



Sammanfattning av Synpunkter och Klagomål inkomna 2021

Stöd och omsorg samt Äldreomsorg och HSL

Inkomna synpunkter och klagomål	Antal	Kommentarer
Klagomål inkommit gällande bemötande samt verksamhetsutbud, daglig verksamhet.	1	Verksamhetschef informerat ansvarig enhetschef som hanterar frågan med personalgrupp samt klagande brukare. Återkopplat till verksamhetschef att sakfrågorna är utredda.
Klagomål från närboende att hemtjänst inte uppmärksammat missförhållanden i hemsituationen.	1	Anonym anmälan, ingen åtgärd möjlig.
Klagomål från anhörig om brister i kommunikation om hälsotillstånd under sjukhusvistelse	1	Återkoppling från enhetschef gällande att kommunikation från slutenvården inte kan gå via hemtjänsten.
Klagomål från anhörig beträffande bemötande av enhetschef	1	Ärendet följs upp, inga åtgärder behöver vidtas.
Klagomål gällande bemötande samt verksamhetsutbud daglig verksamhet LSS	2	Enhetschef följer upp med klagande, sakfrågor reds ut.
Klagomål bemötande hemtjänst	2	Utreds av enhetschef, berörd personal redan avslutad.
Klagomål gällande hemtjänstens bilkörning	1	Ansvarig enhetschef hanterar frågan i personalgrupp
Klagomål från anhöriga på en bostad med särskild service gällande bemötande från namngiven personal	2	Utredning om missförhållande genomförd samt arbetsrättslig utredning.
Klagomål på avgift för hemtjänst	1	Avgiftshandläggare reder ut avgiften med berörd brukare
Klagomål om utförande av biståndsbedömda insatser i hemtjänsten	1	Enhetschef följer upp ärendet.
Totalt	13	

Linda Gyllenqvist, verksamhetschef Stöd och omsorg