

Synpunkt/klagomål

Beskrivning av sökning:

Sociala sektorn kvartal 2/2024

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
2024.3053	Synpunkt/klagomål - Önskar att hemtjänstpersonalen stannar för samtalsstund	Therese Göras
2024-04-02		Sociala sektorn
KOS 2024/442	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Vi tar till oss informationen och har hela tiden samtal med vår personal att det är viktigt att de stannar tiden ut som man är beviljad av bistånd.</p> <p>För att alla ska få de insatser man har rätt till så kan det vara bra att ha en dialog med bistånd. Bistånd nås via Leksands kommuns växel.</p> <p>Vi som verkställande enhet arbetar utifrån en beställning som kommer från bistånd. Är inte ex social samvaro med i beställningen så blir det inga sådana insatser.</p>	
2024.3356	Synpunkt/klagomål - Information om våld i nära relationer	Karin Mikkonen
2024-04-24		Sociala sektorn
KOS 2024/565	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Gällande våld i nära relationer har kommunfullmäktige gett förvaltningen i uppdrag att ta fram en kommunövergripande handlingsplan mot våld i nära relationer. Detta utifrån att Leksands kommun står bakom länsstrategin Ett Dalarna fritt från våld. Fokus är samarbete och samverkan, stödinsatser och även att kommunen som arbetsgivare kan agera. Även det brottsförebyggande arbetet är viktigt i frågan om våld i nära relationer.</p> <p>Gällande ärenden som finns inom socialtjänsten uttalar jag mig inte i enskilda fall. Det jag kan säga är att vi i nämnden sätter oss in i alla ärenden innan vi fattar ett slutligt beslut. Våra beslut prövas även i domstol gällande bl a omedelbara omhändertaganden eller ansökan om vård enligt LVU/LVM. Domstolsbesluten kan även överklagas, liksom de beslut som nämnden fattar.</p> <p>Utifrån detta ser jag att ärenden prövas flera gånger vilket gör besluten rättssäkra.</p>	
2024.3538	Synpunkt/klagomål - Hemtjänstinsatser	Therese Göras
2024-05-02		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2024/584	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Enhetschef har kontaktat kund per telefon 240502.</p> <p>En av synpunkterna som är inlämnade gäller hämtning av mat på Björkbacken. Och det är ett beslut från politiken att vi inte ska utföra detta längre.</p> <p>Den andra synpunkten gällde kundens läkemedelsautomat.</p> <p>Kunden upplever att den är svår att hantera om man ska åka bort ett dygn eller en kväll. Kunden hade hört av sig angående denna problematik men inte fått någon återkoppling.</p> <p>Jag förklarade att det är nytt för hela hemtjänsten med läkemedelsautomater och att det är just nu bara viss personal som fått utbildning hur de ska hanteras. Vi kommer att fortsätta utbilda fler medarbetare för att detta inte ska vara ett problem.</p>	
2024.3952	Synpunkt/klagomål på innehåll i det autosvar som skickats från mejladressen socialkontoret@leksand.se	Katja Vestling
2024-05-14		Sociala sektorn
KOS 2024/634	Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Ansvarig avdelningschef för särskilt boende har kontaktat den enskilde för att förklara situationen.	
2024.3959	Synpunkt/ klagomål - Klagomål på hantering i LSS-ärende	Jessica Eriksson
2024-05-17		Sociala sektorn
KOS 2024/591	<p>Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Undertecknad har försökt att nå muntligt utsett ombud via telefon vid två tillfällen under dagen den 30 april samt även skrivit i mejl om att kontakt sökes.</p> <p>Den 2 maj får undertecknad kontakt med ombud. Undertecknad ber ombud att förklara klagomålet om kränkning av självbestämmande, om det är någon enskild händelse som föranlett detta. Ombud förmedlar att det är en helhet och att vi inte tagit tillräckligt stor hänsyn till brukare gällande dennes självbestämmande. Vi kommer att ha ett möte den 16 maj där vi fortsätter att prata igenom situationen och får den mer klarlagd. Ombud är nöjd med den föreslagna åtgärden om att prata vidare på möte.</p>	
2024.4646	Synpunkt/klagomål - Utebliven hjälp via trygghetslarm	Therese Göras
2024-06-07		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2024/753	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Enhetschef har begärt ut all larmstatistik, kollat journalanteckning samt stämplingar hos kund under den aktuella perioden. Enhetschef ser att det finns journalanteckningar på kund, där hen avsåger sig hjälp från oss då det är fel person som kommer och ska hjälpa hen. Vid något tillfälle så vill hen vänta på nattpatrullen.</p> <p>Vi har besvarat larm men blivit avvisade vilket vi ofta blir pga. av att det är fel person som kommer.</p> <p>Ett av larmen finns inte ens registrerat hos vår larmoperatör. Det kan vara så att kunden ej tryckt tillräckligt hårt då det ej är registrerat. Enhetschef har dialog med kunden ofta.</p>	
2024.5028	Synpunkt/klagomål - Handläggning av ärende om omfattas av LVU	Marie Holst Bustad
2024-06-17		Sociala sektorn
KOS 2024/744	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Den placerande kommunen, i detta fall Leksands kommun, har ansvar för fortsatt handläggning av LVU.</p> <p>Grunderna till uppgifterna som avses inte är att bedöma inom ramen för jäv. Ingen jävssituation eller opartiskhet bedöms förekomma. Handläggning, bedömningar och beslut sker inom ramen för Individnämndens delegeringsordning, där nämnden är beslutsfattare i ärenden som rör LVU. Inga vidare åtgärder kommer att vidtas med anledning av inkommen synpunkt.</p>	
2024.5337	Synpunkt/klagomål - Kvalitetsresan inom sociala sektorn - förändrad personaltäthet	Johan Karén
2024-06-28		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum	Åtgärdsredovisning	Avdelning
Ärendenummer		
KOS 2024/796	<p>Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Det nya schemat på Säbo innebär en personaltäthet på 0.87 på våra Säbon utom Edshult som har en täthet på 0.92. Det ligger fortfarande över snittet för riket när det kommer till personaltäthet på Säbo.</p> <p>De kvalitetshöjande rollerna är en del av bemanningen och har en viss tid som de gör i vården. Det har varit en rekrytering av de kvalitetshöjande rollerna och de kommer att anställas på samtliga Säbo.</p> <p>Under en sexveckors period har vare medarbetare två långpass. Långpassen är nödvändiga för att täcka alla helger, se till att det är endast ordinarie personal på helgerna, möjliggöra för personalen att komma upp i heltid samt ha kvar en 3-dagars ledighet.</p> <p>Det har inte skett en halvering av personaltätheten på Säbo och det är inte möjligt att jämföra olika yrkeskategorier på det sättet som görs då det gäller helt olika uppdrag men personaltätheten på Säbo är som sagt fortfarande högre än snittet för riket.</p> <p>Bakgrunden till omläggningen av schemat och genomförandet har vid upprepade tillfällen förklarats via filmer, brev, dialog på era APT mm. Medarbetarna har varit delaktiga i det nya schemat och så även Kommunal.</p>	
2024.5370	Synpunkt/klagomål - Saknar kontaktuppgifter till chefer inom hemtjänsten, dålig planering av personalens tid, stor eloge till fin och empatisk personal, men önskar personal som förstår språket	Therese Göras
2024-07-02		Sociala sektorn

