

Synpunkt/klagomål

Beskrivning av sökning:

Sociala sektorn kvartal 4/2021

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
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>	
2021.9455	Synpunkt/klagomål - Bristar i hemtjänstinsats dusch	Therese Göras
2021-10-13		Sociala sektorn
KOS 2021/1257	<p>Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Enhetschef har informerat kunden via telefon några timmar innan det inplanerade besöket. EC berättade bakgrund till varför och att vi kommer behöva sätta in två vikarier men att vi kommer se till så gott det går, att det är en av de två som kommer dit har varit där förut. Det har inte förkommit några synpunkter på den medarbetaren som varit hos kunden tidigare. Arbetsgruppen hade obligatorisk arbetsplatsträff som ordinarie medarbetare ska medverka på för att vi ska kunna utveckla och kvalitetssäkra vår hemtjänst. Vi har erbjudit vår hjälp men kunden avböjde själv att inte genomföra duschen.</p>	
360177	- Synpunkter och klagomål - Hemtjänst/trygghetslarm	Therese Göras
2021-10-14		Sociala sektorn
KOS 2021/1275	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Åtgärdsredovisning saknas	
2021.9519	Synpunkt/klagomål via IVO på socialtjänsten	Marie Holst Bustad
2021-10-15		Sociala sektorn
KOS 2021/1263	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Klagomål på socialtjänsten - De två barnutredningar som avses i ärendet har 2021-10-14 granskats av 1:e socialsekreterare Annelie Bylund samt undertecknad.</p> <p>Utredning 210401–200831</p>	

Utredningen har bedrivits i enlighet med gällande lagstiftning och har i sin helhet bedrivits av en utsedd socialsekreterare.

Anmälaren har undertecknat och återsänt kommuniseringskvittot 210812 och har därmed inte nyttjat sin möjlighet att inkomma med synpunkter på utredningen.

Ärendet aktualiserades inledningsvis genom att anmälaren sökt hjälp som våldsutövare. Därför fokuserar utredningen på våldet som förekommit. Mamma har kommunicerats en journalanteckning som beskriver det våld hon utsatts för, till syfte att hennes berättelse ska ha uppfattats korrekt. Utifrån att båda vårdnadshavarna berättat om våld i hemmet ligger denna information också till grund för en skyddsbedömning.

I samband med barnutredning inkommer ofta stora mängder information och det som återges i utredningen är det som direkt har koppling till utredningens frågeställning.

Utredning 210713–210909

Utredningen ses som ett komplement till föregående utredning. Den är mer kortfattad då frågeställningarna utretts vid tidigare tillfällen. I analys och bedömning förekommer information där det inte tydligt framgår att det är information från den andra vårdnadshavaren. Informationen i utredningen grundar sig dock också delvis på föregående utredning, där anmälaren tillstått att det förekommit fysiskt våld.

När det gäller frågan om stödinsatser gällande föräldraalienering/ umgängessabotage har ärendet hänvisats till familjerätten vilket inte är en biståndsbedömd insats från socialtjänsten. Angående möjligheten att lämna synpunkter på barnavårdsutredningen hade socialtjänsten inledningsvis ingen kännedom om att anmälaren var frihetsberövad. Socialtjänsten hade därför ingen anledning att informera försvarsadvokaten, när denne begärde handlingar om tidsfristen för kommunikering av utredningen och heller inte att inhämta ytterligare upplysningar om brottsmålet och rättsprocessen då utredningen gällande barnen var sammanställd och detta inte skulle påverka behovsbedömningen kring barnen.

Åtgärder

Inkommen anmälan hanteras enligt rutin för synpunkter och klagomål samt som en intern avvikelse. Efter granskning framkommer att i analys och bedömning, i den senare av utredningarna, har socialtjänsten gjort ett uttalande som kan tolkas som ett antagande om våld utan att detta är fastställt av domstol. Även om detta antagande bygger på den information som anmälaren själv lämnat i tidigare utredning kan detta i analysen tolkas som att socialtjänsten är partisk.

Avvikelsen tas upp till dialog med samtliga socialsekreterare i Barn- och ungdomsgruppen då frågeställning gällande opartiskhet i barnavårdsutredningar och formuleringar kring detta är av största vikt.

Denna åtgärdsredovisning skickas till den enskilde med A-post 2021-10-15.

