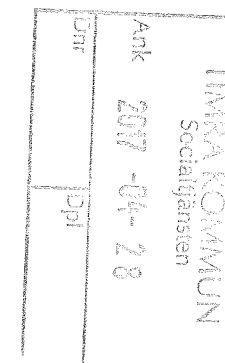


Sammanfattning Synpunkter och Klagomål jan - april

Äldreomsorg och hälso- och sjukvård

Inkomna synpunkter och klagomål 2017	Antal	Kommentarer
Synpunkter på bemötande	1	Brukare i hemtjänsten hade synpunkter på en situation med två personal som bemötte henne på ett sätt som gjorde att hon tog väldigt illa vid sig.
Synpunkt på bemötande	1	En brukare på ett vård- och omsorgsboende uttryckte att hen ville ha mer hjälp i en omvårdnadssituation av personalen fick då ett dåligt bemötande och kände sig kränkt.
Synpunkter på boendeplanering	1	En närstående hade följande synpunkter på att svarstid vid erbjudande om permanent boendeplats var för kort samt att möjligheten att välja var den närstående skulle få bo var begränsad.
Synpunkt på insatsen städning	1	En brukare på ett vård- och omsorgsboende hade synpunkter på att städningen inte utfördes oftare.
Synpunkt på städning	1	En brukare i hemtjänsten fick inte städutifrån de rutiner som finns. Personal hade slarvat och inte städade hela lägenheten.
Totalt	5	

Verksamheten ser mycket allvarligt på de synpunkter som inkommer angående vår personals bemötande. Berörda personer kallas till medvetandegörande samtal med sin arbetsledare för att förstå vikten av ett gott värdskap och ett gott bemötande. När det gäller synpunkterna på rutiner vid erbjudande av boendeplats har ärendet återkopplats av boendeplaneraren. Brukare som inte blir nöjda med det boende som de erbjuds kan ställa sig i kö och flytta när möjlighet finns längre fram. Omsättningen är ca 40 % vilket innebär att vi under ett





TIMRÅ KOMMUN
Socialförvaltningen

år erbjuder ca 80 personer plats. Ansvarig arbetsledare har haft samtal med berörd personal som slarvat med städningen, samt även pratat med berörd brukare.

På våra vård- och omsorgsboenden bor idag ca 220 brukare inkluderat platserna på korttidsvården. Vi har idag 540 personer som har hemtjänst och vi utför ca 1000 besök/dag. Av dessa har ca 245 brukare insatsen städning.

Birgitta Andersson

Verksamhetschef, äldreomsorg och hälso- och sjukvård.