



Handläggare: Anica Hjulström  
Telefon: 508 03 187

Till  
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

## **Anmälan av till avdelningen för äldre inkomna klagomål under perioden 2008-03-18 – 2008-06-02**

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden beslutar lägga föreliggande anmälan av, under perioden 2008-03-18 – 2008-06-02, till avdelningen för äldre inkomna klagomål till handlingarna.

### **Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning**

**Stadsdelsdirektör**

Maria Häggbloom

**Avdelningschef**

Gunnel Dahlin

### **Bilaga**

Redovisning av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre under perioden 2008-03-18 – 2008-06-02

### **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 förslag

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

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar lägga föreliggande anmälan av, under perioden 2008-03-18 – 2008-06-02, till avdelningen för äldre inkomna klagomål till handlingarna.

# Sammanställning av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre

Sid 3 (6)

Bilaga till  
tjänsteutlåtande, dnr  
604-296/2008

Inkom den	Vem framförde	Vem tog emot	Vad gäller synpunkten/klagomålet	Ansvarig chef	Vad har gjorts med anledning av synpunkten /klagomålet	Datum för åtgärd
08-03-17	K 6 Son till person i ordinärt boende	Annika Ekengren, enhetschef	Anmälaran anser att hans mors ansökan om fortsatt hemhjälp styrts av biståndsbedömaren. Hon har ej förstått att hon ansökt om färre hemhjälpinsatser än tidigare.	Annika Ekengren	Förnyad utredning gjord utifrån ny ansökan inkommen 08-03-25. Beslut fattat 08-04-02, med delvis avslag. Beslutet ej överklagat. Beviljade insatser utförs enligt beställning.	2008-03-18
08-04-10	K 7 Dotter till boende på Frist s-hus	Marie Posta, bitr chef Frist s-hus Attendo Care	Anmälaran uppger att: <ul style="list-style-type: none"> <li>- det blivit mycket sämre ordning hos moderna sista halvåret,</li> <li>- det inte fungerat med inköpen,</li> <li>- hon inte vet vem som är kontaktperson för modern</li> <li>- modern får vänta mellan medicin och dusch på morgonen när hon ska duscha</li> </ul>	Annica Sarén Attendo Care AB	Enhetschefen har kontaktat berörd kontaktperson och delgivit henne klagomålen. Kontaktpersonen ringt upp dottern och presenterat sig. Skriftlig information om vem som är kontaktperson ges till alla brukare. Ang inköpen uppger personalen att den boende velat handla själv i servicehusets affär. Coop kort ska erbjudas så att hon kan få hjälp med att veckohandla på konsum. Rutinerna för medicinering och dusch har ändrats så att den boende får sin medicin strax innan hon ska duscha.	08-04-09 o ff
08-04-25	K 8 Maria Afzelius, bibliotekarie	Anica Hjulström, 1:e sekr	Anmälaran uppger att det brister i städningen av biblioteket i Fristad servicehus. Anmälaran har ej anmält detta till entreprenören utan vänder sig	Annica Sarén Attendo Care AB	Enligt besked från Mari Posta den 28 april 2008 kommer biblioteket att städas under dagen.	08-04-28

# Sammanställning av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre

Sid 4 (6)

Bilaga till  
tjänsteutlåtande, dnr  
604-296/2008

Inkom den	Vem framförde	Vem tog emot	Vad gäller synpunkten/klagomålet	Ansvarig chef	Vad har gjorts med anledning av synpunkten /klagomålet	Datum för åtgärd
	Frist s-hus		direkt till förvaltningen.			
08-04-29	K 9 Personalen på Dagverksamheten Träffen	Anica Hjulström, 1:e sekr	Personalen på Träffen anmäler att det är mycket smutsigt på toaletter och i gemensamma lokaler på Frista servicehus.	Annica Sarén Attendo Care AB	Entreprenören uppger att det är stora problem på Fristad servicehus med ungdomar som håller till i de gemensamma lokalerna på kvällar/nätter. De bråkar och slåss, klottrar på väggarna, smutsar ned toaletter och korridorer. Hyresvärden Micas AB och stadsdelens lokalansvarig ser över vad som kan göras för att få slut på olägenheterna. Toaletterna hålls låsta kvälls- och nattetid och städningen förbättras.	2008-05
08-05-20	K 10 Anhörig till person i ordinärt boende	Kristina Haraldsson, biståndshandl äggare	Anmälar uppger att <ul style="list-style-type: none"> <li>- leverans av matlådor inte fungerat</li> <li>- det utlovade trygghetslarmet inte installerats</li> </ul>	Bildning och Vård AB, Neven El-Badawi resp enh chef Annika Ekengren	Bildning och Vård AB lovar att börja leverera matlådorna omgående. Trygghetslarmet har installerats. Anhörig är informerad om vidtagna åtgärder.	08-05-20
08-05-30	K 11 Dotter till boende på Fristad servicehus	Annika Ekengren, enhetschef biståndsenheten	Anmälar uppger att <ul style="list-style-type: none"> <li>- fadern inte fått beviljade hjälpinsatser. (Enl beslut 08-05-07 ska han ha hjälp med inköp och eftermiddagskaffe. Fredag em 30/5 hade han ingen mat hemma).</li> </ul>	Karin Bälter, Litzen, Attendo Care AB	Entreprenören uppger att <ul style="list-style-type: none"> <li>- matinköp gjordes på eftermiddagen 30 maj efter det att dottern påtalat behovet</li> <li>- inköp ska göras tisdagar/fredagar i fortsättningen</li> <li>- har haft samtal med aktuellt</li> </ul>	08-05-30

