

# Synpunkt/klagomål

## Beskrivning av sökning:

Sociala sektorn kvartal 3/2025

<b>Id</b>	<b>Inkommen synpunkt</b>	<b>Ansvarig</b>
<b>Datum</b>		<b>Avdelning</b>
<b>Ärendenummer</b>	<b>Åtgärdsredovisning</b>	
2025.5705	Synpunkt/klagomål - Hemtjänstbil har flera gånger åkt till viss adress utan att det finns någon brukare där	Sandra Edesberg
2025-07-14		Sociala sektorn
KOS 2025/883	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Ansvarig enhetschef för hemtjänsten i Djura undersöker varför personal har åkt in på den vägen.	
2025.6056	Synpunkt/klagomål - Psykisk misshandel av brukare inom LSS	Tina Lundblad
2025-08-15		Sociala sektorn
KOS 2025/964	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Enhetschef har skickat e-post och bekräftar att brevet med synpunkterna är mottaget. Synpunkterna kräver ingen åtgärd då personen är vuxen och har förvaltare.	
2025.6381	Synpunkt/klagomål - Bristande hemtjänstinsatser och otillgänglig enhetschef	Teresia Karlsson
2025-08-27		Sociala sektorn
KOS 2025/1014	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Jag kontaktar kunden via telefon.  Jag har samtal med enhetschef utifrån att kunden inte upplevt att hon blivit lyssnad på av enhetschef. Ej heller fått kontakt när hon försökt ringa till enhetschef. Otillgänglig.  De digitala inköpen har inte fungerat på slutet som de gjorde i början. Kund upplever brist i planeringen. Planerare kontaktar kund under nästa vecka för att göra en ny överenskommelse angående planering av insatser.  I Apoteksärenden har det brustit i att fullmakterna på Apoteket endast är styrda till en grupp. Om det är ordinarie som arbetar, fast för dagen i en annan grupp, så får de ej hämta ut läkemedel. Fullmaktlistorna till Apoteket behöver uppdateras och förnyas	
2025.6719	Synpunkt/klagomål - Avsaknad av teckenspråkskunnig personal vid daglig verksamhet	Tina Lundblad
2025-09-10		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2025/1083	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - I verksamheten finns i nuläget två ordinarie medarbetare som behärskar teckenspråk samt en vikarie med denna kompetens. Tyvärr var båda de ordinarie medarbetarna frånvarande den aktuella dagen, och vikarien var redan bokad i annan verksamhet. Detta innebär att vi inte hade möjlighet att erbjuda teckenspråkskompetens på plats just denna dag, vilket vi beklagar.</p> <p>Enligt överenskommen rutin meddelade vi brukaren att det inte skulle finnas personal med teckenspråkskompetens måndag 8 september och tisdag 9 september. Brukaren fick då välja att närvara eller inte. Brukaren valde att vara hemma dessa två dagar.</p> <p>Vi arbetar kontinuerligt för att stärka kompetensen inom teckenspråk och andra kommunikationsformer, och vi är medvetna om att detta är ett utvecklingsområde som efterfrågats länge. Synpunkter som denna hjälper oss att ytterligare belysa behovet och prioritera frågan.</p>	
2025.6914	Synpunkt/klagomål - Brister i handläggning av ärende som uppdragstagare/kontaktfamilj inom socialtjänsten	Annelie Bylund
2025-09-15		Sociala sektorn
KOS 2025/1037	<p>Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Samtal mellan berörd socialsekreterare, arbetsledare och chef för klargörande av situation och planering av vidare åtgärder.</p> <p>Samtal mellan enhetschef och berörd uppdragstagare/kontaktfamilj. Erbjudan om möte</p>	
2025.7040	Synpunkt/klagomål - Avsaknad av teckenspråkskunnig personal vid daglig verksamhet	Tina Lundblad
2025-09-22		Sociala sektorn
KOS 2025/1138	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Vi beklagar de situationer där brukaren inte har fått det stöd som behövs och vill tydliggöra att enligt överenskommen rutin med brukare och personligt ombud ska personal kontakta brukaren via sms om ordinarie teckenspråkskunnig personal är frånvarande. När brukaren deltar i daglig verksamhet och teckenspråkskunnig personal inte finns på plats ska kommunikationen ske med hjälp av papper och penna. Vi tar till oss de synpunkter som framförts, ser över hur rutinerna följs och säkerställer att brukaren får det stöd som är beslutat samt att kommunikationen fungerar på ett tryggt och respektfullt sätt. Inga övriga åtgärder.</p>	

