

Synpunkt/klagomål

Beskrivning av sökning:

Sociala sektorn kvartal 3/2021

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
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	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. En intern avvikelse upprättas 2021-07-01 med anledning av brister i handläggning/dokumentation.	
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	
2021.7008	Synpunkt/klagomål - Inspektionen för vård och omsorg överlämnar klagomål till socialtjänsten från ställföreträdande vårdnadshavare och avslutar ärendet	Marie Holst Bustad
2021-07-09		Sociala sektorn
KOS 2021/944	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - En intern avvikelse har upprättats 2021-07-02 med anledning av att särskilt förordnad vårdnadshavare inte fått information om att en orosanmälan inkommit	
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
KOS 2021/877	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.

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 Löf som jag skickar med mera information om. Alternativt om du har en privat försäkring.

Jag har även rådfrågat patientnämnden i Falun och även du är välkommen att höra av dig dit om du har fortsatt frågor efter detta.

Vi ber återigen om ursäkt för det inträffade och vårt mycket försenade svar.

2021.7014	Synpunkt/klagomål - Trygghetslarm/hemtjänsten	Viktor Bergström
2021-07-09		Sociala sektorn
KOS 2021/916	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Vad som noterades efter händelsen var att eftersom kund tidigare haft [REDACTED] som hemtjänstutförare har ingen ändring gjorts i systemet, från [REDACTED] till Leksands kommun hemtjänst.</p> <p>Detta medförde att larmcentralen, under händelsens gång, först ringde till [REDACTED] och fick till svar att de inte hade X som kund längre. Därefter kontaktade larmcentralen Leksands kommun hemtjänst. I och med att X inte stod med som kund på Leksands kommuns hemtjänst kunde inte personalen heller ta fram information i sin telefon såsom namn, adress och nyckelnummer.</p> <p>När händelsen uppdagades av enhetschef och lås- och larmansvarig kontrollerades X information och X uppgifter flyttades därefter över till Leksands kommuns hemtjänst.</p> <p>Rutinen vid detta är att vid flytt från en aktör till en annan ska information skötas och säkerställas av lås- och larmansvarig att detta skett korrekt. Varför det inte skett i detta läge kan varken ansvariga chefer eller lås- och larmansvarig svara på då flytten av aktör skett av tidigare lås- och larmansvarig.</p> <p>Händelsen är lyft av ansvariga chefer till lås- och larmsvarig att denna rutin måste skötas med största noggrannhet då sådant här inte får inträffa alls. Ärendet ska även diskuteras mellan enhetscheferna på Leksands Kommun Hemtjänst för att komma fram till en process huruvida man går till väga om liknade skulle</p>	

hända igen.

2021.7234	Synpunkt/klagomål - Klagomål på handläggning av ärende inom socialtjänsten	Katja Vestling
2021-08-02		Sociala sektorn
KOS 2021/987	<p>Åtgärdsredovisning - Klagomål på socialtjänst - *Avd.chef Katja Vestling och 1:e soc.sekr Annelie Bylund hade 210617 ett möte med den klagande som tog upp samma punkter som i klagomålet. Punkterna är bemötta och socialtjänstens perspektiv således redovisat för den klagande. *1:e soc.sekr Helena Vanhanen, 1:e soc.sekr Annelie Bylund och Tf. Enhetschef Marie Holst Bustad har gått igenom hela ärendet och noterat att det finns vissa dokumentationsbrister som gör att det är svårt att följa den röda tråden i ärendet, samt att socialtjänsten har brustit i att återkoppla all information till den klagande och familjenätverket. *Både dokumentationsbristerna och kommunikationsbristerna har anmälts som avvikelser och kommer att vara med i verksamhetens regelbundna förbättringsarbete. Det framkommer inte att det utifrån tillgänglig information finns skäl att ifrågasätta de bedömningar som gjorts avseende barnets situation i familjehemmet. Ett separat dokument upprättas där punkterna går igenom i detalj, detta biläggs akt. *Socialakten från efterfrågad tidsperiod har utlämnats till både X och den andra vårdnadshavaren.</p>	
2021.7235	Synpunkt/klagomål - Hantering av ärende som rör våld i nära relation	Katja Vestling
2021-08-02		Sociala sektorn
KOS 2021/983	<p>Åtgärdsredovisning - Klagomål mot socialtjänsten i LVU-ärende - Enligt tidigare åtgärdsplan Dnr 2021/897 är följande åtgärder vidtagna: Pågående LVU-process, förhandling 7/7-21, inväntar dom. Handlägggarbyte gällande barnen har skett 12/7-21. Intern avvikelse upprättas 1/7-21 med anledning av brister i dokumentation. Nya åtgärder som vidtagits: Samtal med familjehem gällande säkerhet mellan barn och hundar.</p>	
2021.7290	Synpunkt/klagomål - Dåligt bemötande mot anhöriga av personal på Edshult avd 5	Adrienne Sirks Domeij
2021-08-05		Sociala sektorn
KOS 2021/920	Åtgärdsredovisning - Dåligt bemötande mot anhöriga av personal på Edshult avd 5 -	

