

# Synpunkt/klagomål

## Beskrivning av sökning:

Sociala sektorn kvartal 4/2025

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
449341	Synpunkt/klagomål - Tack till Tibble korttidsboende för god omvårdnad	Annelie Granath
2026-01-08		Sociala sektorn
KOS 2025/1266	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Ingen åtgärdsredovisning pga synpunktens innehåll	
449342	Synpunkt/klagomål - Julhälsning och uppskattning från anhöriga för god omsorg och trygghet för en boende på Lyckavägen.	Victoria Björnestad
2026-01-08		Sociala sektorn
KOS 2025/1520	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Ingen åtgärdsredovisning pga synpunktens innehåll	
2025.7382	Synpunkt/klagomål - Rast för brukare inom daglig verksamhet	Tina Lundblad
2025-10-01		Sociala sektorn
KOS 2025/1188	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Tack för att du har framfört dina synpunkter.  Vi vill förtydliga att det redan finns rutiner för att stödja brukaren i att ta pauser under arbetsdagen. Brukaren har alltid med sig sitt bildschema och sin timstock, som tydligt markerar när det är dags för rast och hur lång tid varje moment pågår. Dessa hjälpmedel används konsekvent i verksamheten för att säkerställa struktur och förutsägbarhet under dagen. Det finns därför i nuläget inga ytterligare åtgärder att vidta utöver den befintliga rutinen.  När det gäller teckenspråkig personal så tillgodoser vi detta efter bästa förmåga utifrån de resurser som finns tillgängliga. Vi är medvetna om behovet och arbetar löpande för att skapa en så god kommunikationsmiljö som möjligt.	
2025.7644	Synpunkt/klagomål - Endast manlig personal i tjänst på avdelning vid Lyckavägens särskilda boende vilket orsakat oro hos boende	Victoria Björnestad
2025-10-10		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2025/1190	<p>Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Telefonkontakt har tagits med dotter, undertecknad lovar att se över personalsituationen för att försöka möta behovet hos föräldern. Personal på avdelningen samt chefsassistenter som bemannar avdelningarna kommer i så stor utsträckning som möjligt ta hänsyn till önskemål om känd personal på avdelningen. Tyvärr kan ett löfte inte utlovas, då sjukdom i personalgrupperna på boendet kan innebära att personal kan behöva flytta på sig för att lösa behov på annan avdelning.</p> <p>Ny telefonkontakt har tagits med dotter för att redovisa sammanfattning samt svar, dotter nöjd med de insatser som görs och är tacksam över personalen som hon vet gör sitt bästa för föräldern</p>	
2025.7672	Synpunkt/klagomål - Avsaknad av individuell genomförandeplan för brukare inom daglig verksamhet och boendestöd	Tina Lundblad
2025-10-13		Sociala sektorn
KOS 2025/1239	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Enligt rutinen inom LSS i Leksands kommun ska en individuell genomförandeplan (IGP) upprättas tillsammans med brukaren när insatsen startar. Planen följs sedan upp var sjätte månad, och om nya mål tillkommer eller tidigare mål uppnås skrivs en ny IGP.</p> <p>Vi beklagar att upplevelsen är att IGP inte har färdigställts i tid. Då synpunkten är anonym och vi inte vet vilken brukare den gäller, är det tyvärr svårt att åtgärda eller besvara vad som orsakat dröjsmålet.</p> <p>Vi tar dock synpunkten på allvar och kommer att påminna våra enheter om vikten av att genomförandeplaner upprättas och följs upp enligt gällande rutin. Detta för att säkerställa att alla brukare får sin plan klar i tid och känner sig delaktiga i arbetet med sina mål</p>	
2025.7739	Synpunkt/klagomål - Klagomål om bristande dokumentation av avvikelser inom daglig verksamhet och boendestöd.	Tina Lundblad
