

Synpunkt/klagomål

Beskrivning av sökning:

Sociala sektorn kvartal 3/2023

| Id | Inkommen synpunkt | Ansvarig |
|---------------------|---|------------------|
| Datum | | Avdelning |
| Ärendenummer | Åtgärdsredovisning | |
| 403809 | -Synpunkt/klagomål - Inte tillräckligt med resurser på särskilt boende för att möta anhörigs behov | Jonathan Wigert |
| 2023-07-13 | | Sociala sektorn |
| KOS 2023/923 | Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Ärendet är under hantering enligt medicinskt ansvarig sjuksköterska 2023-10-23. Ärendet kommer att kompletteras med åtgärdsredovisning. | |
| 405947 | -Synpunkt/klagomål - Rutiner vid tvättning av kläder | Patrik Sjö Dahl |
| 2023-09-05 | | Sociala sektorn |
| KOS 2023/1070 | Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - åtgärdsredovisning saknas | |
| 2023.6803 | Synpunkt/klagomål - Anmälan till IVO gällande barnavårdsärende | Annelie Bylund |
| 2023-08-04 | | Sociala sektorn |
| KOS 2023/968 | Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Genomgång av ärendet av enhetschef Annelie Bylund. Vårdnadshavaren har kontaktats ett flertal gånger av socialtjänsten utan svar, och skäl till begränsad information är på grund av att vårdnadshavaren är misstänkt för brott och således föreligger förundersökningssekretess. Vårdnadshavaren har informerats om detta. Inga brister framkommer i granskningen, således vidtas inga ytterligare åtgärder. Vårdnadshavare har träffat arbetsledare Susann Hay Lundstedt och avdelningschef Katja Vestling 230721 som bemött synpunkterna i klagomålet. Vårdnadshavare delges redovisning via post | |
| 2023.7810 | Synpunkt/klagomål - Inspektionen för vård och omsorg överlämnar inkommet klagomål gällande hemtjänstinsatser | Sandra Edesberg |
| 2023-09-18 | | Sociala sektorn |
| KOS 2023/1097 | Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Enhetschef som ansvarar för nattpatrullen har i ett första samtalat med anhörig som lämnat in klagomålet. Kommit överens om att sammankalla till en SIP, i syfte att få en samlad bild och att rätt insatser utförs från samtlig personal som är hos kunden. | |

| Id | Inkommen synpunkt | Ansvarig |
|---------------|--|-----------------|
| Datum | | Avdelning |
| Ärendenummer | Åtgärdsredovisning | |
| 2023.8413 | Synpunkt/klagomål - Behov av handledning för personal på gruppboende bland annat i etik och moral, bemötande m m | Katarina Wallin |
| 2023-10-06 | | Sociala sektorn |
| KOS 2023/1135 | <p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Gruppboende - EC har kontaktat med klagande och meddelat att klagomålet kommit enhetschef tillhanda. EC och klagande pratade om de klagomål som hen inkommit med samt att EC kommer återkoppla till klagande gällande åtgärder kring klagomålen.</p> <p>EC har lyft med personalgrupperna gällande bemötande, etik och moral samt även haft diskussioner kring rökfri arbetsplats samt användande av mobiler. EC kommer fortsättningsvis att som stående punkter på dagordning vid verksamhetsmöten och APT lyfta etik, moral och bemötande då det är viktiga grunder i det arbete vi ska utföra samt vår policy.</p> <p>EC har även lyft att det är viktigt att personal inte pratar om brukare när det finns andra brukare i närheten utan att rapporter sker i personalrum samt att viktiga händelser dokumenteras i vårt system.</p> <p>Gällande introduktion med vikarier har verksamheterna bra rutiner men det var vid något tillfälle under sommaren som introduktion av vikare tyvärr hamnade på en vikare i stället för en ordinarie personal, detta händer endast i undantagsfall och vi är medvetna om att det inte är det bästa men denna gången gick det ej att undvika. Bättre planering och framförhållning tills nästa sommar behöver EC tänka på för att inskolning ska bli så bra som möjligt.</p> <p>EC har upprepade försök genom telefon att återkoppla till klagande gällande de åtgärder de som gjorts samt framtida arbete men EC har ej fått kontakt. EC har lämnat meddelande på klagandes telefonsvarare.</p> <p>EC skickar handling till klagande per post.</p> | |
| 2023.8464 | Synpunkt/klagomål - Klagomål på barnavårdsutredning | Annelie Bylund |
| 2023-08-04 | | Sociala sektorn |
| KOS 2023/952 | <p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Genomgång av barnavårdsutredningen av enhetschef Annelie Bylund i samband med slutligt beslut.</p> <p>Enhetschef Annelie Bylund skickar hänvisning till familjerätten, samt information om överklagan (vilket görs i och med slutligt beslut).</p> <p>Enhetschef överlämnar till handläggare att boka in ett möte för ny bedömning av redan pågående insatser.</p> <p>Klagande tillika vårdnadshavare informeras via brev.</p> | |