# Sammanställning av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre

Sid 5 (6)

Bilaga till  
tjänsteutlåtande, dnr  
604-296/2008

Inkom den	Vem framförde	Vem tog emot	Vad gäller synpunkten/klagomålet	Ansvarig chef	Vad har gjorts med anledning av synpunkten /klagomålet	Datum för åtgärd
					vårdbiträde och att det inträffade ska tas upp på kvalitetsmöte - anhörig har informerats om vidtagna åtgärder	
08-05-30	K 12 Svägerska till boende på Fristad servicehus	Ing-Britt Logren, bist handl	Anmälaren uppger att - svärmodern inte får städad ordentligt - lakan o handdukar inte byts tillräckligt ofta - personalen är bra men stressad	Karin Bälter, Litzen, Attendo Care AB	Entreprenören uppger att - lägenheten har inspekterats tillsammans med lokalvårdaren och kontaktpersonen - en extra städning har utförts och personalen har instruerats om att förbättra tillsynsstädningen - kontaktpersonen ska se till att sängkläder etc. byts oftare - anhörig är informerad om vidtagna åtgärder	08-06-05
08-06-02	K 13 Anhörig till boende i Fristad servicehus	Kristina Haraldsson, biståndshandl äggare	Misstanke om att boende med gipsat ben har inte fått den omvårdnad som sjukgymnasten lämnat instruktion om till vårdpersonalen.	Karin Bälter, Litzen, Attendo Care AB	Entreprenören uppger att - personal tillkallades omgående för hjälp med det benstöd som ordinerats. - samtal med personalen och skriftlig händelserapport utförd 08-06-02 av enhetschefen. - rutinerna beträffande hantering av boende har kontrollerats och tagits upp med personalen. - den boende undersöktes samma dag av både sjuksköterska och	08-06-02

# Sammanställning av synpunkter och klagomål inom avdelningen för äldre

Sid 6 (6)

Bilaga till  
tjänsteutlåtande, dnr  
604-296/2008

Inkom den	Vem framförde	Vem tog emot	Vad gäller synpunkten/klagomålet	Ansvarig chef	Vad har gjorts med anledning av synpunkten /klagomålet	Datum för åtgärd
					arbetsterapeut. - anhörig har informerats om vidtagna åtgärder.	
2008-06-02	K 14 Syster till boende i Tensta servicehus	Nellie Andersson, MAS	Är missnöjd med källarförrådet och med att ena brodern får betala för omläggingsmaterialet till sina ben och att det är kostnader för katten. Uppger sig för närvarande vara nöjd med kontaktvårdbiträdet och sjuksköterskorna men att allt övrigt är dåligt.	Gia Kruse van Paaschen/ Gunnel Dahlin	Sjuksköterskan ska ordna med kostnadsfritt omläggingsmaterial för bensåren.	Juli 08
2008-06-02	K 15 Dotter till person som har vx-vård på Lingonet	Nellie Andersson, MAS	Uppger att fadern kom hem 2008-05-26 uttorkad, i allmänt dåligt skick och försämrad i sin inkontinens. Klaganden anser vidare att rapporteringen mellan personalen är dålig.	Gia Kruse van Paaschen	Klagomålen vidarebefordrade till enhetschefen 2008-06-02. Avd. chefen har haft samtal med personal och med anhöriga vid flera tillfällen. Ord står mot ord. Dokumentationen genomgången. Inga avvikelser gjorda.  Förv. gått anhöriga till mötes och erbjudit plats på annat korttidsboende.	Upprepade samtal mellan maj och juli