2025-10-15		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum	Åtgärdsredovisning	Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2025/1255	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Tack för att du har tagit dig tid att framföra dina synpunkter till Leksands kommun. Dina synpunkter är viktiga för oss i vårt arbete med att ständigt förbättra kvaliteten inom våra verksamheter.</p> <p>Inom LSS-verksamheten i Leksands kommun är rutinen att all dokumentation ska föras i verksamhetssystemet Life Care. Varje medarbetare, inklusive vikarier, får en egen inloggning till systemet där dokumentationen sker.</p> <p>Vid tillfällen då en vikarie nyligen har påbörjat sin anställning och ännu inte hunnit få tillgång till en inloggning i Life Care, ansvarar ordinarie personal för att dokumentationen ändå förs in i systemet. Det innebär att ingen information ska gå förlorad, även om ny personal ännu inte har teknisk behörighet.</p> <p>Det som dokumenteras i journalen är sådant som avviker från den individuella genomförandeplanen, till exempel förändringar i brukarens behov, frånvaro eller andra händelser av vikt. Rutinen är att detta ska dokumenteras löpande av berörd personal.</p> <p>Vi tar synpunkten om att avvikelser ibland inte dokumenteras på allvar och kommer att uppmärksamma detta i verksamheten, för att säkerställa att rutinerna följs av all personal.</p> <p>Då det inte framgår vilken deltagare synpunkten berör och ingen kontakt önskas är andra åtgärder inte möjliga.</p>	
2025.8001	Synpunkt/klagomål - Klagomål om bristande dialog vid anhörigs bortgång på särskilt boende	Kristina Ollén
2025-10-22		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2025/1230	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Återkoppling har skett via telefonsamtal från avdelningschef vid två tillfällen, senast 251015. Avdelningschef informerar att rutin inom särskilt boende är att en person anges som primär kontakt, vilket i detta fall var sonen tillika gode man. Grunden är att anhöriga förväntas kommunicera med varandra men också vid eventuella motsättningar mellan anhöriga, att personal inom särskilt boende ska förhålla sig neutrala och ha boendes bästa i fokus. Avdelningschef beklagar att boendes syster inte fick information om status och i och med det ej möjlighet att ta farväl av sin bror. Det framkommer i samtalet att systemen vid flertalet tillfällen pratat med personalen och önskat kontakt om läget kring brodern förändrades, vilket inte förts vidare inom enheten och notat kring detta saknas i journal.</p> <p>Efter samtalet meddelar den kontaktade att hon är nöjd med återkopplingen hon har fått.</p>	
2025.8138	Synpunkt/klagomål - Ändrad tid för lunch och kvällsmat vid Lyckavägens särskilda boende	Victoria Björnestad
2025-10-28		Sociala sektorn
KOS 2025/1248	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Enhetschef ringer upp anmälare och informerar om det nya måltidsupplägget inom särskilt boende i Leksands kommun. De nya tiderna är på prov och kommer att utvärderas. Syftet är att säkerställa att måltider serveras regelbundet och i en trivsamt miljö, anpassat efter de äldres behov och välbefinnande.</p> <p>Omvårdnadspersonalen erbjuder något att äta för den som vill under kväll och natt för att nattfastan inte ska bli för lång</p>	
2025.8643	Synpunkt/klagomål - Innehåll i individuell genomförandeplan för brukare med boendestöd	Jessica Eriksson
2025-11-07		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum	Åtgärdsredovisning	Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2025/1326	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Tack för att du tagit dig tid att framföra dina synpunkter till Leksands Kommun. Dina synpunkter är viktiga för oss i vårt arbete med att ständigt förbättra kvaliteten inom våra verksamheter.</p> <p>Inom LSS-verksamheten i Leksands Kommun sker nu all dokumentation av Individuella genomförandeplaner (IGP) digitalt i vårt verksamhetssystem Lifecare. Detta innebär att IGP:er inte längre upprättas i pappersform på det sätt som tidigare gjorts, och därför kan utseendet skilja sig från tidigare versioner. De uppgifter som finns i den nu aktuella IGP:n är hämtad direkt från verksamhetssystemet och speglar den digitala hanteringen.</p> <p>Vi beklagar om förändringen till digital form har upplevts som förvirrande eller orsakat oro. Informationen om den nya hanteringen kommer förtydligas framöver så att brukare känner sig trygga och väl informerade vid genomgång av sina dokument.</p> <p>Då det inte framgår vilken deltagare synpunkten berör och ingen kontakt önskas är andra åtgärder inte möjliga.</p>	
