

Handläggare

Matilda Ernfridsson | Utvecklingsledare
033-430 58 50 | matilda.ernfridsson@bollebygd.se

Dnr : BON2018/56-52018

Sammanställning av klagomål, kvartal 2 2018

BON dnr	Klagande	Enhet	Klagomålet avser	Brist?	åtgärder	Inkom datum	Svar datum
2018/10 1	Förälde r	Odensgårde ns förskola	Bristande utomhusmiljö; dåligt underhåll på fastighet och lekplats	Ja	Vår önskan och planering är att komma ut varje dag men säkerheten får gå först. Alla lekplatser besiktigas regelbundet av auktoriserad besiktningsman. Senaste besiktningen av Odensgårdens lekredskap gjordes 2017-11-16.	2018-03- 27	2018-04- 11
2018/12 7	Förälde r	Töllsjöskola n	Många byten av lärare och brist på information kring det.	Nej	Rektor ansvar för den inre organisationen enligt skollagen. Inga brister.	2018-04- 16	2018-05- 07
2018/13 1	Föräldr ar	Förskola	Brist på plats till inflyttande barn, före sommaren.	Nej	Erbjuds plats från 2018-06-04	2018-04- 23	2018-04- 25
2018/14	Hyresgä	Trygghetsb	Att byggnationen och	Nej	Trygghetsboendet följer de tidigare	2018-04-	2018-05-

5-1	st	oendet	organisationen inte uppfyller boverkets krav på ett trygghetsboende. Det gäller gemensamhetslokaler och tillgång till personal.		ställda kraven från Boverket gällande trygghetsboende.	24	08
2018/14 5-3	Hyresgäst	Trygghetsboende	Synpunkter på svar på klagomål på trygghetsboendet. Anser att svaret inte är tillräckligt.	Nej	Kommunen följer förordningen för investeringsstöd och Boverkets regler för trygghetsboende.	2018-06-12	2018-06-27
2018/15 1	Anhörig	Hemtjänsten	Olämplig fotografering	Nej	Samtal med personal om olämpligheten i beteendet och personal flyttad till annat område. Det var emellertid på önskemål från brukaren som bilden togs.	2018-05-07	2018-05-07
2018/15 3	Anhörig	Särskilt boende	Dåligt städat på rummet.	Nej	Det föreligger ingen brist. Enhetschef uppmanar klagomålsställaren att skicka en bild om hen upplever brister igen.	2018-05-16	2016-05-16
2018/16 4	Medborgare	Särskilt boende	Synpunkt på att inget telefonnummer direkt till	*	På kontorstid finns nummer till växeln, på icke kontorstid har anhöriga m.fl.	2018-05-23	2018-06-27

			personal finns på kommunens webbsida.		fått direktnummer till resp. enhet. Övriga kan inte ringa till boendet på helgen. I akuta lägen ska polisen kontaktas. Personal har ingen möjlighet att hantera telefonsamtal från allmänheten på kvällar och helger.		
2018/174	Anhörig	Hemtjänsten	Medicin ej signerad när given. Brukare har fått insulin för tidigt på kvällen utan att ha fått sin mat. Anhörig orolig att åka på semester.	Nej	Samtal med personal som uppger att inget fel har begåtts. Brukaren har fått mat och insulin under samma besök.	2018-05-30	2018-08-07
2018/189	Medborgare	Hemtjänsten	Hemtjänstens personal kör för fort på Slätthultsvägen.	Nej	Information till personal om att de får klagomål på bilkörningen samt att det är oacceptabelt beteende.	2018-06-18	2018-06-28
2018/190	Anhörig	IFO	Muntligt avslag på ansökan till korttid och bemötande från handläggare.	Ja	Avslaget borde givits skriftligt vilket inte gjordes.	2018-06-15	2018-06-27
2018/192	Medborgare	Hemtjänsten	Hemtjänstens bilar står ofta på gångvägen vid Kråkvägen. Det slängs även väldigt mycket snus	Nej	Förvaltningschef informerar personal om att de får klagomål på bilkörningen samt att det är oacceptabelt beteende som måste upphöra. Trafikreglerna	2018-06-19	2018-06-28

			och fimpar på gångvägen.		gäller.		
2018/19 4	Medbor gare	Hemtjänste n	Hemtjänsten kör för fort vid Jordås och Svedjorna.	Nej	Svar från EC att ha ett allvarligt samtal med berörd person men även gruppen i sin helhet.	2018-06- 25	2018-06- 25
2018/19 5	Medbor gare	Hemtjänste n	Hemtjänsten kör vårdslöst inne i ett område där barn leker, på Kråkevägen.	Nej	Samtal med hela hemtjänstgruppen om det oacceptabla att de kör för fort i tjänsten.	2018-06- 23	2018-06- 25
2018/19 6	Föräldr ar	Bollebygdss kolan	Hund i skolan	Ja	Brister i hur man har hanterat och implementerat tjänstehund i skolan. Stora positiva effekter kommer ut av tjänstehund för vissa elever, men det finns risk för negativa effekter såsom t.ex. vid allergier eller annan överkänslighet. Frågan om tjänstehund kommer ytterligare att utredas av rektor.	2018-06- 26	2018-06- 29
2018/20 4	Anhörig	Gruppboen de	Anhörig anser att personalen utför det som de är satt att göra såsom städning och viss omsorg.	Ja	Enskilda samtal med namngiven personal. Kontroll av uppgjorda planer som är gjorda för brukaren med gruppboens stödpedagog. Samtal med hela arbetsgruppen	2018-06- 12	2018-06- 29

					angående det inträffade på näst kommande APT- extra insatt under v 27. Uppföljning att rutiner följs på APT den 14/8.		
--	--	--	--	--	--	--	--

* klagomålet är formulerat på ett sådant sätt att det inte går att ta ställning till om brist förekommit eller ej. Ex. ett klagomål som består av frågor eller önskemål