

Synpunkt/klagomål

Beskrivning av sökning:

Sociala sektorn kvartal 2/2021

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
2021.3290	Synpunkt/klagomål - Uteblivna insatser och missnöje med privat utförare av hemtjänst	Katja Vestling
2021-04-15		Sociala sektorn
KOS 2021/477	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Den enskildes hela omsorgsbehov har inte funnits i beslutet från början. Det som saknades var att få hjälp med mat. Men det korrigerades och då fick den enskilde måltidshjälpen tillgodosedd.</p> <p>Det har inte funnits kvinnlig personal i den utsträckningen som har kunnat hjälpa den enskilda med duschningen som är önskat. Det har även varit så att anhöriga har duschat en enskilde dagen innan dagen som insatsen skulle ha utförts.</p> <p>Gällande medicinhändelsen uppkom missförstånd med HSL uppdraget som skickades till kommunen och inte till [REDACTED].</p> <p>Nu har den enskilde avslutat sitt beslut och flyttat in på ett särskilt boende.</p>	
2021.4600	Synpunkt/klagomål - Önskemål om telefonnummer till personal för anhöriga	Torild Ibsen
2021-05-12		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum	Åtgärdsredovisning	Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2021/671	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Det går inte att lämna ut ett visst telefonnummer som enbart går till A husets personal. Telefonerna är inte knutna till en viss person eller ett visst arbetsställe. De som har arbetsuppgifter på A huset har ibland insatsbesök utanför A-huset. De kan då vara långt bort från huset.</p> <p>Inom hemtjänsten har vi inte akutverksamhet, men det är möjligt att få kontakt med någon timmes varsel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Det finns ett telefonnummer till gruppledaren, som har telefontid på kontorstid kl 12.30-14.00, de har även mobilsva. - Enhetscheferna svarar i telefonen under kontorstid om de inte är upptagna i möte. De har också mobilsva. - Det går bra att ringa Kundtjänst, Leksands kommun (0247-80 000) så lämnar de ett meddelande till vederbörande att ta kontakt. - Om kund har trygghetslarm, och det är ett angeläget ärende, går det bra att trycka på larmet och meddela sig med personalen. <p>Telefonsamtal med anhörig idag, med löfte om återkoppling nästkommande vecka med besked om det går att ändra rutinerna. 2021-05-12</p>	
2021.4964	Synpunkt/klagomål - Socialtjänstens handläggning i LVM-ärende	Marie Holst Bustad
2021-05-11		Sociala sektorn
KOS 2021/659	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Socialtjänstens handläggning i LVM-ärende - Bedömningen är att den enskildes behov inte fullt ut kunnat tillgodoses utifrån akuta händelser i ärendet under pågående planering för utsluss. Detta, i kombination med handläggares frånvaro till följd av Covid 19, har lett till att ny planering inte kunnat göras med kort varsel. Den enskilde har nu erbjudits annan insats, vilken hon efterfrågat och ansökt om, och ärendet fortlöper.</p>	
2021.5256	Synpunkt/klagomål - Feldosering av medicin inom hemtjänsten	Torild Ibsen
2021-06-01		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum	Åtgärdsredovisning	Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2021/643	<p>Åtgärdsredovisning synpunkterklagomål - Feldosering av medicin inom hemtjänsten - Den 29/4 var jag på hembesök hos X och maken X. Dottern X deltog. Det är första gången jag fick information om att det hade gått åt för många inhalationsdoser. Den dagen satte hon in en ny inhalator. Dottern var också missnöjd med att inhalationstuben inte rengjordes på rätt sätt och inte heller tillräckligt ofta. Dagen efter instruerade jag personalen vid två tillfällen vid personalbytet kl 16 (då är ca 10-12 personal i lokalen samtidigt)</p> <p>Efter några dagar ringde dotter mig och berättade att det gått åt 35 doser utöver de 20 doser som ordinerats. Dottern har haft kontakt med ansvarig sjuksköterska i hemsjukvården ett flertal tillfällen kring detta.</p> <p>Jag tog omedelbart upp detta med personalen vid arbetsbytet kl 16 samt vid nästa dags början, kl 7. I flera dagar efter dotterns samtal med mig har jag tagit upp detta med personalen. Jag har haft kontakt med distriktsköterskan för att samordna åtgärderna.</p> <p>Veckan efter samlades vi för ett verksamhetsmöte före arbetsdagens början -. Där instruerade jag personalen om handhavandet igen för att säkerställa att alla har kännedom om rutinen kring inhalationer samt att man gör ren apparaten regelbundet.</p> <p>Sjuksköterskan har lämnat en tydlig instruktion med bilder som visar hur man montera ihop och isär samt rengör inhalatorn. Sjuksköterskan har även lämnat en tydlig beskrivning på förfarandet vid inhalation.</p> <p>Vid morgonträffarna har jag regelbundna uppföljningar med tjänstgörande personal om rutinen flera gånger i veckan.</p>	<p>Marie-Louise Jonsson</p> <p>Sociala sektorn</p>
2021.6073	Synpunkt/klagomål - Klagomål på hemtjänsten	Marie-Louise Jonsson
2021-06-18		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2021/808	<p>Åtgärdsredovisning synpunkterklagomål - Klagomål på hemtjänsten - Samtal med nattpersonalen. Personalen beskriver händelsen så här:</p> <p>X satt på toaletten när de kom dit, hon ville sitta kvar då hon kände att hon inte var klar. Personalen talade då om för X att de skulle komma åter ca.01,00, X sa att detta var okej. Maken larmade och den andra nattpatrullen åkte till X, som satt kvar på toaletten, maken sa att X hade svimmat.</p> <p>X ville att personalen skulle göra de vanliga rutinerna, vilket personalen avrådde utifrån att hon svimmat, de hjälpte X i sängen.</p> <p>Enligt personalen sitter X ofta och sover på toaletten när personalen kommer på sina planerade besök.</p>	
2021.6599	Synpunkt/klagomål - Klagomål gällande handläggning av LVU-ärende inom individ- och familjeomsorgen	Marie Holst Bustad
2021-07-06		Sociala sektorn
KOS 2021/897	<p>Åtgärdsredovisning - Individnämnden i Leksands kommun har ansökt om LVU i ärendet och förhandling i Förvaltningsrätten i Falun planeras till 2021-07-07. Förvaltningsrättens beslut behöver avvaktas. För att underlätta fortsatt samarbete med vårdnadshavare i ärendet kommer ett handlägggarbyte att göras från och med 2021-07-12.</p> <p>En intern avvikelse upprättas 2021-07-01 med anledning av brister i handläggning/dokumentation.</p>	
2021.6618	Synpunkt/klagomål inkommet från annan kommun gällande handläggning av vuxenärende inom individ- och familjeomsorgen	Marie Holst Bustad
2021-07-01		Sociala sektorn
KOS 2021/898	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Ärendet har lyfts till samråd med ansvarig handläggare för att utreda om ärendet kunnat hanteras på annat sätt	
2021.7009	Begäran om ersättning i form av reseersättning, sveda och värk och allmänna olägenheter efter att hemtjänstpersonal gett felaktig medicin	Teresia Karlsson
2021-07-08		Sociala sektorn