2025.8826	Synpunkt/klagomål - Bemötande IFO vuxen	Marie Holst Bustad
2025-11-12		Sociala sektorn
KOS 2025/1352	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Lyfter synpunkten med berörd handläggare utifrån den specifika händelsen. Tolkförmedlingen har med kort varsel meddelat att ingen tolk fanns tillgänglig enligt beställning. Med hänsyn till vad mötet skulle handla om bedömdes att det var av stor vikt att den enskilde till fullo förstod innehållet i samtalet.</p> <p>Ingen ytterligare åtgärd.</p>	
2025.8897	Synpunkt/klagomål - Bemötande och bristande samverkan i handläggning av ärende om bistånd till bostad	Marie Holst Bustad
2025-11-13		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2025/1358	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Lyfter synpunkten som avser bemötande med berörda handläggare samt med Leksandsbostäder, då den enskilde upplever sig särbehandlad med anledning av att hen inte erbjuds lägenhet via vårt kommunala bostadsbolag.</p> <p>Den samlade bedömningen är att samverkan har skett under lång tid, med ett flertal olika kommuner och verksamheter, däribland Leksandsbostäder, för att stötta den enskilde till bland annat eget boende.</p> <p>Då inkommen synpunkt/ klagomål även omfattar ansökan, handläggs den enligt rutin.</p> <p>Ingen ytterligare åtgärd.</p>	
2025.9138	Synpunkt/klagomål - Klagomål på handläggningen av ärende inom socialtjänsten - vuxen	Marie Holst Bustad
2025-11-24		Sociala sektorn
KOS 2025/1397	<p>Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Undertecknad har haft samtal med berörd handläggare samt sett över handläggning i ärendet.</p> <p>251121 Telefonsamtal med berörd person för att ge möjlighet till att utveckla den skriftliga informationen. Erbjuder tid för besök 251124 för fortsatt samtal men den enskilde uteblir.</p> <p>251124 Svarar på inkommet meddelande att utredning och beslut med information om förvaltningsbesvär finns för avhämtning</p>	
2025.9189	Synpunkt/klagomål - Brister i kommunikation med enhetschef. Återkommande missförstånd i kommunikation med personal som kan teckenspråk. Boendestödet motsvarar inte förväntningarna	Pernilla Neuman
2025-11-26		Sociala sektorn
KOS 2025/1413	Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål -Mejl till berörd person 2026-11-26: Tack för att du framför detta. Det är tråkigt att du inte är nöjd med situationen. Du har pratat med enhetschefen Tina om detta, och bedömningen är att personalen kan tillräckligt mycket teckenspråk för verksamhetens behov. Vi har tittat på utbildningsbeviset och bedömer att kunskapen är tillräcklig	
2025.9622	Synpunkt/klagomål - Plan för återupprättad kontakt mellan familjehemsplacerat barn och dennes syskon samt övrig familj	Annelie Bylund
2025-12-09		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2025/1399	<p>Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Enhetschef har 251125 kontaktat uppgiftslämnaren och tagit emot mer utförlig information, informerat om förutsättningarna för umgänge, samt ställt frågan hur hen vill att kommunikationen ska se ut. Enhetschef har delgett ansvarig handläggare och arbetsledare informationen och gått igenom aktuellt ärende.</p> <p>Uppgiftslämnaren, som ej är part i ärendet, får efter samtycke från parter återkoppling på sina synpunkter gällande umgänge av ansvarig arbetsledare.</p>	
2025.9623	Synpunkt/klagomål - Anmälan gällande socialtjänstens agerande i handläggning av ärende - vuxen	Marie Holst Bustad
