



Lex Sarah dnr 322:2023

Rapporten inkom: 2023-11-24
Utredning inledd: 2023-11-24
Rapportör: Behandlingsassistent, handläggare
Rapporterad verksamhet: Behandlingsenhet
Utredare: Carina Ejdelind, kvalitetsenheten

Sammanfattning

Klient som vid inskrivning vid boende, får ett negativt bemötande. Överenskommelse inför inskrivning vad avser uppgiftsfördelning ändras och kommuniceras inför klienten.

Frågeställning

- Vad har inträffat?
- Har det inträffade inneburit ett missförhållande i den mening som avses med bestämmelserna i lex Sarah?
- Behöver verksamheten vidta förbättringsåtgärder för att säkerställa att det nu uppmärksammade inte upprepas?

Respondenter

Rapportör/handläggare, behandlingspersonal, sektionschef, enhetschef, utvecklare

Händelseförlopp

Klienten beviljades behandling i aktuell verksamhet. Då hen inte var helt drogfri, var planeringen att hen skulle bo i en s.k. tillnyktringslägenhet tills drogtestet var negativt och därefter påbörja behandling. En lösning som behandlingspersonalen inte stod bakom, och som inte var i överensstämmelse med tidigare inskrivnings principer. I ett möte tillsammans med respektive enhets ledning och berörd personal hade överenskommelse gjorts om att rapportör stod för tillsyn och personalen i verksamheten tog drogtest.

Vid inflyttning upplevde rapportör att klienten blev illa bemött. Mottagande personal upplevde sig tidspressade. Klienten kände sig avvisad (sträckte fram handen, personal tog den inte, tonfall var icke-välkomnande). Klienten fick uppmaning om att inte "beblanda" sig

med övriga boenden. Det tidigare beslutet och arbetsfördelning avseende drogtestning ändrades. Klienten samt anhörig som var med vid tillfället har därefter kontaktat handläggaren och beskrivit sin upplevelse av det dåliga bemötandet. Klienten avbröt inte behandlingen till följd av det.

Styrande lagar och föreskrifter

Socialtjänstlagen 1 kap 1 § 2:a och 3:dje stycket, anger att socialtjänsten skall med hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupper egna resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

Ett gott bemötande har avgörande betydelse för socialtjänstens kvalitet. Kontakten och dialogen med personer som söker stöd hos socialtjänsten ska bygga på respekt för människors lika värde, individens självbestämmande och integritet

Missförhållandet

Missförhållandet består i brister i bemötande av klienten.

Orsaker

Genom att göra avsteg från tidigare uttalade inskrivningskriterier blev det otydligt för berörda, vilket kan ha påverkat personalens förhållningssätt gentemot klienten. Den enskilde är dock alltid ansvarig för det egna beteendet, även om förklaringar kan finnas i gruppdynamik och arbetsmiljöaspekter såsom till exempel oklara beslutsunderlag.

Omedelbara åtgärder

Verksamhetschefen informerade ansvarig enhetschef om det inträffade, som ger uppdrag till sektionschef att prata om det inträffade och vilka förväntningar arbetsgivaren har gällande bemötande av våra invånare.

Ytterligare vidtagna och pågående åtgärder

Det finns ett pågående arbete i syfte att skapa samsyn mellan myndighet och utförare, samt att förtydliga insatsbeskrivningen, rutiner och beslutsmandat. Man har sedan en tid arbetat med DISA-ambassadörer med regelbundna möten mellan myndighet och utförare.

En nyligen genomförd undersökning, i syfte att utveckla verksamheten, utifrån ett brukarperspektiv, tyder på att bemötandebrister behöver adresseras. Det arbetet är inlett

tillsammans med hela arbetsgruppen liksom att ledningen nu tar fokus på gruppdynamik och teamutveckling för att utveckla den organisatoriska och sociala arbetsmiljön.

I de fall där ledningen eventuellt behöver agera mot enskild anställds beteende sker det i enlighet med personalrutiner och inom ramen för arbetsrätten.

Har något liknande hänt tidigare?

I den aktuella verksamheten har under pågående utredning, inkommit ytterligare rapporter varav en berör bemötande.

Finns det risk för att något liknande kan inträffa igen?

Det finns alltid en viss risk för bemötandebrister. Det helhetsgrepp som ledningen nu tar torde minska den risken markant.

Anmälan till IVO

Det rapporterade bedöms inte utgöra ett allvarligt missförhållande enligt lex Sarah. Det inträffade ska därför inte rapporteras till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) utan enbart användas i utveckling av nämndens kvalitetsarbete.

Beslut

- Att godkänna utredningen
- Att inte anmäla ärendet till IVO då det inträffade inte bedöms utgöra varken ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för allvarligt missförhållande enligt 14 kap 7 § Socialtjänstlagen.

Helsingborg den 2024-05-22



Johan Klingborg
socialdirektör

Utredningskällor:

Rapportörer, enhetschef, sektionschef, behandlingspersonal, utvecklare, aktmaterial.