2021.10134	Synpunkt/klagomål - Klagomål på socialtjänsten - Ett klagomål har inkommit från utomstående person till Kenneth Dahlström ordförande i individnämnden, den klagande är ej part i mål. Klagomålet gäller hantering och beslutsfattande i ärende.	Marie Holst Bustad
2021-11-01		Sociala sektorn
KOS 2021/1375	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Klagomål på socialtjänsten i LVU-ärende - Information skickad till den enskilde att synpunkterna är mottagna. Personen är inte part i mål.	
2021.10890	Synpunkt/klagomål - IVO överlämnar klagomål på socialtjänsten i enskilt ärende	Marie Holst Bustad
2021-11-23		Sociala sektorn
KOS 2021/1439	Åtgärdsredovisning - Informationen i inkommen synpunkt/ klagomål har tagits emot och kommer att användas i framtida egenkontroller. Den klagande har haft samtal via telefon, 211115, med avdelningschef Katja Vestling i ärendet. I samtalet lämnades samma synpunkter som i skrivelsen till IVO som då bemöttes muntligen. Då den klagande inte är part i ärendet råder sekretess och han har således inte rätt till vidare information. Därmed kan ytterligare motivering ej lämnas.	
363307	- Synpunkt/klagomål - Brister i hemsjukvården	Teresia Karlsson
2021-12-01		Sociala sektorn
KOS 2021/1493	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Åtgärdsredovisning saknas	
2021.11246	Synpunkt/klagomål - Kritik mot vaccination mot covid-19	Ulrika Gärdback
2021-12-06		Sociala sektorn
KOS 2021/1379	Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Leksands kommun följer kontinuerligt händelseutvecklingen och de nya riktlinjer som tas fram avseende vaccinering. Vi har en nära dialog med Region Dalarnas smittskyddsenhet gällande vaccinationsarbetet och vi följer Folkhälsomyndighetens och Region Dalarnas riktlinjer avseende vaccinationer. Ta gärna del av följande information från Läkemiddelsverket om olika vaccin och dess biverkningar: https://www.lakemedelsverket.se/sv/coronavirus/coronavaccin	

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum	Åtgärdsredovisning	Avdelning
Ärendenummer		
2021.11489	Synpunkt/klagomål - Inkommet klagomål via Inspektionen för vård och omsorg (IVO) på placering av barn	Marie Holst Bustad
2021-12-13		Sociala sektorn
KOS 2021/1539	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - 211213 Telefonsamtal med inspektör Ankica Lucic IVO. ██████████ t har ingen pågående granskning från IVO på sin verksamhet förutom aktuellt anonymt klagomål gällande Leksands familjehemsplacering. Hon kan inte hitta att de tidigare haft någon form av tillsynsärende när hon söker på ██████████ t och det är heller inget hon kan erinra sig.</p>	
	<p>211213 Telefonsamtal med ██████████ ██████████ får information om klagomålet. Han beskriver att ██████████ t har allt väldokumenterat kring omplaceringarna, flickornas behov och orsaken till varför de har behövt omplacera dem. De har regelbundet skickat information till socialtjänsten.</p>	
	<p>211213 Granskning av 1:e soc.sekr Annelie Bylund av hur socialtjänsten bedömt placeringarna. Framkommer att skälen till omplaceringarna har varit: 1. Familjehemmet fungerade som jourfamilj och när det blev klart att placeringen blev stadigvarande konstaterade familjehemmet att de inte längre fick ihop sin tillvaro. 2. Familjehemsmamman fick en hjärtinfarkt och familjen kunde således inte fortsätta som familjehem. 3. Familjehemmet fanns i barnens närhet och agerade som jourfamilj när familjehemsmamman i familjehem nummer 2 fick en hjärtinfarkt, och det var klart redan från start att placeringen inte kunde bli stadigvarande.</p>	
	<p>Förbättringsområde hos socialtjänsten som kan noteras: Två av barnen placerades tillsammans på önskemål av föräldrarna och utifrån perspektivet att deras relation till varandra skulle inge trygghet. Det visade sig att barnens behov var för sig var så stora att de behövde placeras i två olika familjehem. Det framkommer dock att socialtjänsten har gjort en adekvat matchningsutredning för att säkerställa barnens behov, så det går inte att utläsa att brister i handläggningen utifrån detta har förekommit, eller om socialtjänsten hade kunnat förutse situation, men är en viktig synvinkel i framtida bedömningar.</p>	
2021.11804	Synpunkt/klagomål - Hemtjänstpersonal med svårighet att förstå det svenska språket	Anders Palm
2021-12-17		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum	Åtgärdsredovisning	Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2021/1512	<p>Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Vi är medvetna om denna problematik i våra grupper och försöker vid nyrekrytering vara noga med att ställa krav på nog bra kunskaper i det svenska språket. Alla som söker tjänst hos oss måste också genomgå ett språktest, för att vi ska kunna vara säkra på att personalen har vad som krävs. Att våra kunder sedan kan ha specifika önskemål om vilken personal de ska få besök av så är vi alltid tydliga med att svara att grunden är att man inte kan välja sin personal, men att vi såklart alltid försöker tillmötesgå kundernas önskemål i den mån vi har möjlighet.</p> <p>I detta aktuella fall hade uppgiftslämnaren önskat få återkoppling via sms. jag har svarat följande:</p> <p>Hej XXX! Anders Palm heter jag och är enhetschef inom hemtjänsten. Jag har fått din blankett om synpunkter och klagomål angående personal som har svårt med svenska språket. Du hade önskat återkoppling via sms, så här kommer det:</p> <p>Vi är medvetna om att vi har personal som har vissa problem med det svenska språket. När de får arbete hos oss behöver de klara ett språktest innan de får arbete hos oss. Visst kan man göra bedömningen att kravet borde höjas, samtidigt har vi väldigt många i vår personal med utländsk bakgrund som klarar språket bra. Grunden hos oss är att man inte kan välja den personal som ska komma hem till en, men vi gör såklart vårt yttersta för att försöka tillmötesgå eventuella önskemål. Jag har i detta fall bett min gruppleddare att se över ifall vi har möjlighet till rotation av personal.</p> <p>Tack för dina åsikter!</p>	
2021.11897	Synpunkt/klagomål - Brister i omvårdnad	Teresia Karlsson
2021-12-20		Sociala sektorn
KOS 2021/1576	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Sjuksköterska hade söndagen den 19/12 kontakt med dottern dagtid och hembesöket hade kunnat utföras på em/kvällen då vitalparametrar togs utan anmärkning. Dotter nöjd med hembesöket. Ingen ny medicinsk åtgärd.</p> <p>Enhetschef på hemtjänsten tar ärendet vidare i personalgruppen och pratar specifikt med personalen som genomförde "bytet" av plåster. Den 21 december kommer hemtjänstpersonal att genomföra ett hembesök tillsammans med rehabpersonal. Under besöket kommer hemtjänstpersonalen att få utbildning i hur man handskas med xx på bästa sätt vid olika förflyttningar. Förhoppningen är att omhändertagandet ska bli bättre efter detta.</p>	