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
2025.7444	<p>Synpunkt/klagomål - Klagomål kring utredning av korttidsvistelse i samband med utskrivning från slutenvården. Klagomål på hemtjänstens mottagande vid hemgång</p>	Teresia Karlsson
2025-10-03	<p>Kommunens ansvar för trygg hemgång från sjukhus, god och nära vård, skälig levnadsnivå, anhörigperspektivet</p>	Sociala sektorn
KOS 2025/1066	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Svar: Tack för inkommen synpunkt, dessa är viktiga för oss i arbetet med utveckling framåt. Vi är i uppstart av några nya arbetssätt som handlar precis om det här. Modern kom hem den 14:e augusti på em med 9 hemtjänstbesök per dygn och den första 1,5 veckan turades döttrarna om att vara hos sin mamma.</p> <p>På fredagen den 15:e kl 10.00 hade ännu inte hemtjänsten kommit. Ingen kommunicerad plan fanns för hur och när de 9 insatserna per dygn skulle utföras. Döttrarna kontaktade själv hemtjänsten.</p> <p>Planeringen låg kvar sedan tidigare då första morgonbesöket brukade vara efter 10.00m, därav den upplevda förseningen.</p> <p>Kommunen är just nu i uppstarten av ett nytt arbetssätt som vi kallar Trygg hemgång. Syftet är att skapa en mer sammanhållen och trygg planering för den enskilde när man kommer hem från sjukhus.</p> <p>För att säkerställa att insatserna blir rätt från början kommer en av våra teamledare att arbeta med det "första kundbesöket" på ett nytt sätt. Detta innebär att planeringen kan göras mer grundligt och i nära dialog med den enskilde.</p> <p>Vi hoppas att nya arbetssätt ska ge en tydligare och tryggare övergång från sjukhuset till hemmet, och därmed förebygga de brister som ni upplevt. Ja God och nära vård är också det med i planeringen och vi försöker samverka med Regionen med gemensamma vårdplaner och säkrare kommunikationsvägar. Det är ett regionalt utvecklingsarbete som pågår.</p>	Sociala sektorn
2025.7643	<p>Synpunkt/klagomål - Behov av utökad personalstyrka vid Lyckavägens särskilda boende.</p>	Victoria Björnestad
2025-10-10		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum	Åtgärdsredovisning	Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2025/1159	<p>Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Telefonsamtal med anhörig. Vi är tillsammans överens om att de basala sysslorna sköts, alla våra boenden får vara uppe på dagarna, vilar när de behöver samt får mat och sköta sina toalettbestyr. Det anhörig efterfrågar är mer aktiviteter eller att personalen bara sitter ner och pratar lite.</p> <p>Samtal med personal som informerar om att berörd mamma får delta i de aktiviteter som sker på boendet utifrån intresse och ork. Mamma är inte lika pigg nu som för tre år sedan och aktiviteter anpassas därefter.</p> <p>Idag är bemanningen på boendet anpassad efter de behov som finns hos de boende och de beslut som fattas. Det innebär att vår bemanning ligger på en nivå som motsvarar den som används i andra kommuner och följer gällande riktlinjer</p>	
2025.7807	Synpunkt/klagomål - Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för personalen på Lyckavägens särskilda boende har direkt negativ påverkan på omsorgen om de boende	Michelle Söderström
2025-10-17		Sociala sektorn
KOS 2025/1139	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Telefonkontakt till enskild för bekräftelse om att klagomålet inkommit och utreds.</p> <p>Arbeta för att i större utsträckning föreslå och uppmuntra till utomhusaktivitet.</p> <p>Fortsatt systematiskt arbetsmiljöarbete för att minska sjukfrånvaro.</p> <p>Brevsvar till enskild i syfte att tacka för inlämnat klagomål och redogörelse i stora drag för åtgärder som ska vidtas</p>	