Id	Inkommen synpunkt	Ansvarig
Datum		Avdelning
Ärendenummer	Åtgärdsredovisning	
KOS 2024/443	<p>Åtgärdsredovisning synpunkter och klagomål - När man blir kund på hemtjänsten via den kommunala hemtjänsten så får man ett första kunden besök, samt att hemtjänsten lämnar ut en kundpärm till alla som är beviljade hemtjänst. I den finns kontaktuppgifter till den hemtjänstgruppen som man tillhör. (Har man inte fått någon så säger man bara till personalen så ordnar vi det direkt)</p> <p>Under sommarperiod kan det vara svårare att nå den administrativa personalen då vi har lägre bemanning pga. semesterperiod men det finns alltid en chef eller teamledare i tjänst mellan 07:00-16:30.</p> <p>Hemtjänsten har ett uppdrag att ge alla samhällsmedborgare en fin vård och omsorg. Om man som kund tycker att planeringen eller besöken inte är bra så är det viktigt att man tar det med den chefen eller teamledare så vi kan göra åtgärder beroende på vad det är.</p> <p>Vi har alltid intervjuer med alla som vi anställer och det är för att fånga upp om det finns svårigheter med språket bla. Har man fått besök av medarbetare som har svårigheter med språket så är det viktigt att man kontaktar chef som kan vidta olika åtgärder om det behövs.</p>	
2024.5475	Synpunkt/klagomål - Beslutsprocess för insats i form av särskilt boende	Maria Forsberg
2024-07-04		Sociala sektorn
KOS 2024/852	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - 2024-06-28 har Maria Forsberg, bitr. enhetschef, och Johan Karén, avdelningschef särskilt boende, haft ett fysiskt möte med personen då han har frågor kring processen som föranlett beslutet om särskilt boende gällande en anhörig. Maria och Johan har förklarat hur beslutsprocessen går till och att det är en biståndshandläggare som gör bedömning och skriver beslutet. Personen uppmuntras att ta vidare kontakt med avgiftshandläggare gällande frågor kring avgift, fakturor och eventuellt uppskov av kommande fakturor.</p>	
2024.5549	Synpunkt/klagomål - Omsorg på särskilt boende	Johan Karén
2024-07-12		Sociala sektorn
KOS 2024/855	<p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Tack för att du delar med dig av dina synpunkter. Vi beklagar din upplevelse och förstår att det har varit en svår situation för dig. Vi har nedan försökt att plocka ur vilka dina synpunkter varit och besvarat dem. Svar på dina frågor har även givits vid möte den 240604 samt den 240711. Sjuksköterskan har ansvaret för att ordinera och utvärdera insatta Hälso-och Sjukvårdsinsatser/åtgärder. Personal ska utföra</p>	