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
364742	Synpunkter och klagomål Synpunkt - Brister inom nattpatrullen vad gäller basa hygienrutiner	Marie-Louise Jonsson
2021-12-27		Sociala sektorn
KOS 2021/1590	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - åtgärdsredovisning saknas	
2021.12014	Synpunkt/klagomål - Brister inom hemtjänsten gällande basala hygienrutiner	Anders Palm
2021-12-27		Sociala sektorn
KOS 2021/1589	Åtgärdsredovisning synpunktklagomål Enhetschef och gruppleddare påminner regelbundet om vikten av att följa de basala hygienrutinerna. Precis som personen som lämnat synpunkten poängterar ska ju dessa alltid följas. Dessutom är det extra viktigt när vi befinner oss i en pandemi. Enhetschef har speciellt markerat vikten av att ta med sig handsprit in till kunderna och inte lämna den i bilen. Handspriten skall användas efter att ytterkläder tagits av. Eftersom personal i hemtjänst ofta arbetar ensam så vilar ett väldigt stort ansvar på den enskilda personalen att följa de riktlinjer som finns. Tyvärr kan ensamarbetet också innebära en brist i möjligheten att följa upp och kontrollera personalen. Vi välkomnar därför sådana här synpunkter där vi får till oss om rutinerna inte efterföljs, för att vi skall kunna bli ännu bättre. /Anders Palm, enhetschef hemtjänsten	
2022.24	Synpunkt/klagomål - Hemtjänstbilar håller för hög hastighet i Gamla Källberget.	Anders Palm
2022-01-04		Sociala sektorn
KOS 2021/1549	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Tyvärr är detta ett återkommande problem hos oss på hemtjänsten. Regelbundet på våra arbetsplattsträffar och våra veckobrev tas det upp att det är viktigt att personalen ska hålla hastighetsbegränsningarna. Vi informerar också om att synpunkter liknande denna återkommande kommer in till oss för att markera att de har ögonen på sig. De fall där vi kan veta vilken personal som använt en specifik bil och inte skött sig, leder också till samtal med den specifika personalen och det kan också delas ut varningar	
2022.93	Synpunkt/klagomål - Gäst som har svårt att förstå vad personalen säger	Marie-Louise Jonsson
2022-01-11		Sociala sektorn
KOS 2021/1600	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Gruppleddaren har samtalat med kundens godeman och syster. I nuläget är det inte lätt att planera endast svensktalande personal. Gruppleddaren gör sitt yttersta för att tillgodo se detta	