



Sammanfattning Synpunkter och Klagomål 2018

Stöd, vård och omsorg

Inkomna synpunkter och klagomål 2018	Antal	Kommentarer
Klagomål från en anhörig till brukare på vård- och omsorgsboende. 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 på vård- och omsorgsboende. 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	Enhetschef har återkopplat skriftligt till anhörig.
Klagomål via brev till enhetschef på vård- och omsorgsboende gällande bristande posthantering på boendet.	1	Enhetschef har återkopplat till anhörig med uppmaning att ändra brukarens adress för att underlätta hanteringen.
Synpunkter från anhöriga till brukare på gruppboende LSS gällande trivsel, aktiviteter, bristande information samt brister i omvårdnaden.	1	
Synpunkter från anhöriga till brukare på gruppboende LSS gällande trivsel, aktiviteter, bristande information samt brister i omvårdnaden.	1	Berörd enhetschef har tagit del av klagomålet och haft kontakt med anhöriga och uppmanat dem att ha dialog med brukarens Gode man, då verksamheten omfattas av sekretess och vidare information runt brukaren inte kunnat ges.



Synpunkt på mat	2	Personal har hjälpt till med instruktion för hur maten ska värmas på bästa sätt. Enhetschef har utrett och återkopplat varför matlådor uteblivit.
Klagomål från anhörig rörande hemsjukvårdsinsats/kontakt med primärvård.	1	Skriftlig återkoppling från verksamhetschef. Underlag inhämtat från MAS.
Skriftligt klagomål på utredningsprocessen samt arbetsrutiner/flöden för hemtjänstpersonal.	1	Återkoppling både via telefonsamtal samt skriftligt via gemensamt svar från enhetschef biståndsenhet, enhetschef hemtjänst samt biträdande verksamhetschef.
Klagomål på bemötande samt utebliven insats, nattpatrull.	2	Enhetschef har följt upp händelserna genom samtal med berörd personal samt samtal med brukare.
Totalt	11	

Andelen synpunkter och klagomål som inkommit 2018 ligger på lägre nivå än tidigare år (15 st 2017).

På våra vård- och omsorgsboenden bor idag ca 210 brukare inkluderat platserna på korttidsvården. Antal personal/brukare nattetid är i genomsnitt 1 personal/15 brukare.

Vi har idag ca 525 personer som har hemtjänst och vi utför ca 1000 besök/dag. Inom hemtjänstens nattpatrull arbetar 4 personal/natt årets alla dagar.

Utifrån lagen om stöd och service (LSS) har vi idag 3 serviceboenden och 3 gruppboenden (totalt 33 platser) samt har under 2018 köpt 8 platser på Framnäsgråden. Framnäsgråden övergick dock 190201 till kommunen.

Linda Gyllenqvist Biträdande verksamhetschef Stöd, vård och omsorg.