

Handläggare
Karolin Lindh | Utvecklingsledare/nämndsekreterare
0734-64 75 45 | karolin.lindh@bollebygd.se

Dnr :
**SN2024/5
-2**

Sammanställning av klagomål kvartal 4, 2024

SN dnr	Klagomålsställare/ synpunktslämnare	Område	Klagomål/ synpunkt/beröm	Brist ?	Åtgärd	In datum	Svars- datum
2023 _90	Anhörig	ÄO	Klagomål gällande utformningen av korttidsboendet i väntan på plats på demensboendet. Personal har inte kunskap eller erfarenhet kring brukarens sjukdom.	Nej	Enhetschef inom korttidsboendet har genomfört samtal med anhörig. I samtalet behandlades följande: <ul style="list-style-type: none">• Utprovning av hjälpmedel.• Utformning av	2023-10-11	2023-10-18

		<p>Upplever brister i omsorgen: blöta kläder, ej tömd urinpåse.</p> <p>Komplettering till klagomål inskickat den 2023-09-28.</p>		<p>korttidsboendet.</p> <ul style="list-style-type: none">• Beläggningsgrad samt planering framåt när det kommer till storhelg. Anhöriga får ta med sig pynt till boendet för att skapa en högre trevnad på rummet. Enhetschef påpekar att det aldrig går att garantera eget rum och att man ibland tyvärr måste byta rum.• Genomgång av HSL avvikelser kopplat till ett specifikt HSL uppdrag och hur vi skall arbeta framåt för att minimera risken för upprepning.• Kontaktpersonalskap. Korttiden har nu kontaktpersoner kopplat till rum, inte boende. Enhetschef och omvårdspersonal kommer ta fram en rutin då boende blir		
--	--	--	--	---	--	--

					kvar länge på korttiden.		
2023_1 18	Vårdnadshavare	IFO	Klagomål på handläggning av ärende inom Barn och Unga. Synpunkter på att socialsekreterare i ärendet inte varit samarbetsvillig, tillgänglig eller transparant.	Nej	Då socialnämndens dokumentation inte ger grund för vårdnadshavarens klagomål finns inte grund till vidare åtgärder då inga brister i handläggningen kan konstateras.	2023-11-29	2023-12-19
2024 _12	Enskild person	IFO	Synpunkter på att gården vid Nya slättänggårdens förskola inte har sandats.	Nej	Synpunkten rör inte socialnämndens verksamheter. Synpunkten har skickats vidare till berörd förvaltning i kommunen.	2023-12-13	2024-01-15
2024_4	Anhörig	ÄO	Upplever brister i omsorgen gällande mathållning, palliativ vård samt brister i	Nej	Verksamheten har vidtagit följande åtgärder:	2023-11-30	2024-01-31

			<p>bemötande.</p> <p>Komplettering till klagomål inskickat den 2023-11-23.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Samtalat med medarbetargrupp om vikten av ett välfungerande kontaktmannaskap.• Förtydligat arbetssättet för servicebiträden när det kommer till städ. För att skapa utrymme för lite extra insatser har nu servicebiträden utplanerad tid för just extrainsatser.• Förtydligat rutiner för samtliga medarbetare gällande vad som görs i det dagliga arbetet, bland annat sophantering. Enhetschef genomför sporadiska visitationsrunda efter morgonarbete.• När det kommer till upplevelsen av ett dåligt bemötande arbetar		
--	--	--	--	--	--	--

					<p>verksamheten enligt årshjul med professionellt bemötande. Vid behov sätts individuella medarbetarmål in.</p> <p>När det kommer till palliativ vård så arbetar verksamheten efter vedertagna rutiner. Bedömningen görs att brukare fått den vård som hen har haft rätt till från kommunen samt regionen, därav görs inga åtgärder.</p>		
2024_3	Anhörig	ÄO	<p>Upplever bristande omsorg, sammanfattning: brister kring mathållning, hjälpmedel, kommunikation med kontaktperson, städning och sophantering.</p> <p>Synpunkter på att brukare fått åka ensam i ambulans.</p>	Nej	<p>När det kommer till ambulansfärden har verksamheten följt gällande rutiner och därav görs inga åtgärder.</p> <p>Sammanställning av åtgärder finns i klagomålet ovan, 2024_4.</p>	2023-11-23	2024-01-31

2023_102	Enskild person	ÄO	Synpunkt kring hur medarbetare kör med kommunbilarna.	Nej	Enhetschef har samtalat med medarbetargruppen gällande hantering av tjänstebilar i hemtjänsten utifrån gällande rutin. Klagomålsställare vill inte ha någon återkoppling.	2023-11-10	Ingen återkoppling
2023_101	Enskild person	IFO	Synpunkter kring hantering av ärende inom Barn och Unga. Klagomålsställare har ställt frågor kring enskilt ärende.	Nej	Socialförvaltningen kan inte återkoppla gällande de frågeställningar som har identifierats i klagomålet. klagomålsställare är inte part i aktuellt ärende samt att en av frågorna berör en annan huvudman.	2023-11-02	2023-11-22
2024_1	Anhörig	ÄO	Upplever brister i bemötande.	Nej	Enhetschef har samtalat med medarbetargruppen om bemötande. Bland annat hur alla tolkar olika i bemötande och att	2023-12-25	2024-01-15

					<p>man måste tänka på hur man uttrycker sig.</p> <p>Enhetschef har haft mailkontakt med klagomålsställare samt bokat in avstämningsmöte.</p> <p>Klagomålsställaren är nöjd med förklaringen.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

* klagomålet är formulerat på ett sådant sätt att det inte går att ta ställning till om brist förekommit eller ej. Ex. ett klagomål som består av frågor eller önskemål