

Synpunkt/klagomål

Beskrivning av sökning:

Sociala sektorn kvartal 4/2023

| Id | Inkommen synpunkt | Ansvarig |
|---------------|--|------------------|
| Datum | | Avdelning |
| Ärendenummer | Åtgärdsredovisning | |
| 412595 | Synpunkt/klagomål - Munskydd i hemtjänsten. | Jonathan Wigert |
| 2024-01-08 | | Sociala sektorn |
| KOS 2023/1384 | Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Vi följer region dalarnas rekommendationer gällande munskyddsanvändning. På grund av ökad smittspridning sattes kontinuerlig munskyddsanvändning in från 17 november i alla verksamheter | |
| 2023.8779 | Synpunkt/klagomål - Handläggning av LVU-ärende | Annelie Bylund |
| 2023-10-18 | | Sociala sektorn |
| KOS 2023/1282 | Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Synpunkterna inkom till socialtjänsten 2023-10-06 och har överlämnats 2023-10-17 från socialsekreterare Linda Svärd till enhetschef Annelie Bylund. Synpunkterna är redan kända av socialtjänsten och har utretts flera gånger. Inga ytterligare åtgärder vidtas. | |
| 2023.9377 | Synpunkt/klagomål - Minskade insatser från boendestöd samt bemötande | Jessica Eriksson |
| 2023-11-10 | | Sociala sektorn |
| KOS 2023/1280 | Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Enhetschef har tagit upp klagomålet med medarbetare under schemalagt möte den 25 oktober. Näransvarig kommer att boka in en ny tid för en uppföljning av genomförandeplanen. Detta för att göra en klar plan så att medarbetare kan jobba lika. -Vi pratar fortsättningsvis den 25 oktober om upplevelsen att bemötande/attityden från delar av arbetsgruppen har försämrats. Vi pratar om vikten av ett gott bemötande och arbetsgruppen ventilerar detta. De tar åt sig av synpunkterna. -Vid telefonkontakt med klagande den 10 november bekräftar denne att en ny tid för genomförandeplan är bokad. Klagande blir muntligen, enligt egen önskan, informerad av enhetschef om vad som tagits med arbetsgruppen. Första steget blir att göra en ny genomförandeplan och där det framkommer vilka insatser som ska genomföras och hur man vill att insatser ska genomföras och samtidigt klargöra hur den klagande vill bli bemött i sin situation. Klagande är nöjd med återkoppling och vill även framföra att det från dennes sida har handlat om att det är en upplevelse denne haft om att attityden förändrats. | |

| Id | Inkommen synpunkt | Ansvarig |
|---------------------|--|-------------------------|
| Datum | | Avdelning |
| Ärendenummer | Åtgärdsredovisning | |
| 2023.9378 | Synpunkt/klagomål - LSS socialpsykiatrin | Jessica Eriksson |
| 2023-11-10 | | Sociala sektorn |
| KOS 2023/1250 | Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Inga åtgärder vidtas förutom att informationen förmedlas till medarbetare på boendestöd att deras hjälp och stöd uppskattas. | |
| 2023.9732 | Synpunkt/klagomål - Munskydd inom hemtjänsten | Isabella Piva Hultström |
| 2023-11-21 | | Sociala sektorn |
| KOS 2023/1408 | Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Som första kommun i Dalarna valde vi att gå ut med denna rekommendation. Det finns idag inga rekommendationer från vare sig folkhälsomyndighet eller smittskydds-enhet om att använda munskydd. Trots detta så valde Leksand att ligga steget före gällande att förhindra smittspridning. När det finns symptom på luftvägsvirus så är det inte längre en rekommendation utan ett skallkrav på munskydd, så även nu. Covid-19 är inte längre en allmänfarlig sjukdom utan i samma klass som övriga luftvägsvirus. Att införa skyddsutrustning är alltid en avvägning, både utifrån de boende som för de som arbetar inom våra verksamheter. | |
| 2023.9733 | Synpunkt/klagomål - Nuvarande kontaktpersonsuppdrag fungerar inte - önskar byta till annan kontakt | Tina Lundblad |
| 2023-11-21 | | Sociala sektorn |
| KOS 2023/1281 | Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Undertecknad ringer upp den enskilde för att berätta att nuvarande kontaktperson är avslutad från 231031. Undertecknad meddelar också att arbetet med att hitta en ny kontaktperson är påbörjat. I samtalet med den enskilde berättar undertecknad att det kan vara svårt att hitta en person som uppfyller alla kriterier. | |
| 2023.9796 | Synpunkt/klagomål - Avsaknad av taklyft i bårhuset på Limsjögården | Nina Lehtonen |
| 2023-11-23 | | Sociala sektorn |