åtgärderna/ordinationerna enligt rutin.

Då det bor nio personer på avdelningen kommer det alltid att uppstå situationer då boende blir utan uppsikt under kortare perioder. Schemaförändringen grundar sig på det stora ekonomiska underskottet som Sociala sektorn haft under många år och att vi i Leksands kommun har högre kostnader för vår äldreomsorg än genomsnittet för andra kommuner i landet. Detta gör att vi behöver bedriva verksamheten på ett annat sätt, men bibehålla kvaliteten.

För att kunna fortsätta bedriva verksamheter av god kvalitet och mer effektivt, behöver Leksands kommun genomföra en förändring av grundbemanningen. Grundbemanningen per pass blir lägre men det tillkommer kvalitetshöjande roller och resursturer. Edshultsgården kommer att få sex kvalitetshöjande roller.

Vårdtyngden förändras ofta över tid, varför det är viktigt att vi har resursspass på Edshultsgården som finns att tillgå vid högre vårdtyngd. Förutom resursturerna finns det fortsatt flera timmars planerad "överlappningstid" som ska nyttjas till aktiviteter, dokumentation och annan planering. Leksands Kommun förhåller sig till de nationella riktlinjer som finns och den riksbemanning som är satt. Den nya schemastrukturen med dess kvalitetshöjande roller bygger även på de nationella riktlinjerna för vård och omsorg vid demenssjukdom. Där bland annat uppföljning av den demenssjukes situation och behov, välfärdsteknik, måltidsmiljö, utevistelse och handledning har högsta prioritet. Vid en mätning som gjorts utav extern firma, påvisade resultatet att Leksands kommun hade en för hög grundbemanning.

Edshultsgården utökar sin bemanning nattetid i och med denna förändring. Tillsyn av våra demenssjuka finns på alla avdelningar, under dygnets alla timmar
Att ha Höftskyddsbyxor är ingen garanti för att undvika frakturer.
Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) gör en utredning om en Lex Maria anmälan ska göras utifrån avvikelsen.
Tandvårdskort ska inte sitta uppsatt på väggen, det ska förvaras i medicinskåpet. Det föreligger inte signering på att borsta tänderna i vanliga fall, detta kan Sjuksköterskan lägga till som digital signering vid behov.
Att endast en tandkrämstub är uttagen på recept kan vara att OVP* fått tandkräm från Sjuksköterskan, som alltid har flertalet hemma.
Att Bo blev satt under handfatet är beklagligt, men kan i detta fall ses som en skyddsåtgärd då OVP lämnade lägenheten. Hygienstolen går inte att föra över toalettstolen. Händelsen är lyft med personalen.
Det är Sjuksköterskan som förskriver inkontinensskydd. Innan man ändrar inkontinensskydd görs en mätning.

