



Synpunktshanteringen 2010

Under året har 68 personer lämnat synpunkter på Vård- och omsorgsförvaltningens verksamheter. (se sammanställning i bilaga 1)

Synpunkterna har förmedlats till ansvarig verksamhetschef/enhetschef för handläggning. Det innebär att synpunkter har kommunicerats med kund (om kontakt har önskats), att åtgärd genomförts/pågår samt att återkoppling/information/utbildning till personal genomförts eller planeras.

Under året har förvaltningen med anledning av inkomna synpunkter, arbetat med följande;

- ◆ Direkt återkoppling till kostenheten vid synpunkter om mat har resulterat i färre antal synpunkter än under 2009.
- ◆ En synpunkt lämnad 2009 om brister vid installation av trygghetslarm i bostäder resulterade i en processkartläggning. Under 2010 har denna process följts upp varvid ytterligare förbättringar genomförts.
- ◆ En synpunkt lämnad under 2009 om lång väntetid vid larm på särskilt boende har resulterat i en besiktning av samtliga larmsystem inom de boenden där kommunen står för installationen. Besiktningen har utförts under december och kommer att ligga till grund för beslut om uppgradering.
- ◆ Önskemål om att få träffa politiker i samband med budgetarbetets sparkrav tillgodosågs då Vård- och omsorgsnämndens ordförande och vice ordförande besökte Åmålsgården och träffade boende och närstående.
- ◆ De kunder som ej har kunnat komma till oss för samtal om upplevda problem har vi besökt om de så önskat.
- ◆ På särskilda boenden anges att problemen åtgärdas direkt och att man sedan glömmer att lägga in dem i systemet. Under 2010 har dock antalet synpunkter från dessa verksamheter ökat.

britthmari andersson
verksamhetschef/utvecklingschef