



Handläggare: Anica Hjulström
Telefon: 508 03 187

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Anmälan av till avdelningen för äldre inkomna klagomål under perioden 2008-01-01-2008-03-31

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden beslutar lägga föreliggande anmälan av, under perioden 2008-01-01 – 2008-03-31, till avdelningen för äldre inkomna klagomål till handlingarna.

.....
Maria Häggblom
Stadsdelsdirektör

.....
Gunnel Dahlin
Avdelningschef

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts inom avdelningen för äldre.

Bakgrund

Enligt beslut i Spånga-Tensta stadsdelsnämnd 2008-01-24 ska inkomna klagomål till avdelningen för äldre anmälas löpande under året.

Förvaltningens redovisning

Inkomna klagomål och med anledning av dessa vidtagna åtgärder redovisas på till detta ärende bifogad bilaga.

Bilagor

Redovisning av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre under perioden 2008-01-01 – 2008-03-31.

**Redovisning av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre
under perioden 2008-01-01 – 2008-03-31.**

Sid 1(2)

Inkomden	Vem framförde - namn	Vem tog emot - namn o titel	Vad gäller synpunkten/klagomålet	Vem är ansvarig chef	Vad har gjorts med anledning av synpunkten /klagomålet	Datum för åtgärd
080310	K1 Anhörig till boende	Annika Ekengren enhetschef biståndsenheten	Klagar på bristande stimulans och aktiviteter i boendet. Anser att boendet är ren förvaring utan någon stimulans för de boende, att personalen inte har tid att följa de boende ned till aktiviteterna i servicehuset, att boendets TV inte fungerar, etc.	Anne-Christine Davidsson	Enhetschefen har kontaktat klaganden 080314 ang de framförda synpunkterna. Hon har också tagit upp dessa med personalen på boendet. Personalen har fått i uppdrag att bli bättre på att anordna olika aktiviteter i boendet. Aktiviteter som personalen hittills lagt stor vikt vid är att umgås mycket med de boende - Samtala med dem, lösa korsord, lägga håret osv. Man deltar även i aktiviteterna på dagverksamheten Elin i stor utsträckning. Kanalerna på TV:n är nu rätt inställda. Själva tv:n har hela tiden fungerat. Nya sällskapsspel har beställts. Efter instruktion från sjukgymnast kommer den boende att få träna med manoped för att träna upp armstyrkan, något som hon själv önskar.	2008-03-14 och ff
080318	K 2 Anhörig till hjälptagare	Annika Ekengren enhetschef biståndsenheten	Omprövning av biståndsbeslut gällande hemtjänst. Klaganden anser att modern inte förstått att hennes ansökan vid hembesök för den årliga omprövningen av hemhjälsbehovet skulle innebära mindre hjälp än enligt det förra beslutet. Tolk användes vid omprövningen. Sonen anser att modern behöver hjälp i samma omfattning som hon haft	Annika Ekengren enhetschef biståndsenheten	En ny ansökan är utskickad till sökanden. Klagande vill hjälpa sin mor att fylla i vad hon ska ansöka om. Nytt ställningstagande till ansökan tas när den kommit in. Information om rätten att överklaga beslutet lämnas alltid.	2008-03-18

Redovisning av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre
under perioden 2008-01-01 – 2008-03-31.

Sid 2(2)

Inkomden	Vem framförde - namn	Vem tog emot - namn o titel	Vad gäller synpunkten/klagomålet	Vem är ansvarig chef	Vad har gjorts med anledning av synpunkten /klagomålet	Datum för åtgärd
			före omprövningen.			
080107	K 3 Anhörig till boende	Anica Hjulström, 1.e sekr	Klagomålen gäller att klaganden inte får gehör för sina klagomål hos enhetschefen, därför vill hon tala med Gunnel Dahlin. Enligt klaganden fungerar inte utförandet av beviljade insatser för hennes bröder på ett acceptabelt sätt.	Gia Kruse van Paaschen	Gunnel Dahlin har kontaktat klaganden angående klagomålen och kommit överens om hur vi ska komma tillrätta med problemen..	2008-01-07
080307	K 4 Personalen på dagverksamheten Träffen	Anica Hjulström, 1.e sekr via fax	Enligt klaganden är städningen av de allmänna utrymmena på Fristad servicehus är inte utförd på flera veckor. Toaletterna är smutsiga, det saknas tvål och toalettpapper. Detsamma gäller det gemensamma badet som inte heller skulle vara städat på länge.	Annica Sarén Attendo Care AB	<p>Klagomålen framförda till enhetschefen för åtgärd och synpunkter den 7/3 2008 vit personligt möte.</p> <p>Svar fr Enhch A Sarén, Attendo Care 28/3: Det har varit problem under en period då båda våra lokalvårdare blev sjuka och vi inte fick tag i vikarier. Vi sätter självklart in vikarier när personalen är sjuk.</p> <p>Vi har under februari-mars haft städning av allmänna toaletter samt Dagverksamhetens toaletter 3dgr/vecka, vilket dagverksamheten sagt inte skedde vid ett tillfälle 6/3. Detta har jag haft svårt att kontrollera då jag fick veta det en tid efteråt, och jag kan inte säga annat än att vi har städningen på schema och om det slarvas i utförandet eller om det blir väldigt nedsmutsat precis efter en städning kan ibland vara svårt att avgöra.</p> <p>Vi har satt upp ett papper för signering varje gång städningen utförs, som vi samlar in en gång per månad. Toaletterna städas i dagsläget 2-3 ggr/v beroende på om vi får tag på vikarie. Tvål och papper fylls på vid städtillfällena. Däremot försvinner ofta det extra papper vi sätter dit. Då får man säga till i</p>	

Redovisning av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre
under perioden 2008-01-01 – 2008-03-31.

Sid 2(2)

Inkomden	Vem framförde - namn	Vem tog emot - namn o titel	Vad gäller synpunkten/klagomålet	Vem är ansvarig chef	Vad har gjorts med anledning av synpunkten /klagomålet	Datum för åtgärd
					receptionen så fyller vi på. Badet städas en gång per månad, eftersom alla som använder badet ska städa efter sig själva. Vi har en brukare på servicehuset som använder badet en gång per vecka och det är hennes kontaktperson som ska städa efter hennes bad.	
080307	K 5 Anhöriga till boende	Anica Hjulström, 1.e sekr via fax	Enligt klagandena städas inte källargångarna och toaletterna i Fristad servicehus. De är smutsiga och luktar illa. Även på 2 trappor i Cervins väg 13 luktar det illa.	Annica Sarén Attendo Care AB	Klagomålen framförda till enhetschefen för åtgärd och synpunkter den 7/3 2008 vit personligt möte. Svar fr Enhch A Sarén 28/3: Städningen i källaren är åtgärdat, vi hade helt enkelt missat källaren på städschemat.	