*OVP-Omvårdnadspersonal

Frågor

1. Varför såg inte ansvarig sjuksköterska till att höftskyddsbyxorna kom på?
SSK hörde med personalen som meddelade att de var i tvätten.

2. Varför bad hon mig att också ha koll på personalen att de ska sätta på höftskyddsbyxorna?
Det är personalens uppgift att utföra de ordinationer som finns.

3. Går det inte att lita på att personalen följer ordinationer?
I de fall det förekommit oklarheter har vi förtydligat och säkerställt att personal kan följa de ordinationer som finns. Detta genom digital signering, uppdaterad individuell genomförandeplan samt beställt hem fler höftskyddsbyxor.

4. Vem har ansvaret på avdelningen att alla ordinationer följs?
Sjuksköterskan har ansvaret att ordinera samt följa upp Hälso- och sjukvårdsåtgärder/ordinationer. All sjukvårdspersonal ska enligt rutin utföra ordinationer. Sjuksköterskan ordinerar och följer upp första tiden sedan följs ordinationerna upp på team-träffar samt genom att individuell genomförandeplan uppdateras.

5. Hur motiverar ni att det räcker med 2 personal per skift?
Tätheten på bemanningen ligger 0,91 åa vilket följer de nationella riktlinjerna.

6. Hur gör personalen med x då personalen är på dubbelbemanningar då han lämnas utan tillsyn?
Då det bor nio personer på avdelningen kommer det alltid att uppstå situationer då boende blir utan uppsikt under kortare perioder.

7. Varför fick jag inte fallrapporterna då jag bad att få ut all dokumentation om x. Fallrapporterna var ju de viktigaste, ville de dölja något?
Ingenting har försökt att döljas, måste ha blivit ett missförstånd då HSL journalerna skickades hem. SoL journaler och fallavvikelser är även dem hemskickade.

8. Varför görs ingen Lex Maria anmälan då personal medvetet underlåtit sig att följa ordinationen på höftskyddsbyxorna och lämnat honom utan tillsyn vid matbordet då han var orolig och ängslig enligt dokumentationen?
En utredning är gjord och kommer att avslutas under nästkommande vecka.

9. Varför satt inte tandvårdskortet på väggen i badrummet?
Tandvårdskortet ska förvaras i medicinskåpet, inte på väggen.
Munhälsobedömning/munvårdsordination från

Folktandvården förvaras i badrummet. Det är nu säkerställt att Munhälsobedömning/munvårdsordination finns lättillgängligt i badrummet.

10. Varför användes inte tandkrämen han var ordinerad?

Då det förekommer oklarheter kring användandet av rätt tandkräm är det nu säkerställt genom digital signering samt via individuell genomförandeplan att rätt tandkräm används.

11. Varför hade inte näransvarig sett till att både tandvårdskortet och tandkrämen tagits fram? För att säkerställa att alla näransvariga vet sitt uppdrag kommer en genomgång av dessa uppgifter att ske under hösten.

12. Varför följer inte personalen ordinationerna? Personal ska följa ordinationerna. Vi har nu säkerställt ordinationer i de fall det förekommit oklarheter, genom digital signering och uppdaterad Individuell genomförandeplan samt beställt hem fler höftskyddsbyxor.

13. Kan personalen låta bli att följa ordinationer? Nej, ordinationer ska följas.

14. Hur kan jag vara lugn att det inte sker flera sådana övergrepp som x blev utsatt för när de lämnade honom fastkilad under handfatet när han ville på toaletten?

Det ansågs i situationen vara en säkerhetsåtgärd då fallrisken var stor, då personalen behövde lämna lägenheten samt att hygienstolen inte gick att ställa över toalettstolen.

15. Kan personalen låta bli att följa ordinationer om förskrivna blöjor hur de vill? Nej, de ska följa ordinationen tills ny förskrivning är gjord.

16. Varför finns det då förskrivningar på blöjor? För att individen ska få rätt skydd utifrån behovet. Behovet kan förändras under tid.

17. Är det rimligt att jag som anhörig ska kolla att alla ordinationer följs? Nej, ansvaret ligger på personalen att följa satta ordinationer.