2025-12-09		Sociala sektorn
KOS 2025/1388	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Har erbjudit den enskilde att komma på personligt möte 251124 och 251201 för samtal om de synpunkter/ klagomål som framförts samt planering framledes. Den enskilde uteblev från bokade möten. Ingen ytterligare åtgärd.</p>	
2025.9762	Synpunkt/klagomål - Hantering av ärende inom barn och familj	Annelie Bylund
2025-12-12		Sociala sektorn
KOS 2025/1478	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Enhetschef Annelie Bylund har tillsammans med ansvarig handläggare Agneta Kristensson bjudit in uppgiftslämnare till möte för att gå igenom ärende och synpunkter.</p> <p>Enhetschef Annelie Bylund har tillsammans med ansvarig arbetsledare Stina Arvidsson gått igenom ärendet. Genomgången visar att socialtjänsten inte lyckats förmedla information i ärendet så tydligt att parter kunnat tillgodogöra sig den, varför kommunikationsmetodik behöver ses över.</p> <p>Uppgiftslämnare ges möjlighet att lämna in synpunkter i efterhand.</p> <p>Då uppgiftslämnare ej velat delta på möte skickas skriftligt svar på synpunkter.</p>	
2025.9763	Synpunkt/klagomål - Handläggning av barnvårdsärende	Annelie Bylund
2025-12-12		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum	Åtgärdsredovisning	Avdelning
Ärendenummer		
KOS 2025/1501	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Enhetschef Annelie Bylund informerar 1:e socialsekreterare Lovisa Rocking om synpunkterna. 1:e socialsekreterare, som har bäst sakkunskap i ärendet ringer till uppgiftslämnare för att tydliggöra svar på frågor och socialtjänstens mandat.</p>	
2025.10272	<p>Synpunkt/klagomål - Ansvar för att påtala brister i rutiner och arbetssätt inom daglig verksamhet läggs över på brukare</p>	Tina Lundblad
2025-12-23		Sociala sektorn
KOS 2025/1575	<p>Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Det framgår inte vilken brukare eller vilken specifik situation detta gäller, och därför är det svårt att ge ett konkret svar på det som beskrivs.</p> <p>Generellt gäller att om en brukare inom daglig verksamhet upplever att en personal pratar för mycket om sig själv eller på annat sätt inte upplevs som professionell, så behöver brukaren känna att hen kan säga stopp eller lämna situationen. Det är också en naturlig del av dialogen att personalen får återkoppling när något inte fungerar.</p> <p>Personal behöver också besvara frågor från brukare och det är viktigt att det finns en balans i kommunikationen. Balansen kan se olika ut för oss alla, och personal ska vara lyhörd för hur mycket information som ges och på vilket sätt, så att kommunikationen känns trygg och stödjande för varje individ.</p> <p>Personal på daglig verksamhet ska ha kunskap om brukarens behov och diagnoser, och chefen följer upp för att säkerställa detta.</p> <p>Vi arbetar också med att förbättra kommunikationen, inklusive teckenspråk, och att personalen har förståelse för varje brukares individuella behov</p>	
2026.101	<p>Synpunkt/klagomål - Brist på kunskap om brukarens diagnoser på daglig verksamhet samt uteblivet ansvar för brukarens trygghet och trivsel</p>	Tina Lundblad
2026-01-08		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum	Åtgärdsredovisning	Avdelning
Ärendenummer		
KOS 2026/3	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Tack för den synpunkt som inkommit. Vi uppskattar att du delar med dig av dina erfarenheter och synpunkter kring daglig verksamhet då det hjälper oss i vårt fortsatta förbättringsarbete.</p> <p>Gällande kompetens hos personalen vill vi förtydliga att det är enhetschefens ansvar att säkerställa att verksamheten har rätt kompetens och att personalen har tillräckliga kunskaper för att möta deltagarnas behov. Det kan innebära rekrytering, kompetensutveckling eller andra åtgärder för att stärka verksamheten över tid.