

SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2017. INKOMNA UNDER PERIODEN 2017-01-01 – 2017- 04-30 SAMT SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2016

Vi har ett väl inarbetat sätt att hantera klagomål. Vår inställning är att klagomål bidrar till verksamhetsutveckling. Klagomålshandlingens gång är att varje klagomål oavsett källbärare, e-post, skriftligt, annat registreras/ diarieförs av registrator. Klagomålet skickas omgående till ansvarig avdelningschef för bedömning/åtgärd. Registrator gör utdrag till förvaltningsledningen/ förvaltningsledningsmöte en gång per månad där respektive klagomåls status fastställs. Detta för att säkerställa att klagomål ej glöms bort/ ”faller mellan stolarna”. Är ärendet åtgärdat och klart skrivs detta in i ärendehanteringssystemet. Begreppet åtgärdat innebär i det här sammanhanget att en återkoppling till brukaren/medborgaren som framfört synpunkten/klagomålet skett där det är möjligt (vissa klagomål är anonyma) Den avdelning som ”äger” klagomålet utför återkopplingen för att direkt kunna svara på eventuella följdfrågor eller annat som brukaren/ medborgaren vill ha hjälp med.

Socialtjänsten

Socialtjänsten har fått in 9 klagomål.

Klagomålen handlar i de flesta fallen om myndighetsutövning och bemötande. Tre av de inkomna klagomålen handlar inte om myndighetsutövning. Ett av klagomålen gällde utebliven flaggning den 1 januari. Klagomålet inkom anonymt, och kan därför inte besvaras till inlämnaren. Förvaltningen har meddelat Securitas och ett annat klagomål handlar om hög musik i samband med 127 festivalen på Sättra strandbad. Två av klagomålen gäller verksamhet som utförs i privat regi. I dessa ärenden har förvaltningen överlämnat klagomålen till aktuella utförare. Socialtjänstens alla enheter har ett väl inarbetat arbetssätt för att hantera klagomål och synpunkter. Vår inställning är att alla klagomål bidrar till kvalitets- och verksamhetsutveckling.

Äldre och funktionshindrade

Äldre och funktionshindrade har fått in 1 klagomål och 1 synpunkt.

Klagomålet avser brister i hemtjänsten. Bristerna har utretts utifrån bestämmelserna om lex Sarah. Åtgärder har föreslagits och uppföljning av insatsen har genomförts. Den inkomna synpunkten är beröm till personalen på Sättra vård- och omsorgsboende. Synpunkten inkom anonymt genom Äldre Direkt och har förmedlats till verksamheten.

Förskola och fritid

Förskola och fritid har fått in 4 klagomål och 1 synpunkt.

Ett av klagomålen handlar om parkeringsplatser vilket hänvisas vidare till berörd instans. Två av klagomålen handlar om vårdnadshavares önskemål i två helt skilda ärenden. Dessa har var och en för sig följts upp i samtal. Det sista klagomålet handlar om kränkande vilket alltid utmynnar i en utredning och handlingsplan. Därutöver arbetar förskolorna kontinuerligt med barns inflytande kopplat till likabehandlingsplanen, detta är både ett främjande och ett förebyggande arbete. Synpunkten har tagits om hand av Fryshuset som för dialogen vidare.

Stadsutveckling (from 2013-12-01 registrerades de flesta ärenden i Synpunktportalen) och Medborgarservice

Stadsutveckling och Medborgarservice har fått in 25 klagomål, 9 idéer, 6 beröm och 21 frågor. Via synpunktportalen kommer även ärenden som inte rör stadsdelsnämndens ansvarsområde, dessa vidarebefordras till rätt instans.

| Diarienummer | Typ | Ärende/åtgärd |
|--------------|-----|---------------|
|--------------|-----|---------------|

Socialtjänst

004/2017

Klagomål på att flaggan ej var hissad utanför stadsdelsförvaltningen 1 januari
Åtgärd: Anonymt inlämnad.
 Förvaltningen var stängd och Securitas blir meddelad eftersom uppdraget ligger hos dom helg dagar.

157/2017

Klagomål på drogproblem m.m. i Sättra centrum och om det finns något anhörigstöd till föräldrarna.
Åtgärd: Klagomålsställaren har fått svar och informations blad om Anhörigstöd och möte som finns i stadsdelen.

180/2017

Klagomål på att beslut på ansökan om LSS har dragit ut på tiden.
Åtgärd: Enhetschef har kontaktat anhörig och meddelat att ansökan kommer att behandlas skyndsamt. Enheten har

utvecklat ett nytt system för att handläggarna ska ha bättre kontroll över inkomna ansökningar.

