



Synpunkter och Klagomål sep-dec 2017, Stöd, vård och omsorg

Inkomna synpunkter och klagomål 2017	Antal	Kommentarer
Synpunkt på att hemtjänstpersonal kör för fort i bostadsområde	1	Ansvarig enhetschef har haft samtal med personalgruppen gällande rutiner för bilkörning i tjänsten.
Synpunkt på att trygghetslarmet inte kan användas utanför den egna bostaden, ex vid promenader.	1	Återkoppling till brukaren med information om att de trygghetslarm vi har upphandlade idag i ordinärt boende inte har räckvidd utomhus vilket medför att vi tyvärr inte kan tillhandahålla det som efterfrågas. Men eftersom välfärdstekniken är i snabb utveckling idag, kommer vi de över vad vi i framtiden ska ha för trygghetslarm.
Synpunkt på bemötande	1	En närstående påtalar att de upplevt att de blivit dåligt bemötta i samband med frågor de ställt till personalen om sin närståendes mående samt vid en omvårdnadssituation.
Synpunkt gällande information som saknas/är svår att hitta på vår hemsida. Exempelvis telefonnummer till rehab.	1	Muntlig samt skriftlig återkoppling till medborgaren samt genomgång och uppdatering av vår information på hemsidan.
Synpunkt gällande svårighet att hitta telefonnummer till våra hemtjänstgrupper.	1	Återkoppling till medborgaren samt uppdatering på Eniro.
Synpunkt på att tjänsten som demenssköterska dragit ner.	1	Återkoppling till medborgaren med information om att tjänsten inte är indragen utan att vi har en annons ute för att tillsätta en demenssamordnare.
Synpunkt från närstående på informationsöverlämning mellan sjukhus, områdeschef samt hemtjänstpersonal i samband med en brukares hemgång från sjukhuset.	1	Utredning visar att sjukhuset frångått rutinerna vid hemgång, vilket resulterat i att hemtjänsten fått planera om i sista stund för att kunna bistå brukaren vid hemkomst. Inga konsekvenser för brukaren, som kunde få beviljade insatser utförda ändå. Återkoppling om vad utredningen visade lämnades muntligen till brukaren och efter dennes godkännande skriftligt till den närstående.
Totalt	7	



TIMRÅ KOMMUN
Socialförvaltningen

--	--	--

Linda Gyllenqvist, Biträdande verksamhetschef Stöd, vård och omsorg

Postadress: 861 82 Timrå
Besöksadress: Köpmangatan 14
Telefon: 060-16 31 00

Bankgiro: 5672-9387
Organisationsnummer: 212000-2395
Fax: 060-16 31 04

Hemsida: www.timra.se
E-post: soc@timra.se