



Lex Sarah dnr 81:2024

Rapporten inkom: 2024-03-18
Utredning inledd: 2024-03-18
Rapportör: Handläggare
Rapporterad verksamhet: Behandlingsenhet
Utredare: Carina Ejdelind, kvalitetsenheten

Sammanfattning

Klienten deltog i behandlingen i öppenvård. Hen upplevde sig dåligt bemött av personal och valde att inte fullfölja behandlingen som en följd av det. Ett gott bemötande är avgörande för Socialtjänstens kvalitet och i berörd verksamhet har brister uppmärksammats.

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, utvecklare

Händelseförlopp

Klienten deltog i behandlingen utan att vara inackorderad. I samband med inskrivningssamtalet reagerade rapportören över personalens bemötande. Annan personal räddade upp situationen. Klienten påbörjade behandlingen, och innan uppföljningsmötet efter halva behandlingstiden, hörde klienten av sig. Hen upplevde stämningen på behandlingsenheten som dålig, och kände starkt obehag inför att delta i behandlingen, vilket bl.a. ledde till hög frånvaro. Hen beskrev att det var stor skillnad i bemötandet beroende på vem som var i tjänst. Klienten befann sig vid ett tillfälle i ett rum, tillsammans med en annan klient som skulle skrivas ut, till följd av dennes återfall, när en personal kom in i lägenheten. Hen upplevde personalen som hotfull. Om dennes beteende är att betrakta som hotfullt har inte kunnat konstateras. Det var dock en

turbulent situation. Personalen samlades i direkt anslutning till det inträffade tillsammans med klienten och förde dialog kring utskrivningsförfarandet. Klienten valde senare att inte fullfölja behandlingen.

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 grupperns 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

Behandlingsmetodikerna kan upplevas som konfrontativ, om den inte samtidigt kombineras med ett tydligt empatiskt förhållningssätt. I en dylik verksamhet är det av vikt att personalen för dialog kring sin arbetsmetodik, men också känner sig fria att ge respons på varandras bemötande i förhållande till klienter, i syfte att säkra kvaliteten i verksamheten. Arbetsklimatet vid enheten har inte stärkt de förutsättningarna.

Den enskilde är alltid ansvarig för det egna beteendet, även om förklaringar kan finnas i gruppdynamik och arbetsmiljöaspekter såsom till exempel oklara beslutsunderlag.

Omedelbara åtgärder

Inga omedelbara åtgärder vidtogs.

Ytterligare vidtagna och pågående åtgärder

En nyligen genomförd undersökning, i syfte att utveckla verksamheten, utifrån ett brukarperspektiv, tyder på att bemötandebriter behöver adresseras. Det arbetet är inlett tillsammans med hela arbetsgruppen. Ledningen har nu fokus på gruppdynamik och teamutveckling för att utveckla den organisatoriska och sociala arbetsmiljön.

Regelbundna enskilda samtal med samtliga medarbetare.

Vid enheten har man nu regelbundna möten för uppföljning av inskrivna klienter. Hösten 2024 planeras det att ske obligatorisk handledning i teamet samt utbildning i kränkande särbehandling och bemötande.

I de fall när ledningen behöver agera mot enskilda anställdas beteende sker det inom ramen för personalrutin och arbetsrätt.

Har något liknande hänt tidigare?

I slutet av 2023 samt ytterligare en i mars 2024 inkom rapport kring bemötandebrister i aktuell verksamhet.

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 24/06/24


Johan Klingborg
socialdirektör

Utredningskällor:

Rapportör, sektionschef, enhetschef, behandlingspersonal