190/2017

Klagomål på beslut och socialsekreterare och hens attityd.

Åtgärd: Bitr. enhetschef har besvarat per brev att varje ny ansökan leder till ny utredning och rätten till att överklaga beslut.

202/2017

Klagomål på växelvården på Stora Sköndal.

Åtgärd: Biståndsbedömaren har kontaktat klagomålsställaren och kommer att ha ett uppföljningsbesök och även informerat verksamhetschef som kommer att återkoppla till klagomålsställaren.

243/2017

Klagomål på Axelbergs korttidsboende.

Åtgärd: Anhörig har fått information om att klagomålet har överlämnats till boendet som kommer att återkoppla.

333/2017

Klagomål på att barnen placerats i jourhem.

Åtgärd: SDF har ansökt om vård enligt LVU och fortsätter att motivera föräldrarna att ta kontakt med ”Stella” m.m.

381/2017

Klagomål på sin handläggare och utbetalning.

Åtgärd: Samtal med klienten som fått information om rätten att överklaga sitt beslut.

402/2017

Klagomål på att 127 festivalen spelar hög musik och tar plats på Sättra strandsbadet och har ett önskemål om att SDF ser över det till i sommar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Äldre och funktionshindrade

102/2017

Klagomål på brister i hemtjänsten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

369/2017 Synpunkt

Beröm till personalen på Sättra vård- och omsorgsboende.

Åtgärd: Gick ej att besvara då berömmet var inlämnat anonymt.**Förskola och fritid**

007/2017

Klagomål på att pedagog drar barnet i armen och för in barnet i ett annat rum.

Åtgärd: Utredning utförd och åtgärdsplan framtagen. Uppföljning har skett med föräldrarna.

112/2017

Klagomål på att det inte finns parkeringsplatser till förskolan på Frimurarvägen.

Åtgärd: Brev skickats till klagomålsställaren och informerat att det inte är stadsdelsförvaltningen som ansvarar för detta utan hänvisar till Stockholm Parkering och Trafikkontoret.

165/2017 Synpunkt

Önskemål om att ordna kampsport (boxning) i Vårberg och att många ungdomar önskar det.

Åtgärd: Meddelar synpunktslämnaren att kontakta biträdande verksamhetschef på Fryshuset för vidare dialog.

208/2017

Klagomål på att finska språket är helt frånvarande i förskolan Lilla Världen.

Åtgärd: Utredning utförd och samtal med föräldrar har skett.

- 357/2017
Klagomål på att pedagoger inte responderar på förälders åsikt utifrån att barnet är som en ängel i ett religionsperspektiv i samband med lucia firande.
Åtgärd: Utredning utförd och samtal har skett med förälder som efter det bett att få avsluta utredningen.
- Stadsutveckling (Synpunktportalen) och Medborgarservice**
- 010/2017 Synpunkt
Beröm till snöröjningen i stadsdelen som har varit perfekt.
Åtgärd: Stadsdelen tackar för berömmet.
- 122/2017 Synpunkt
Önskemål på vad vägarna ska ha för underlag då synpunktslämnaren är ute med sin permobil och är rädd för punktering.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 124/2017 Synpunkt
Att det behövs någon som talar arabiska bland de som arbetar på medborgarservice.
Åtgärd: Anonymt inlämnad har ej gått att besvara.
- 160/2017 Synpunkt
Beröm över att det blivit röjt vid ”Bobb backen” och vid Sättagård. Tryggheten har ökat med 100%.
Åtgärd: Stadsdelen tackar för berömmet.
- 163/2017
Klagomål på att det ska finnas plats med kabel uppkoppling då hen är elöverkänslig.
Åtgärd: Har meddelat klagomålsställaren att det finns på medborgarkontoret och att hen är välkommen.