| Id | Inkommen synpunkt | Ansvarig |
|---------------|---|--|
| Datum | | Avdelning |
| Ärendenummer | Åtgärdsredovisning | |
| KOS 2023/1429 | <p>Synpunkt/klagomål - Bårummet drivs i samverkan med Regionen, hyreskontraktet står på kommunen.</p> <p>Nina Lehtonen har pratat med MAS Jonathan Wigert för att få information/råd gällande bårummet. I och med överenskommelsen och det gemensamma ansvaret för bårummet, kontaktade JW vårdcentralens verksamhetschef Susanna Höglund. Hon tar tag i ärendet och även kontaktar Siljans Begravningsbyrå för att få mer information om hans synpunkt/önskemål och eventuell åtgärd. Hon ska även återkoppla till JW och NL om vad som överenskommit.</p> <p>NL har pratat med Siljans Begravningsbyrå den 23 november och informerat om ovanstående. De är nöjda med detta upplägg. NL följer upp med dem om ärendet drar ut på tiden.</p> | |
| 2023.9845 | Synpunkt/klagomål - Rekommendation om munskydd | Isabella Piva Hultström Sociala sektorn |
| 2023-11-27 | <p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål -Som första kommun i Dalarna valde vi att gå ut med denna rekommendation. Det finns idag inga rekommendationer från vare sig folkhälsomyndighet eller smittskydds-enhet om att använda munskydd.</p> <p>Trots detta så valde Leksand att ligga steget före gällande att förhindra smittspridning. När det finns symptom på luftvägsvirus så är det inte längre en rekommendation utan ett skalkrav på munskydd, så även nu.</p> <p>Covid-19 är inte längre en allmänfarlig sjukdom utan i samma klass som övriga luftvägsvirus. Att införa skyddsutrustning är alltid en avvägning, både utifrån de boende som för de som arbetar inom våra verksamheter.</p> | |
| KOS 2023/1440 | | |
| 2023.10056 | Synpunkter/ klagomål - Rekommendationen om munskydd inom äldreomsorgen | Isabella Piva Hultström Sociala sektorn |
| 2023-12-01 | | |

| Id | Inkommen synpunkt | Ansvarig |
|---------------|--|------------------|
| Datum | | Avdelning |
| Ärendenummer | Åtgärdsredovisning | |
| KOS 2023/1466 | <p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Som första kommun i Dalarna valde vi att gå ut med denna rekommendation. Det finns idag inga rekommendationer från vare sig folkhälsomyndighet eller smittskyddsmyndighet om att använda munskydd.</p> <p>Trots detta så valde Leksand att ligga steget före gällande att förhindra smittspridning. När det finns symptom på luftvägsvirus så är det inte längre en rekommendation utan ett skallkrav på munskydd, så även nu.</p> <p>Covid-19 är inte längre en allmänfarlig sjukdom utan i samma klass som övriga luftvägsvirus. Att införa skyddsutrustning är alltid en avvägning, både utifrån de boende som för de som arbetar inom våra verksamheter.</p> | |
| 2023.10057 | Synpunkt/klagomål - Möblering korttidsboende Tibble | Rikard Andersson |
| 2023-12-01 | | Sociala sektorn |

