brister i bemötande.

En av de avslutade utredningarna har bedömts så allvarlig i sin karaktär att anmälning enligt lex Sarah har gjorts till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO).

Åtgärder är vidtagna för samtliga utredningar. Ofta handlar det om förbättrade rutiner, ett ökat medvetande om risker och åtgärder i form av utbildningsinsatser.

§ 3

Resultatet från "Kommun och enhetsundersökning 2015"

SAMMANFATTNING

Hanna Linde, utredningsledare, informerar om resultatet från kommun och enhetsundersökningen som gjordes 2015.

Det är en undersökning där verksamheten själva får svara på frågor, undersökningen gick därför direkt till enhetscheferna.

Undersökningen handlar mycket om olika rutiner.

Inom hemvården var fyra värden högre än riket och fyra värden var likvärdiga eller lägre än riket.

Inom särskilt boende var det elva värden som var högre än riket och elva värden som var likvärdiga eller lägre än riket.

§ 4

Medborgarundersökningen

SAMMANFATTNING

Hanna Linde, utredningsledare, informerar om den medborgarundersökning som gjordes i Lidköpings kommun 2015.

Undersökningen är en attitydundersökning och 1200 slumpvis utvalda personer i ålder 18 - 84 år fick möjlighet att besvara undersökningen. Den genomfördes september – november 2015, svarsfrekvens var 47 %.

Det fanns tre delar i enkäten:

- Nöjd-Region-Index (NRI) – betyg på kommunen som en plats att bo och leva i. Man är mest nöjd med möjligheten att enkelt kunna transportera sig med bil, utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd och tillgång till parker, grönområden och natur. Minst nöjd är man med utbudet av olika boendeformer, tillgången till förbindelser för längre resor och möjligheten att använda kollektivtrafik för resor.
- Nöjd-Medborgar-Index (NMI) – betyg på kommunala verksamheter. Medborgarna är mest nöjda med följande: räddningstjänst, biblioteksverksamhet, dricksvatten, vattenförsörjning och avloppssystem, minst nöjd är man med följande: möjligheten att komma i kontakt med kommunens högre chefer, stöd och hjälp till utsatta personer.
- Nöjd-Inflytande-Index (NII) – betyg på medborgarnas inflytande. Här är man mest nöjd med informationen och minst nöjd med påverkan och förtroende.

§ 5

Information om nya Äldreomsorgsplanen för 2016-2020

SAMMANFATTNING

Paula Evertsson, administrativ chef, informerar om Äldreomsorgsplanen 2016-2020.

Äldreomsorgsplanen är vård- och omsorgsnämndens långsiktiga plan den är vägledande i de politiska och verksamhetsmässiga besluten och levande i det dagliga arbetet.

Man håller fast vid den utvecklings-idén och strategin som fastställdes i äldreomsorgsplan för 2010-2015.

Vård- och omsorgsnämnden har haft tre olika arbetsmöten gällande planen, sedan har arbetsmaterialet varit uppe på vård- omsorgsnämndens arbetsutskotts sammanträde och på hela nämndens sammanträde.

Nu ska äldreomsorgsplanen ut på remiss till olika intresseorganisationer m.fl.

Pensionärsrådet är en remissinstans och remisstiden är 16 mars - 26 april.

Beslut om en ny äldreomsorgsplan kommer vård- och omsorgsnämnden ta i juni 2016.

§ 6

Övrigt

- Fråga ställdes om de som bor på trygghetsboendet i Järpås kan ha möjlighet att få ta del av den fotvård och hårvård som görs på Björkhaga Äldreboende – Paula Evertsson, administrativ chef, lovar att undersöka om den möjligheten finns.
- I dag finns det ingen möjlighet att få bidrag för att bygga trygghetsboende men förslag om nya stadsbidrag för detta ändamål finns.

§ 7

Information om kommunens Kontaktcenter

SAMMANFATTNING

Kommunvägledarna Ewa Hasselgren och Anneli Sundblad informerade om kommunens Kontaktcenter. Ett kontaktcenter är "en väg in" till kommunens verksamheter dit medborgarna ska kunna vända sig i alla frågor. Kontakten kan ske på olika sätt t.ex. via telefon, e-post, e-tjänst eller genom besök. Man vill genom kontaktcenter ge en ökad tillgänglighet och en bättre service genom t.ex. generösa öppettider, kunden väljer själv kontaktform, information, support och enkla ärenden löses direkt och kunden ska bara behöva ta kontakt en gång för att få svar eller initiera ett ärende. Kontaktcenter syftar också till att gå från verksamhetsperspektiv till medborgarperspektiv, vara en motor i utvecklingen av funktioner, vara kanaler för servicen till medborgarna, guida medborgarna att hitta information och självservice på Lidköpings hemsida, avlasta handläggarna från enkla frågor.

Arbetet i kontaktcenter består bl.a. i att ta hand om inkommande samtal, e-post och e-tjänster, bemanna för fysiska besök, fokus på bemötande, service och tillgänglighet.

Kontaktcenters öppettider är:
Måndag – torsdag 07.30-17.30
Fredag 07:30-16:00
Telefonnumret till Kontaktcenter är 0510-77 00 00

Pensionärsrådets ledamöter ges möjlighet att gå med och få en visning av kommunens kontaktcenter.