- 178/2017
Klagomål på att inte få ställa ut fotografier på graffitti på målningar gjorda på platser i Vårberg där det inte är tillåtet att måla.
Åtgärd: Besök har skett med klagomålsställaren där information har getts om Stockholms Klotterpolicy och varför stadsdelen inte ger tillåtelse till att ställa ut dessa.
- 267/2017 Synpunkt
Att biblioteket tar 3 kronor för kopia A4 och medborgarkontoret tar 1 krona. Det är ju våra skattepengar, borde vara lika kostnad.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 416/2017
Klagomål på att ha fått vänta 3 timmar för rådgivning av samhällsvägleddare vid besök.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- SY1701150826HVX
Beröm: efter naturvårdsåtgärder längsmed Bredängs motionsspår i Sätmaskogen.
Åtgärd: Tacka för beröm.
- SY1612051254SCK
Fråga: Privata bilar kör olovligt på parkvägar Vårberg trots bom.
Åtgärd: Förvaltningen placerar en sten/betongsugga under sommarsäsong vilket försvårar passage.
- SY1701011529NAJ
Idé: Placera sten på parkväg vid Ålgrytevägen 119 för att motverka olovlig bilism på parkvägar.
Åtgärd: Ingen åtgärd. Förslaget gäller ej förvaltningens mark, men Primula fastigheters. Vidare ger hinder på parkväg möjlighet för bilar att snedda över intilliggande gräsytor.
- SY1612091328REN
Klagomål: Uppmaning till förvaltningen att omgående stänga Mälarhöjdsbadets parkeringsinfart.

- Åtgärd:** Förvaltningen stänger bommen.
- SY1701090944LNG **Idé:** Uppmaning till förvaltningen att byta ut utslitna vägvisningsskyltar i Sätmaskogen.
Åtgärd: Förvaltningen meddelar att detta görs så fort medel finns till detta, förhoppningsvis under 2017.
- SY1612210849IYZ **Fråga:** Varför ligger rishögar intill Skärholmens motionsspår?
Åtgärd: Förvaltningen meddelar att rishögarna kommer från den intilliggande koloniträdgårdsföreningens röjningsarbete. Tas bort av koloniträdgårdsföreningen.
- SY1612231703TFK **Beröm:** för utförda naturvårdsåtgärder längsmed Bredängs motionsspår.
Åtgärd: Förvaltningen återkopplar och tackar för beröm.
- SY1612200823EYU **Idé:** Uppmaning till förvaltningen att stänga Mälärhöjdsbadets parkeringsinfart.
Åtgärd: Förvaltningen stänger bommen.
- SY1612200815ZRC **Beröm** för snabbt borttaget dumpning vid Mälärhöjdsbadets parkering.
Åtgärd: Förvaltningen återkopplar och tackar för beröm.
- SY1702261540GXQ **Fråga:** Varför är stora träd uppmärkta med naturvårdsband i Skärholmsdalen?
Åtgärd: Förvaltningen svarar att träden är uppmärka för Exlpoteringskontorets/Stadsbyggnadskontoret planarbete inom Fokus Skärholmen.
- SY1702201039UVI **Idé:** Önskemål om utegym i Vårberg.
Åtgärd: Förvaltningen meddelar att det planeras att sättas upp ett utegym i Vårberg under våren 2017.

- SY1702190849PEX
Fråga: Medborgare upplever att sandsopning av parkvägar är bristfällig i Skärholmens stadsdelsnämndsområde.
Åtgärd: Förvaltningen meddelar att sandsopning utförs enligt stadsövergripande styrdokumentet Teknisk handbok (Trafikkontoret).
- SY1702081022YSM
Fråga: Varför är vägbom vid Mälarhöjdsbadets infart öppen?
Åtgärd: Förvaltningen meddelar att bom är tillfälligt öppen för att möjliggöra bärgning av dumpad bil, därefter låses bommen.
- SY1702080340NOK
Klagomål: Medborgare önskar utegym vid Johannesdalsbadet.
Åtgärd: Förvaltningen meddelar att utegym vid Johannesdalsbadet planeras inom ramen för exploateringsprojektet Söderholmen i Fokus Skärholmen.
- SY1702071945USN
Fråga: Medborgare meddelar att vitvaror m.m. dumpats vid Bredängs badväg.
Åtgärd: Förvaltningen har städat undan tjuvtippen.
- SY1701232201SFZ
Fråga: Medborgare felanmäler belysningen längsmed Skärholmens motionsspår.
Åtgärd: Förvaltningen lagar belysning omgående.
- SY1701171218FVA
Klagomål: på dålig, eftersatt skötsel av Sätreskogens naturreservat. Fallna, döda träd överallt.
Åtgärd: Förvaltningen meddelar hur man arbetar med skötseln av reservatet, samt hur man balanserar naturvärden knutna till död ved och estetiska önskemål på rent och snyggt i reservatet.
- SY1702010925FZT
Beröm: för naturvårdsåtgärder och städning av boplatser vid minigolfbanan i Bredäng.