| Id | Inkommen synpunkt | Ansvarig |
|---------------|--|-----------------|
| Datum | | Avdelning |
| Ärendenummer | Åtgärdsredovisning | |
| KOS 2023/1463 | <p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Åtgärder som vidtagits är att enhetschef för korttids har haft kontakt med Leksands Kommuns Processledare i frågan kring utformning och möblering av rum.</p> <p>Enhetschef har nu inventerat de rum på korttids som vi bedömer behöver iordningställas mer utifrån synpunktens/klagomålets önskemål. Frågan ligger just nu hos processledaren i att få fram tavlor av rätt karaktär där de sedan kommer hängas upp på rummen av Leksands kommuns vaktmästare.</p> <p>Avseende frågan om gardiner så hänger det idag gardinkappor i alla fönster. Så här kommer det mest troligt inte vidtas några åtgärder i dagsläget.</p> <p>Gällande att måla en vägg i annan färg ligger den frågan hos processledaren som får göra den bedömningen framöver.</p> <p>Gällande att sängen skall vara "hel" så är det så att vi har vårdsängar som är konstruerade på det sättet. Detta är inget vi kommer kunna åtgärda på kort sikt. Eventuellt när det blir aktuellt att byta ut dagens vårdsängar, om man ser att det går att införskaffa vårdsäng med den utformningen där gaveln är "hel" så kanske det är att föredra. Rent praktiskt skall kunden inte behöva fastna i sängen om kunden ligger korrekt. Detta kommer enhetschef informera medarbetarna om att vi säkerställer detta då det finns risk att kunden ådrar sig trycksår.</p> <p>Gällande dörren på glänt så är det absolut något som enhetschef kan informera medarbetarna om att kunden föredrar. Detta är dock en bedömning som medarbetaren tillsammans med kunden gör och oftast har en dialog om hur kunden själv vill ha det ur ett personcentrerat perspektiv.</p> <p>Enhetschef återkopplar till anmälare över telefon som är nöjd med handläggningen av ärendet och tackar så mycket för återkopplingen.</p> | |
| 2023.10267 | Synpunkt/klagomål - Hemtjänstinsatser | Therese Göras |
| 2023-12-12 | | Sociala sektorn |

| Id | Inkommen synpunkt | Ansvarig |
|---------------|--|-------------------------|
| Datum | | Avdelning |
| Ärendenummer | Åtgärdsredovisning | |
| KOS 2023/1472 | <p>Åtgärdsredovisning synpunktklagomål - Vi arbetar dagligen med personalbemanning och det är många olika aspekter att ta hänsyn till. Vårt mål är att bemanna efter fast omsorgskontakt och ibland så är det svårt att få till rätt bemanning. Vi har flera aspekter att ta hänsyn till som tex sjukdomar.</p> <p>Om det är enskilda medarbetare som brister i språket så måste jag få till mig det personligen, så att jag kan ta ett samtal med berörd person.</p> <p>Gällande inköp så ska det nu planeras på serviceteamet. Då är det ett fåtal medarbetare som kommer att utföra inköp. Vilket tror vi kommer att underlätta.</p> <p>Vi har tagit fram ett förslag gällande legitimering av medarbetare men enligt den förra avdelningschefen skulle vi avvakta. Enhetschef ska ta det med avdelningschef igen.</p> <p>Alla som arbetar inom den administrativa enheten kan vara upptagna av andra arbetsuppgifter. Så det kan vara svårt att få tag på ex chef eller Teamledare. Har man akut behov av kontakt så får man ringa växeln och lämna ett meddelande där.</p> <p>Gällande matsituation så ska medarbetare kunna laga lättare rätter. Vi har gjort en omfördelning av tiden för att den ska passa planeringen bättre. EC får göra uppföljning av hur det går.</p> <p>Gällande planering av bilturer så är det många aspekter att ta hänsyn till och vi har som mål att lägga den bästa planeringen som går för dagen men det kan innebära att man måste göra vissa längre turer pga. av olika anledningar.</p> <p>Gällande återkoppling till anmälaren så hittar jag inte någon önskan om att bli kontaktad. Hemtjänsten har dialog med kund varje vecka i olika ärenden.</p> | |
| 2023.10750 | Synpunkt/klagomål - Brister i kontakt med anhörig vid vård i livets slut | Isabella Piva Hultström |
| 2023-12-19 | | Sociala sektorn |