| Id | Inkommen synpunkt | Ansvarig |
|---------------------|---|------------------|
| Datum | | Avdelning |
| Ärendenummer | Åtgärdsredovisning | |
| 2023.8465 | Synpunkt/klagomål - Bristande vård och omsorg Lyckavägens SÄBO | Teresia Karlsson |
| 2023-08-04 | | Sociala sektorn |
| KOS 2023/963 | <p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Nedan mail skickas till avsändaren av synpunkten. Fick återkoppling att hon mottagit svaret.</p> <p>Hej Jag arbetar som chef för de legitimerade sjuksköterskorna i kommunen Jag har fått tagit del av dina synpunkter nedan. Jag har i veckan haft dialog med de sjuksköterskor som arbetat och arbetar på Lyckavägen. Dom har, under första delen av sommaren, haft mycket kontakt med X (och hans son) och gjort täta bedömningar på såren. Beklagat verkligen om vården inte upplevts som den bästa.</p> <p>Nuläget är att X fått pröva ut en sittdyna från arbetsterapeut för att minska trycket i ömma området i stussen. Det såret är läkt men ömt och fortfarande rodnat. X har hjälp med regelbundna vändningar i säng under dygnet. Läkaren på vårdcentralen/säbo har fått information från lasarettet om såren och ska följa upp dessa på boendet. Vad gäller såren på armarna läggs de om två gånger i veckan eller oftare vid behov.</p> <p>Jag finns tillgänglig nästa veckan på telefon vid ytterligare funderingar.</p> | |
| 2023.8634 | Synpunkt/klagomål - Bristande hemtjänstinsatser | Teresia Karlsson |
| 2023-10-16 | | Sociala sektorn |

| Id | Inkommen synpunkt | Ansvarig |
|---------------|---|-----------------|
| Datum | | Avdelning |
| Ärendenummer | Åtgärdsredovisning | |
| KOS 2023/1064 | <p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Den 17 augusti var ett möte med chef på hemtjänsten, biståndshandläggare, planerare på hemtjänsten och sjuksköterska från vårdcentralen.</p> <p>Det var även ett möte den 16 maj i år där flertalet saker lyftes.</p> <p>Efter nytt klagomål den 5 september har verksamheten bjudit in de två döttrarna till hemtjänstlokalen för ett samtal där MAS, verksamhetschef, enhetschef samt de två döttrarna deltar.</p> <p>Nya åtgärder efter den 5:e september:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Om hen inte vill/förstår att öppna ytterdörren när hemtjänsten kommer ska man ringa på dörrklockan samt knacka på i cirka fem minuter. Därefter ringa någon av döttrarna medan man som hemtjänstpersonal står kvar vid dörren. Om de inte svarar skickar man ett sms med information om hen inte öppnat dörren. Då okej att lämna huset. * Planeringen för själva insatsbesöken behöver bli mera beskrivande och tydlig. Planeringen som personal läser i telefonen behöver stämma mer överens med det som står i den individuella genomförandeplanen (IGP). Planeringen kommer att beskrivas * På grund av demenssjukdom och BPSD symtom vid för många olika personal försöker verksamheten minska antalet personal som utför besök. En ny planering kommer att ske där företrädesvis fast omsorgskontakt kommer utföra insatserna dagtid. * Verksamheten får beskriva utvecklingsarbetet som pågår inom hemtjänsten. Särskilt berättar vi om Stjärnmärkt, en utbildningsmodell för att ge personalen kunskap och verktyg för att kunna utveckla det personcentrerade arbetet. <p>Verksamheten kan även berätta om arbetet med så kallade minnesturer, till personer med minnesproblematik.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Ny tid bokas för uppföljning av insatta åtgärder om fyra veckor tillsammans med döttrarna, enhetschef, MAS och verksamhetschef. | |
| 2023.8705 | Synpunkt/klagomål Boendestöd och dagverksamhet | Tina Lundblad |
| 2023-10-19 | | Sociala sektorn |

| Id | Inkommen synpunkt | Ansvarig |
|---------------------|---|------------------|
| Datum | | Avdelning |
| Ärendenummer | Åtgärdsredovisning | |
| KOS 2023/1066 | <p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Enhetschef har tagit telefonkontakt den 17 oktober med personen. Mannen berättar i telefonsamtalet att han bett personal på daglig verksamhet att undersöka huruvida han får arbeta ett pass per månad på sin praktikplats mot ersättning i form av lön. Personal på daglig verksamhet skulle undersöka detta men det har inte utförts ännu. Jag berättar för honom att detta är något han får prata med sin godeman om och att personalen på daglig verksamhet inte kan ansvara för att undersöka denna typ av frågor.</p> | |