



## Sammanställningsblankett Synpunkter och Klagomål

### Äldreomsorg – Hälso- och Sjukvård

Period: maj - aug 2016

Inkomna synpunkter och klagomål	Antal	Kommentarer
Städning i hemtjänsten	1	Närstående till brukare med insatsen städning vill att hemtjänsten håller med städutrustning. Skriftligt svar skickat.
Synpunkter på brukare från andra brukare/närstående	3	En brukare på ett vård- och omsorgsboende uppfattas som otrevlig och hotfull av andra brukare/närstående.
Uteblivna matlådor	1	Brist i hemtjänstplanering vilket innebar att en brukare inte fick matlådor.
Synpunkter på mat från Centralköket	2	Två synpunkter på hur maten smakar – skickat vidare till Centralköket
Väntetid på att larm besvaras nattetid, vård och omsorgsboende	1	En brukare samt närstående anser att bemanningen nattetid är för låg och att det dröjer länge innan larm besvaras
Hemtjänstpersonal kör för fort i bostadsområdet	1	Grannar har reagerat på att hemtjänsten kör för fort i deras område
Brukare har synpunkter på att inte insatser utförs	1	En komplex situation hos en brukare på vård- och omsorgsboende har inneburit att brukaren är missnöjd med de insatser som han erhåller.
<b>TOTALT</b>	<b>10</b>	

### **Kommentarer:**

Städutrustning är personlig och kan inte användas hos flera brukare vilket innebär att brukaren själv står för städutrustningen när hemtjänsten kommer och städar.

Ett möte har ägt rum gällande klagomål på brukare som uppträder otrevligt mot brukare och närstående.

En brukare i hemtjänsten fick inte matlåda levererad, åtgärdades direkt när närstående tog kontakt.

En synpunkt på hemtjänstpersonalens bilkörning har inkommit – samtal med berörd hemtjänstpersonal av ansvarig områdeschef.

Birgitta Andersson  
Verksamhetschef  
Äldreomsorg och hälso- och sjukvård