

Synpunkt/klagomål

Beskrivning av sökning:

Vård och omsorg - kvartal 1/2019

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
284903	Synpunkt/klagomål - Ingen hjälp vid larm till hemtjänsten	Marie-Louise Jonsson
2019-03-21		Vård och omsorg
KOS 2019/387	Åtgärdsredovisning synpunkter/klagomål - Åtgärdsredovisning saknas.	
285400	Synpunkt/klagomål - Hemtjänstbil med hög hastighet	Marie-Louise Jonsson
2019-03-28		Vård och omsorg
KOS 2019/414	Åtgärdsredovisning synpunkter/klagomål - Åtgärdsredovisning saknas	
2019.2132	Inspektionen för vård och omsorg - Klagomål på hemtjänsten Leksands kommun	Adrienne Sirks Domeij
2019-03-13		Vård och omsorg
KOS 2019/352	Åtgärdsredovisning synpunkter/klagomål - Svar på Dotter xxxxx rubriker från mail inkomna 4 samt 6 mars 2019 samt vidtagna åtgärder: 2019-03-08 Svar: Mamma svälter Efter samtal med xxx dotter xxxx via telefon och mailkontakt togs problemet med matintag upp på en arbetsplatsträff där de flesta av personalen var delaktiga. Det som framkom under mötet var att det inte är lätt att få xx tt äta då de är på hemtjänstbesök och att de känner att de kränker xxx då de går till kylskåp och ställer iordning maten åt henne. Hon kan ofta protestera och inte vilja att personalen överhuvudtaget gå in i köket samt öppna kylskåp m.m. för att ställa iordning måltiden åt henne. Nu har vi, enhetschef samt gruppleddare med inrådan av demenssjuksköterskan bestämt att xxx kommer att få samtliga besök av vår Silvia-syster under veckan innan vårt kommande möte för att få en bedömning hur det fungerar i hemmet då några ur personalgruppen inte lyckas med att få i xxx maten då de är där. Utvärdering sker på mötet den 11/3 då enhetschef, demenssjuksköterska, Silviasyster och övrig personal är delaktiga. Ni som anhöriga har även fått inbjudan till detta möte då ni har kunnat ge oss mer information och synpunkter om detta. Tider som är inlagda under dagen är morgon besök är kl.8-9 då xxx äter sin frukost övriga måltidsbesök är lunch kl.12:30-13 och middag	

15-16 och där emellan har xx även vissa dagar social samvaro, städ och tvätt insatser. Enligt gruppleddaren har hon mycket tid på eftermiddagarna av hemtjänsten så hon inte behöver vara ensam.

Svar: Mamma ska få hjälp till nattvila

Personalen hade under en tid försökt få xxx i säng på kvällsbesöket kl.21:15-21:37 dvs. i 22 minuter. Enligt personalen ville inte xx gå och lägga sig och tyckte att det var bra ändå. "hon kunde lägga sig själv och behövde inte hjälp för stunden". Detta är inte försvarbart och en förbättring måste ske med god planering och handledning av personalen så att de kommer att kunna hantera situationer då inte xxx vill lägga sig under den tid som hemtjänsten är på plats.

Överenskommelsen som ni hade med Ambulansen att man som hemtjänstpersonal skulle se efter xx extra mycket kan kommunen inte ansvara för då personalen har bestämda tider då de ska göra besöken. Planeringen för kvällen var redan lagd och utrymme fanns inte att göra extra besök. Personalen ser givetvis till att under befintliga besök undersöka så att Kerstin inte blev sämre och svagare.

Svar: Mamma är smutsig

Personalen kommer att få råd och handledning av både Demenssjuksköterskan och Silviasyster i bemötande hur man kan gå tillväga med hygieninsatserna hos xxx. Det kan vara mycket svårt att få xxx villig till att ta av sig kläder och tvätta sig/duscha. Ni som anhöriga vet att personal inte kan tvinga xxx och i övrigt någon annan till att göra saker som de själva inte vill men förhoppningsvis kommer de att klara det efter handledning och övning i detta. Vi kommer även att utse vissa i personalgruppen som är mest lämpade för uppgiften. Gällande fotvård ska vi tillsammans med er anhöriga komma överens om att boka tid hos fotvården för att sköta xxx fötter. Enligt gruppleddaren har detta ändå skett vid flertal tillfällen tidigare.

Svar: Sjuktransport från Mora lasarett em. den 4/3-19

Att Mora lasarett lovat att hemtjänsten möter upp är givetvis ett problem för oss då transporten inte kommer vid ungefärlig given tid. Vi försöker alltid att anpassa tider för att möta upp hemtjänstkunder efter lasarettbesök. Vid detta tillfälle var personalen hos xxx 17.01–17.29 för att invänta transporten. Transporten var sen och hemtjänstpersonalen hade inget telefonnummer till chauffören så de kunde inte ta kontakt för att fråga om när och vad som hänt. Under tiden fick de ett larm och åkte då på detta eftersom det inte fanns någon annan personal i närheten som kunde ta det larmet. Ett hyreshus stod i brand inne i centrala Leksand vilket gjorde att personalen då var upptagna av andra hemtjänstkunder bland annat

en kund i det brinnande huset. Larmet tog personalen ca.10 minuter mellan 17.31–17.38 och de var tillbaka hos xx igen och stämplade in 17.39–17.58. xx var då ensam hemma i 10 minuter efter det att hon blivit insläppt av transporten från Mora.

Detta är givetvis ett stort problem och beklagligt att detta hänt. Rutiner kommer att ses över eftersom att vi i dagsläge inte kan garantera att det inte händer transporten från lasarettet med förseningar m.m. samt att inte ett trygghetslarm uppstår under tiden.

Rutin i bemötande, planering av insatser och tider kommer att tas upp under mötet den 11/3-19 med Demenssjuksköterska, Silviasyster, personalgruppen samt enhetschef och som anhöriga bjudits in till för att få en helhetsbild av xxx vardag

2019.2158	Synpunkt/klagomål - Anhörig fick inte hjälp från hemtjänsten	Marie van Geffen Blomberg
2019-03-14		Vård och omsorg
KOS 2019/331	Åtgärdsredovisning synpunkter/klagomål - Jag vill först beklaga det som hänt. Hemtjänstpersonalen var som ni skriver inte villiga att försöka hjälpa er make uppför trappen pga rädsla att falla i trappan både för er makes skull och för personalens skull. Personalen får inte heller flytta sängar från en våning till den andra pga vårt arbetsmiljöansvar. Kanske kunde de ha hjälpt till med att bära ner en madrass. Hemtjänsten brukar i vissa speciella situationer ringa till räddningstjänsten, oftast när någon ramlat och de inte kan hjälpa personen själv upp igen. Därav att de hänvisade till räddningstjänsten. Men det är inte räddningstjänstens uppdrag heller att rycka ut i dessa situationer. Sen är det olyckligt att man blandar in kostnader i detta. Än en gång tråkig händelse, skönt att det ändå ordnade sig för din make med grannars hjälp och att ni fått hjälp med trapphissen	