</p> <p>När det gäller hur närvaro hanteras så är utgångspunkten alltid att deltagaren ska känna trygghet och trivsel i sin dagliga verksamhet. Vi tar till oss synpunkten kring hur information förmedlas och kommer att se över hur vi kan förbättra kommunikationen så att deltagare och anhöriga känner sig trygga i besluten som tas.</p> <p>Vi vill också bemöta synpunkten kring personalförsörjning och teckenspråkskompetens. Vid rekrytering är målsättningen att hitta medarbetare med rätt kompetens utifrån verksamhetens behov.</p> <p>Under storhelger, som exempelvis jul och nyår, minskar både antalet deltagare och tillgången på personal då många medarbetare önskar semester. För att säkerställa en trygg och fungerande verksamhet för kvarvarande deltagare behöver enheterna därför slås samman under dessa perioder. Detta är en vanlig och nödvändig lösning för att kunna upprätthålla god kvalitet, kontinuitet och säkerhet.</p>	
2026.282	-Synpunkt/klagomål - Brister i omvårdnad, aktiviteter och hygienrutiner för boende på särskilt boende	Erica Bäcklund
2026-01-15		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum	Åtgärdsredovisning	Avdelning
Ärendenummer		
KOS 2025/1583	<p>Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Ett teamsmöte genomfördes med alla tre syskonen den 29/12 kl. 14:00 där inkommen handling delvis diskuterades delvis besvarades.</p> <p>Planerade åtgärd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Avsaknad av handlingsplan för att minska oro och öka förutsägbarheten för dagens händelser: Upprätta handlingsplan utifrån NPI-skattning.</li> <li>-Förtydligande gällande insatta läkemedel och orsak till insättning samt svar på åtgärder och ev. orsak på svullna fötter: Erbjuds ett läkarsamtal i närtid.</li> <li>-Handlingsplan för att få till passande aktiviteter och utevistelse: Veckoplaneringen har aktualiserats och personal har påmints om den. Vidare ges i uppdrag till kvalitetsroller att stötta personalen i upprättande och genomförande av de dagliga aktiviteterna. Regelbunden uppföljning av enhetschef och vidtagande av andra åtgärder vid behov.</li> <li>-Undvika att händelse så som beskriven med överkastet återupprepas: I samtal med personal försöker vi hitta en anledning till att händelsen uppstod och ev. hitta vidare åtgärder så att det inte kan hända igen.</li> </ul> <p>Tidigare åtgärder: En veckoplanering med dagliga aktiviteter togs fram.</p>	
2026.308	<p>-Synpunkt/klagomål - Brukare vid korttidsboende och växelvärd utestängs från omvärlden pga avsaknad av radio och tv på rummen samt begränsad tillgång till dagrum.</p>	Teresia Karlsson
2026-01-19		Sociala sektorn
KOS 2025/1419	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Hej och tack för din input och förlåt sent svar!</p> <p>Vi har tagit till oss dessa synpunkter och vi har en plan på att inom kort köpa in radioapparater till alla rum och se över inredningen som tavlor. En del rum har tavlor, men inte alla. Även någon läslampa ska köpas in.</p> <p>Ja, att känna sig stimulerad och ha tillgång till omvärlden är viktigt för såväl den psykiska som fysiska hälsan.</p> <p>Dina synpunkter bidrar till att vi kan förbättra vår verksamhet och skapa en bättre miljö för de personer som vistas hos oss. Tack.</p>	
2026.374	<p>-Synpunkt/klagomål - Städning hemtjänsten</p>	Marie-Louise Jonsson
2026-01-20		Sociala sektorn

<b>Id</b>	<b>Inkommen synpunkt</b>	<b>Ansvarig</b>
<b>Datum</b>		<b>Avdelning</b>
<b>Ärendenummer</b>	<b>Åtgärdsredovisning</b>	
KOS 2025/1485	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Kunden larmar Leksandsbostäder för att det är blött på golvet framför toaletten. Kunden tror att det läcker från toaletten fast det är hen själv som orsakar det blöta.</p> <p>Hemtjänsten har numera daglig städ och översyn av badrum för att undvika att det ska bli blött. Enhetschef Marie-louise Jonsson har haft dialog med vaktmästaren.</p> <p>Vid fortsatta besvär önskas ny kontakt för översyn om ytterligare åtgärder behövs sättas in</p>	