

Handläggare

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

Dnr: BON2018/56-82018

Sammanställning av klagomål 2018, kvartal 3

BON dnr	Klagande	Enhet	Klagomålet avser	Brist?	åtgärder	Inkom datum	Svar datum
2018/210	Medborgare	Hemtjänsten	Kör vårdslöst och för fort på liten väg.	Ja	Samtal med personal.	2018-07-05	2018-07-05
2018/219	Anhörig	Hemtjänsten	Hemtjänstpersonalen är dåliga på att källsortera	Ja	Kommunens värdegrund anger varje medarbetares ansvar att utveckla de insatser vi erbjuder. Detta förutsätter ett flexibelt arbetssätt där varje medarbetare gör det lilla extra för att bemöta brukarens behov och brukarens behov i förhållande till samhället. I syfte att främja en god miljö är det viktigt att hemtjänstens personal utför insatser som bidrar till återvinning av de matlådor som kommunen levererar, då	2018-07-11	2018-08-09

					förutsättningar för detta finns i brukarens hem. I nuläget finns dock ingen möjlighet att flytta återvinningen från brukarens hem utan specifikt beslut från biståndshandläggare.		
2018/22 4	Anhörig	Hemsjukvården / hemtjänsten	Missuppfattning vid beställning av ambulans där effekten blev att ingen beställde den och väntan blev onödigt lång.	Ja	Samtal med personal om vikten återkoppling och kommunikation vid händelser då flera personal är inblandade. Händelsen togs även upp med MAS.	2018-07-31	2018-08-03
2018/22 5	Klient	IFO	Hantering av ett ärende om hjälp vid flytt.	Nej	Socialtjänsten har hjälpt till med allt som klienten har önskat för att underlätta flytten inklusive ändrat tiden för flytten.	2018-08-01	2018-09-24
2018/23 9	Anhörig	Hemtjänsten	Brukaren, som växelbor på Korttiden/ordinärt boende, hade en planerad hemgång från Korttiden till ordinärt boende på eftermiddagen måndag 180820. Personal från hemtjänst hade	Ja	Förtydligande av rutin: Personal Korttiden informerar hemtjänstens planerare dagen innan hemgång. Om information kring tidpunkt hemgång saknas, t ex anhörig har inte meddelat, ansvarar personal Korttiden för att få denna information	2018-08-20	2018-08-23

			schemalagt besök hos brukaren på förmiddagen måndag 180820. Personal gick in och larmet gick igång.		så information till hemtjänst kan ske vid fastställd tidpunkt.		
2018/24 3	Medborgare	Hemtjänsten	Vårdslöst framförande av bil	Ja	Samtal med aktuell medarbetare.	2018-08-20	2018-08-21
2018/24 8	Brukare	IFO/hemsjukvården	Bemötande vid samtal om att avsluta insats om växelvis boende på korttiden.	Ja	Rutiner ändras så att möten även med brukar på korttiden bokas i förväg i syfte att göra det möjligt för brukaren att kontakta t.ex. anhörig för medverkan i mötet.	2018-09-01	2018-09-21
2018/24 9	Anhörig	ÄO demens	Smutsigt och med intorkad avföring på flera ställen i brukares rum, inget örngott på kudden, smulor i sängen. Anhörig orolig för att brukare ofta är lämnad ensam.	Ja	Händelsen utreds och genomförandeplanen uppdateras i samverkan med anhörig och brukare.	2018-09-03	2018-09-03
2018/25 0	Ombud	IFO	Bemötande vid samtal.	Nej	Förvaltningen beklagar att mötet upplevdes kränkande. Utredning och beslut är korrekta.	2018-09-01	2018-09-19

2018/25 1	Medborgare	Kultur och fritid	Synpunkt på ett vindskydds placering. Vindskydd ligger nära hemmet och används ofta av festande ungdomar.	Nej	Samtal ska föras med Samhällsbyggnad.	2018-09-06	2018-09-21
2018/27 1	Anhörig	Hemtjänsten	Ytterdörren till en brukare hittas av anhörig öppen. Hemtjänsten har inte stängt och låst som de ska.	Nej	Dörren är trög och svår att stänga och låsa. EC tar upp klagomålet med personalgruppen som medveten vikten av att både stänga och låsa enligt instruktionen, med nyckel och genom att trycka till dörren. Personalen trodde att dörren var låst när de gick därifrån. Ägaren av dörren vet om att dörren är svår att stänga men har inte gjort något åt det.	2018-09-17	2018-09-17

* 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