



Rapport Synpunkter och Klagomål Maj-Aug 2018

Stöd, vård och omsorg

Inkomna synpunkter och klagomål 2018	Antal	Kommentarer
Klagomål från en anhörig till brukare boende på Hagalid. Klagomålet handlar om att personal saknat namnbrickor samt, enligt den anhörige, blandat sig i relationen den anhörige och brukaren har till varandra samt andra inom familjen.	1	Berörd enhetschef har tagit del av klagomålet direkt via mail från anhörig samt återkopplat i ett svar. Vidare har enhetschef haft samtal med berörd personal och erbjudit anhörig möjlighet till ett möte om vidare frågor och synpunkter kvarstår.
Klagomål har inkommit via brev, från en anhörig till en brukare boende på Merlogården. Klagomålet handlar om situationer ett år tillbaka i tiden, då larm hittats liggande på byrå istället för runt brukarens handled, då brukaren haft fel kläder på sig samt att det varit ostädat vid inflytt i lägenheten.	1	Verksamhetschef har via brev svarat anhörig att klagomålen har setts över tillsammans med enhetschef och personal på avdelningen. Dock är det svårt att följa händelserna då de ligger så långt tillbaka i tiden.
Klagomål via brev till enhetschef, från anhörig till boende på Merlogården gällande att personal kontaktat anhörig och meddelat att post fanns hos den boende att hämta. Anhörig menar bestämt att det inte funnits någon vid senaste besökstillfället och vill då lämna ett klagomål.	1	Enhetschef har återkopplat till anhörig med uppmaning att ändra adress för brukarens post, så behöver den inte avhämtas på boendet. I övrigt är det svårt att reda ut sakfrågan närmre.
Totalt	3	