



Redovisning av synpunkter under 2008

Under året har sex synpunkts- och klagomålsblanketter inkommit till förvaltningen. En person har skrivit genom kommunens webbsida.

En synpunkt rör Hagängsgårdern där ett par i Hudiksvall hade läst om Socialstyrelsens utvärdering av äldreomsorgen och där Nordanstig fick ganska dåligt betyg. Paret berömmar personalen på Hagängsgården och resultatet av undersökningen stämmer inte överens med deras upplevelse, tycker de.

För övrigt gäller synpunkterna klagomål på bemötande. Anhöriga och brukare anser sig ha blivit illa bemötta av personal både i boende och i hemtjänsten.

Det är mycket viktigt att få veta hur brukarna upplever verksamheterna.

Omsorg, vård och service ska utformas utifrån brukarnas behov och upplevelse av vad de tycker är viktigt.

Förvaltningen arbetar aktivt för att få de som använder våra tjänster, att tala om vad de tycker. Bland annat har en enkätundersökning gjorts till brukare av hemtjänst under året.

Det som framträdde som allra viktigast var, att de som tillfrågades fick den hjälp de behövde för att kunna bo kvar hemma.

Då kommunförvaltningen nu har tillgång till ett enkätverktyg, som kan användas på olika sätt, kommer brukarundersökningar att kunna göras kontinuerligt.

Ett annat exempel på att synpunktshanteringen utvecklas är att **all** personal, oavsett var man arbetar, skriver ner och rapporterar om någon anhörig, brukare eller medborgare framför synpunkter både positiva och negativa.

Berit Burman
Utredare