| Id | Inkommen synpunkt | Ansvarig |
|---------------|---|-----------------|
| Datum | Åtgärdsredovisning | Avdelning |
| Ärendenummer | | |
| KOS 2023/1465 | <p>Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Undertecknad tar emot denna synpunkt samt mail från avsändare tillika anhörig XX 231201. Undertecknad återkopplar via mail 231201 med beklagan om bortgången samt erbjudande om tid för att träffas digitalt eller fysiskt för att tillsammans gå igenom de frågeställningar som finns i denna synpunkt. Möte bokas digitalt 231206.</p> <p>Vid det digitala mötet 231206 förs dialogsamtal kring synpunkterna i detta underlag och anhörig ges möjlighet att samtala utifrån sin upplevelse. Undertecknad uppger att rutinerna för kontakt med anhöriga kommer att ses över relaterat till detta och bekräftar att det är särskilt svårt i situationer som denna där flera familjemedlemmar är inblandade men inte för dialog med varandra.</p> <p>Gällande frågeställningen om fotografering så kommer undertecknad att ha dialog med säkerhets- och beredskapschef.</p> <p>Undertecknad har tagit del av den interna utredning som ansvarig enhetschef gjort och bedömer denna som noggrann och tillräcklig.</p> <p>Ärendet anses av båda parter vara löst i och med denna dialog och vidtagna åtgärder.</p> | |
| 2024.55 | Synpunkt/klagomål - Dom i förvaltningsrätten 2023-07-04 verkställs inte. Avser LSS-insatser. | Katja Vestling |
| 2024-01-04 | | Sociala sektorn |

| Id | Inkommen synpunkt | Ansvarig |
|---------------|---|-----------|
| Datum | | Avdelning |
| Ärendenummer | Åtgärdsredovisning | |
| KOS 2023/1524 | <p data-bbox="502 217 1077 398">Åtgärdsredovisning synpunkt/klagomål - Leksands kommun följer domen. Saken gäller prövning om att ansöka om LSS i insatser. Saken håller på att prövas av domstol, om det kan anses att klagande har rätten att var ombud för sin anhörig.</p> <p data-bbox="502 427 1077 631">Den enskilde är av kommunen beviljad insatserna bostad med särskild service enligt 9 § 9 LSS och daglig verksamhet enligt 9 § 10 samma lag. Insatsen är verkställd genom köp av plats i annan kommun. Anledningen till att insatserna inte går att verkställa i Leksands kommun.</p> <p data-bbox="502 660 1077 1135">Den enskilde har en god man som representerar som inte motsätter sig beslutet att det behöver verkställas i annan kommun eftersom det inte är möjligt i Leksands kommun. Av läkarintyg i pågående ärende i tingsrätten angående behovet av ett förvaltarskap i stället för godmanskap framgår bl.a. att den enskilde trivs i sin nuvarande bostad och tydligt uttryckt sig vilja bo kvar där. Vidare framgår det i läkarintyget att den enskildes hälsotillstånd påverkas negativt av stress vid diskussioner om eventuell flytt tillbaka till boende i Leksand. Ovanstående bekräftas av information från det nuvarande boendet om att den enskilde blir stressad, får sömnsvårigheter och ett mer utmanande beteende efter samtal med sin anhörig om en flytt tillbaka till Leksand.</p> | |