Enhetschef har varit i telefonkontakt 2021-07-29 med anhöriga och de vill inte lägga fram klagomål på bemötande och förstår inte var det kommer ifrån. De har inte bett personal att skriva klagomål och synpunkter. Anhöriga är mycket nöjda med omvårdnaden som ges på avdelning 5 och tycker om alla anställda där.

Åtgärdsplan vidare är att hålla samtal med berörd personal som skickat in klagomål och dess innehåll då inte anhöriga har varit delaktiga.

Till hösten kommer att ha gruppsamtal med berörd grupp där vi tar upp bemötandefrågor med grund av Leksands Kommuns Värdegrund samt Medarbetarpolicy.

2021.8093	Synpunkt/klagomål - Felaktig kost till en boende på Edshult	Adrienne Sirks Domeij
-----------	---	-----------------------

2021-09-07

Sociala sektorn

KOS 2021/1075

Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Felaktig kost till en boende på Edshult - Vi (enhetschef samt SSK) kommer givetvis att ta hänsyn till önskemål gällande kosten som framförts ovan. Att inte saften har beretts med förtjockningsmedel är absolut ett misstag som kommer att rättas till i personalgruppen.

Vi har tagit upp synpunkterna på läkarronden (210907) där läkaren kommer att erbjuda kontakt om två veckor för att samtal med anhöriga gällande boendes sjukdomstillstånd och eventuella rådande allergier samt för vidare medicinsk planering.

Enhetschef kommer att vara i kontakt med MAS för vidare planering av eventuell avvikelserapport om i vilken grad denna skall skrivas och även till vem för vidare utredning.

Enhetschef tar telefonkontakt med anhöriga för återkoppling så snart som möjligt.

2021.9297	Synpunkt/klagomål - Illa bemött av personal på Edshult avd 5	Adrienne Sirks Domeij
-----------	--	-----------------------

2021-08-04

Sociala sektorn

KOS 2021/919

Synpunkt/klagomål - Enhetschef har varit i telefonkontakt 2021-07-29 med anhöriga och de vill inte lägga fram klagomål på bemötande och förstår inte var det kommer ifrån. De har inte bett personal att skriva klagomål och synpunkter. Anhöriga är mycket nöjda med omvårdnaden som ges på avdelning 5 och tycker om alla anställda där.

Åtgärdsplan vidare är att hålla samtal med berörd personal som skickat in klagomål och

dess innehåll då inte anhöriga har varit delaktiga.

Till hösten kommer att ha gruppsamtal med berörd grupp där vi tar upp bemötandefrågor med grund av Leksands kommuns värdegrund samt medarbetarpolicy.

2021.9300	Synpunkt/klagomål - Ej beviljad insats i form av korttidsboende/särskilt boende	Katja Vestling
2021-10-07		Sociala sektorn
KOS 2021/1222	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Det har funnits en löpande kontakt med den klagande och dennes anhörig under hela processen.</p> <p>Det finns en skillnad mellan önskan från anhörig hur ärendet borde hanteras av socialtjänsten och hur det fungerar enligt de riktlinjer och lagar som handläggarna har att förhålla sig till.</p> <p>Ärendet är utrett och beslut är fattat samt skickat med en besvärshänvisning bifogad.</p>	
2021.9492	-Synpunkt/klagomål - Brist i omvårdnad på korttidsboende Limsjögården	Malin Hed
2021-09-30		Sociala sektorn
KOS 2021/1006	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - åtgärdsredovisning saknas	