- Åtgärd:** Förvaltningen återkopplar och tackar för beröm.
- SY1703300624TJQ **Beröm:** för naturvårdsåtgärder i Sätmaskogens naturreservat vid Linsellstigen/Ångbåtsbryggan.
Åtgärd: Förvaltningen återkopplar och tackar för beröm.
- SY1703261034UQE **Fråga:** angående sandsopning Vårberg.
Åtgärd: Medborgare återkopplad på telefon, sandsopning redan utförd vid återkoppling.
- SY1703230617SKQ **Klagomål:** på bil som nattetid står parkerad på stadsdelsförvaltningens parkeringsplatser i Sätmaskogens naturreservat.
Åtgärd: Återkoppling till medborgaren med information om SDFs arbete med parkeringsplatser.
- SY1703231702LSU **Fråga:** angående olovlig privatbilism på parkvägar Vårberg.
Åtgärd: SDF arbetar för att stoppa olovlig bilism på parkvägar.
- SY1703191813JHB **Fråga:** Dumpning Mälärhöjdsbadets parkering.
Åtgärd: SDF hämtade dumpat material innan felanmälan inkommit.
- SY1703081326JTB **Fråga:** Plast runt tavlor gångtunnel Vårgården.
Åtgärd: SDF kommer ta ned tavlorna vid tillfälle.
- SY1703171521NVN **Klagomål:** på att skräpkorgar saknas på Vårbergstoppen.
Åtgärd: SDF meddelar att man överväger att sätta upp fler skräpkorgar på Vårbergstoppen.
- SY1703020850BWG **Klagomål:** på kundvagnar som dumpats på parkmark Rönnholmsgränd.
Åtgärd: SDF tar bort kundvagnar.

- SY1703081516RND **Fråga:** angående ej vinterväghållen parkväg Sätredalsparken.
Åtgärd: SDF påminner entreprenör.
- SY1703081221XZF **Klagomål:** på vinterväghållning Skärholmsstigen.
Åtgärd: SDF ser över rutter med entreprenör och överväger ändring.
- SY1703051338VBS **Klagomål:** på illegal bosättning vid Skärholmsvägen.
Åtgärd: SDF känner till bosättningen och har anmält till Polisen.
- SY1702041151APO **Idé:** uppsättning av bänkar längs Gröna stugans stig.
Åtgärd: SDF meddelar att bänkar kommer sättas upp.
- SY1701250951BKU **Klagomål:** på sly som växer in på tomt Vårberg.
Åtgärd: SDF slyröjer enligt önskemål.
- SY1703021336SYG **Klagomål:** på grus som kommer in från parkväg på privat tomt, Vårberg.
Åtgärd: SDF bygger ett staket som stoppar gruset från att komma in.
- SY1702271500LLD **Fråga:** varför vägbom Mälarhöjdsbadet är uppbruten.
Åtgärd: SDF meddelar att bom är uppbruten och att nytt lås kommer sättas upp.
- SY1702231210JND **Klagomål:** på bristfällig vinterväghållning av parkväg Skärholmen.
Åtgärd: SDF återkopplar medborgare och vidarebefordrar till entreprenör.
- SY1703211508AOZ **Klagomål:** på trappa Ekholmshöjden.
Åtgärd: Trappa tillhör ej SDF.
- SY1703240852WOZ **Fråga:** Trasigt staket Bredängs allé.
Åtgärd: SDF avvaktar lagning.
- SY1612051104RJB **Idé:** mer bänkar i Vårberg.
Åtgärd: Medborgarvärdar återkopplar.

| | |
|-----------------|---|
| SY1703111156DUL | Klagomål: på avsaknad av skräpkorgar Sättravarvsvägen. Åtgärd: SDF har inga skräpkorgar då de fylls med sopor från båtklubben. |
| SY1611011021MII | Fråga: sätt upp skyltar mot parkering innanför bom vid Mälärhöjdsbadet. Åtgärd: SDF försöker hålla bommen stängd. |
| SY1704041101MWO | Felanmälan: nedskräpning parkväg Bredäng. Åtgärd: SDF städar på platsen. |
| SY1703301523LFR | Klagomål: på bosättning Vårberg. Åtgärd: SDF anmäler till Polisen. |
| SY1704031301EJA | Idé: bygg om utegym Sättrastrandsbadet. Åtgärd: SDF bygger ej om. |
| SY1704061501KYW | Felanmälan: Lös elkabel över motionsspår. Åtgärd: SDF sätter upp elkabeln. |
| SY1704021619WRI | Klagomål: Olovlig motorcrossåkning på parkvägar Sättra. Åtgärd: SDF redogör för sitt arbete för att motverka problemet samt uppmanar anmälaren att ringa polisen. |
| SY1704031459CYQ | Fråga: angående olovlig motorcrossåkning på parkvägar Sättra. Åtgärd: SDF redogör för sitt arbete för att motverka problemet samt uppmanar anmälaren att ringa polisen. |
| SY1704021208OCK | Klagomål: angående olovlig motorcrossåkning på parkvägar Sättra. Åtgärd: SDF redogör för sitt arbete för att motverka problemet samt uppmanar anmälaren att ringa polisen. |
| SY1703261906DND | Klagomål: på skräpighet i Vårberg. Åtgärd: SDF städar på platsen. |

