

Sammanfattning Synpunkter och Klagomål 2016

Äldreomsorg och hälso- och sjukvård

Inkomna synpunkter och klagomål 2016	Antal	Kommentarer
Synpunkter på bemötande	5	3 ärenden gäller omvårdnadspersonal på vård- och omsorgsboende 1 ärende gäller korttidsvårdens personal 1 ärende gäller hemtjänstpersonal
Synpunkt på närståendes möjligheter till hjälp från kommunen	1	Närstående till brukare har haft synpunkter på brukarens behov av hjälp – besvarat via brev.
Synpunkter på handläggning av avvikelser vad gäller diarieföring och dokumentation	1	Besvarat skriftligt via brev.
Synpunkter på brukare från andra brukare/närstående	3	En brukare på ett vård- och omsorgsboende uppfattas som otrevlig och hotfull av andra brukare/närstående.
Lång väntan i samband med att brukare larmat	1	Brukare på vård- och omsorgsboende som larmade på natten fick vänta 50 minuter innan det kom personal.
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
Uteblivna matlådor	1	Brist i hemtjänstplanering vilket innebar att en brukare inte fick matlådor.
Städning i hemtjänsten	1	Närstående till brukare med insatsen städning vill att hemtjänsten håller med städutrustning. Skriftligt svar skickat.
Hemtjänstpersonal kör för fort i bostadsområdet	4	Samtal med hemtjänstgruppen, skriftlig svar skickat.
Synpunkter på mat från Centralköket	2	Två synpunkter på hur maten smakar – skickat vidare till Centralköket

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.
Hemtjänstpersonal använder bilen i privat ärende	1	Samtal med personalen har genomförts av ansvarig områdeschef
Hemtjänstpersonal parkerade bilen på gräsmattan i samband med hembesök i hyreshus.	1	Samtal med berörd personal i hemtjänstgrupp
Totalt	23	

Andelen synpunkter och klagomål som inkommit ligger på ungefär samma nivå som tidigare år. Alla synpunkter på personalens bemötande utreds och åtgärder sätts i för att medvetandegöra personal vikten av ett bra bemötande.

På våra vård- och omsorgsboenden bor idag ca 220 brukare inkluderat platserna på korttidsvården. Antal personal/brukare nattetid är i genomsnitt 1 personal/15 brukare.

Vi har idag 525 personer som har hemtjänst och vi utför ca 1000 besök/dag. Av dessa har ca 245 brukare insatsen städning och vi levererar mellan 180 – 200 matlådor dagligen.

Inga synpunkter eller klagomål har inkommit under 2016 som gäller hemsjukvården.



Birgitta Andersson

Verksamhetschef äldreomsorg och hälso- och sjukvård