Id Datum Ärendenummer	Inkommen synpunkt Åtgärdsredovisning	Ansvarig Avdelning
KOS 2021/877	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Svar: Brevet som inkom i oktober 2020 handlar om önskemål om ekonomisk ersättning. Ekonomisk ersättning har önskats angående bilresor, sveda och värk och allmänna olägenheter efter att du även fått din makes mediciner utav hemtjänstpersonal en morgon. Din läkemedelshantering var vid tillfället bedömd som egenvård, att du själv ansvarar för din läkemedelshantering. Du fick åka till Falu lasarett för kontroll och därefter hem igen. Först behöver vi be om ursäkt att ni inte tidigare fått något skriftligt svar angående detta. Det borde ha skett under hösten 2020. Angående ekonomisk ersättning så kommer tyvärr svaret att vara att det är svårt att söka ekonomisk ersättning för det som hänt. Ni kan inte få någon ersättning ifrån Leksands kommun.</p> <p>Enligt patientskadelagen kan den som drabbas av en personskada orsakad av eller i samband med hälso- och sjukvård i Sverige i vissa fall få patientskadeersättning. Det finns en patientförsäkring som heter Lof som jag skickar med mera information om. Alternativt om du har en privat försäkring.</p> <p>Jag har även rådfrågat patientnämnden i Falun och även du är välkommen att höra av dig dit om du har fortsatt frågor efter detta.</p> <p>Vi ber återigen om ursäkt för det inträffade och vårt mycket försenade svar.</p>	