| | |
|-----------------|--|
| SY1704021107NWE | Idé: upprustning av Idleken. Åtgärd: SDF kommer rusta upp parken, men avvaktar exploateringsplaner. |
| SY1704101125SNX | Klagomål: på bristfällig städning Bredäng. Åtgärd: SDF städar. |
| SY1704121310CSA | Fråga: angående bristfällig sandsopning Sätra. Åtgärd: SDF sandsopar. |
| SY1704180953ZGO | Fråga: om pannabanan i Västerholmsparken. Åtgärd: SDF upplyser om vad en pannabana är. |
| SY1704101933EXF | Klagomål: angående olovlig motorcrossåkning på parkvägar Vårberg. Åtgärd: SDF redogör för sitt arbete för att motverka problemet samt uppmanar anmälaren att ringa polisen. |
| sY1704181655JBM | Klagomål: på att rullstolsgungan i Kulan är belagd med hänglås. Åtgärd: SDF meddelar varför och uppmanar personen att kontakta Kulans parklek. |
| SY1704071252ZYW | Fråga: om skräpighet i Vårberg. Åtgärd: SDF städar på platsen. |
| SY1704210750QVL | Fråga: angående skräpighet Bredäng. Åtgärd: SDF städar på platsen. |
| SY1704182035VVL | Beröm: efter justiering av grusväg Bredäng. Åtgärd: SDF tackar för beröm. |
| SY1704171023IIZ | Klagomål: på att rullstolsgungan i Kulan är belagd med hänglås. Åtgärd: SDF meddelar varför och uppmanar personen att kontakta Kulans parklek. |

SY1704141248DRG

Fråga: angående fällning av träd för anläggande av motionsspår Sätra.
Åtgärd: SDF förklarar varför träd har fällts.

SY1704151654VCP

Klagomål: angående fällning av träd för anläggande av motionsspår Sätra.
Åtgärd: SDF förklarar varför träd har fällts.

SY1703281031IPG

Idé: anlägg en fiskebrygga vid Skärholmens gård.
Åtgärd: SDF bereder frågan, ev aktuellt som medborgarförslag.

SY1703301524IYZ

Klagomål: på annektering av parkmark, Skärholmen.
Åtgärd: SDF uppmanar person som annekterat mark att ta bort staket på parkmark.

SY1704252140LWT

Idé: förbättring av Sätredalsparken.
Åtgärd: SDF handlägger.

SY1704231046XFF

Klagomål: bristfällig sandsopning Skärholmen.
Åtgärd: SDF meddelar entreprenör.

SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2016

| Diarienummer | Typ | Ärende/åtgärd |
|--------------|-----|---------------|
|--------------|-----|---------------|

Äldre och funktionshindrade

| | | |
|-----------|--|--|
| 940/2016 | | <p>Klagomål på att inte få behålla sin kontaktperson på daglig verksamhet. Åtgärd: Handläggning pågår.</p> |
| 1074/2016 | | <p>Klagomål på demensboende; svårt få kontakt med ansvarig läkare och att information om ändrad medicinering inte fungerar. Åtgärd: Handläggning pågår.</p> |
| 1190/2016 | | <p>Trevligt initiativ med julmiddag. Tyvärr passar det inte alla boende med stora sällskap. Vore bra att man i stället tar det avdelningsvis. Åtgärd: Återkoppling har skett med synpunktslämnaren. Julfesten är frivillig för boende och anhöriga och hänsyn tas till varje individs förmåga och dagsform inför stora sammankomster.</p> |

Förskola och fritid

1143/2016

Klagomål på att film som hittats visar barn som är ledsna men inte tröstas under en lunch situation.

Åtgärd: Utredning utförd och åtgärdsplan framtagen. Uppföljning har skett.

Stadsutveckling och Medborgarservice

1222/2016

Att nyinflyttade (mantalsskrivna) i stadsdelen bjuds på en guidad busstur och berättar om området.

Åtgärd: SDF tackar för den fina idén och tar förslaget till sig.