

Synpunkter och Klagomål Sammanfattning 2017, Stöd, vård och omsorg

Inkomna synpunkter och klagomål 2017	Antal	Kommentarer
Synpunkter på bemötande	3	2 ärenden gäller omvårdnadspersonal på vård- och omsorgsboende 1 ärende gäller hemtjänstpersonal
Synpunkter på hemtjänsten, boendeplanering, avgiftshandläggning	1	Återkopplat skriftligt.
Synpunkt på mat	2	Båda synpunkterna gäller vård och omsorgsboende. I det ena fallet har synpunkten återkopplats till centralköket och i det andra har andra alternativ erbjudits utifrån synpunten.
Synpunkt på boendeplanering	1	Möjlighet att själv välja boendeplats ansågs vara för begränsad. Återkopplat skriftlig med de rutiner som följs vid erbjudande av plats.
Synpunkter på städning	2	I hemtjänsten hade städet inte utförts som det ska och på vård och omsorgsboende önskades mer städ än vad våra riktlinjer medger.
Synpunkt på att hemtjänsten kör för fort i bostadsområde	1	Skriftlig återkoppling med besked att ansvarig chef tagit upp synpunkten med berörd personalgrupp.
Synpunkt på att trygghetslarmet inte fungerar utanför den egna bostaden.	1	Skriftlig återkoppling
Synpunkt om att information samt aktuella telefonnummer är svåra att hitta på vår hemsida.	2	Uppdaterad information på hemsidan samt aktuella telefonnummer till Eniro.
Synpunkt på att tjänsten som demenssköterska dragits in.	1	Återkoppling med besked att rekrytering pågår för att tillsätta en ny demenssamordnare.
Synpunkt på informationsöverlämningen mellan sjukhuset och hemtjänsten inte fungerat.	1	Återkopplat med hänvisning till Landsstinget då utredning visar att det är där det brustit i rutinerna för informationsöverlämning vid hemgång från sjukhuset.
Totalt	15	

Andelen synpunkter och klagomål som inkommit 2017 ligger på lägre nivå än tidigare år (23 st 2016).

Under 2017 slogs våra verksamhetsområden för Äldreomsorg och hemsjukvård ihop med funktionshinderområdet och det nya verksamhetsområdet fick namnet Stöd, vård och omsorg.

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 städ och vi levererar mellan 180 – 200 matlådor dagligen.

Utifrån lagen om stöd och service (LSS) har vi idag 3 serviceboenden och 3 gruppboenden (totalt 33 platser) samt köper 8 platser på Framnäsgården.

Alla synpunkter på personalens bemötande kommer även i fortsättningen att utredas och åtgärder sätts in för att medvetandegöra personal om vikten av ett bra bemötande.

Inga synpunkter eller klagomål har inkommit under 2017 som gäller hemsjukvården eller omsorgen om funktionshindrade.

Linda Gyllenqvist Biträdande verksamhetschef Stöd, vård och omsorg.