



Sammanfattning Synpunkter och Klagomål Juni-Aug 2019

Stöd, vård och omsorg

Inkomna synpunkter och klagomål	Antal	Kommentarer
Klagomål från en anhörig gällande kommunens hantering av boendeplanering samt bemötande från enhetschef i samband med hantering av ärendet.	1	Verksamheten fick kännedom om klagomålet i samband med att begäran om uppgifter inkom från IVO. I och med detta har skriftlig redogörelse lämnats till IVO, vilket innebär samtal med berörd chef för att klargöra vad som kunnat orsaka missnöjet. Dialog har förts med berörd brukare, dock inte med personen som inkommit med klagomålet då denne inte är legal företrädare och brukaren uppger sig vara nöjd med verkställd boendeplats.
Klagomål har inkommit via mail, från en medborgare boende i Bergforsen, gällande att kommunens hemtjänstbilar kör fort i villaområdet.	1	Enhetschef för Norra hemtjänstgruppen har fått information om klagomålet och återigen tagit upp problemet med personalgruppen samt påmint om de fordonsregler som undertecknas i samband med anställningen.
Inkomna klagomål gällande bemötande från personal inom nattpatrullen.	2	Enhetschef har haft samtal med berörd personal samt satt in åtgärder då det handlat om samma personal i båda fallen.
Synpunkt inkommen till biträdande verksamhetschef via mail, gällande svårighet att hitta kontaktuppgifter till boenden LSS	1	Biträdande verksamhetschef har återkopplat samt förklarat var på kommunens hemsida det går att hitta dessa kontaktuppgifter.
Klagomål har inkommit från anhörig till brukare som fått hjälp ut på balkongen en dag i sommar. Personen, som är behov av rullstol, satt kvar på balkongen när personal lämnade bostaden men eftersom personen inte hade larmet på sig så kunde hen inte larma för att få hjälp in	1	Händelsen har rapporterats som tillbud och samtal har genomförts i personalgruppen rörande händelsen.



igen. Personen ringde istället en anhörig för hjälp.		
Anhörig till brukare inom hemtjänsten kontaktar biträdande verksamhetschef med synpunkter på hur insatserna genomförs.	1	Ärendet har överlämnats till ansvarig enhetschef som följts upp med besök hos brukaren och samtal om hur insatserna ska/kan genomföras.
Anhörig till brukare har via kommunens hemsida rapporterat följande synpunkter på ett vård- och omsorgsboende: smaklös mat, bristfälligt bemötande av nattpersonal, bristfälligt planerat badrum, hög hyra, brister i bemötande av enhetschef.	1	Klagomålet är lämnat vidare till ansvarig enhetschef för vidare hantering och återkoppling till boende och anhörig.
Inkomna synpunkter via kommunens hemsida gällande den nya taxan för hemtjänst, vilket samtliga 3 uppgiftslämnare anser blivit orimligt hög.	5	Anonyma uppgiftslämnare vilket innebär att ingen återkoppling genomförts.
Synpunkt inkommen gällande anhörigas möjlighet att nå personal inom hemtjänsten kvällar, nätter och helger.	1	Ansvarig enhetschef kommer att ta kontakt med aktuell anhörig för att informera om att kvällar och helger går det att nå personalen på vanlig numret, nattetid är det dock 1177 som är aktuellt.
Totalt	11	

Linda Gyllenqvist, Biträdande verksamhetschef, Stöd vård och omsorg.