



SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

Enheten för hemlösa

Under sista tertialet har totalt fem synpunkter på verksamheten in kommit. Varje person som inlämnat synpunkt har, när kontaktuppgifter angivits, blivit kontaktad för återkoppling i ärendet, både av klagomålshanterare och, i förekommande fall, handläggare/chef. Två klagomål rör försörjningsstöd; ett där man önskar byta handläggare och ett där klienten klagar på många byten av handläggare. Övriga tre är allmänna synpunkter/klagomål. Samtliga har fått återkoppling av klagomålshanteraren samt av biträdande enhetschef.

Uppsökarenheten och Medborgarkontoret för hemlösa

Fyra synpunkter har inkommit under året. En anonym person framförde sitt missnöje med att fältgruppen inte kommit tillräckligt snabbt då hon ringt angående en person som mådde dåligt, en anonym klient var missnöjd med den hjälp han fått vid sitt besök på Medborgarkontoret och upplevde att han inte var hjälpt av de råd han fick och en klient hade upplevt brister i den information han fått vid sitt besök på Medborgarkontoret samt att han upplevt att man inte hållit det man lovat. Den klagande har kontaktats via mail för återkoppling och ytterligare frågor angående klagomålet.

Klagomål som lämnas anonymt kan inte följas upp med återkoppling. I arbetsgruppen sker dock fortsatta diskussioner om vikten av att vara tydlig i rollen och om att vara tydlig när man informerar. En anonym framförde ett stort tack för ett mycket gott bemötande, för tydlig information samt effektiv och professionell hjälp. Synpunkten har lyfts vid APT och dokumenterats enligt gällande rutiner för synpunktshantering.

Bandhagshemmen

En brukare har lämnat klagomål efter att han i samband med hjälp att tvätta fått även sin mobiltelefon tvättad. Brukaren har tilldelats en likvärdig telefon och personalens rutiner vid klädtvätt har utvecklats. En brukare lämnade klagomål efter att hans dator försvunnit från ett låst boenderum. Utredning har visat att flera lås till boenderum inte fungerade vid låsning. Fastighetsägaren har rättat till felen och kompenserat brukaren. Tioalet brukare klagat över att deras rum varit kalla och fastighetsägaren har åtgärdat dessa fel. Brukare på båda adresserna har under året också klagat på medboende i olika sammanhang, exempelvis om tiggeri och störande beteende. Verksamheten arbetar dagligen med att förändra dessa beteenden.

E-post:

Lisbeth.westerlund@stockholm.se

Peter.svensson@stockholm.se

På boendet på Skärslipargränd drabbades tio rum av vägglöss. Brukarna har kompenserats ekonomiskt och erbjudits plats på boendet på Skeppstavägen. Fastighetsägaren har tillsammans med Anticimex och Nomor utfört skadedjursbekämpning.

Akutboendet Grimman

En del av de förslag som föreslagits av klienterna i brukarenkäter under året för att förbättra verksamheten har genomförts. Insläppstiden på kvällen har ändrats från klockan 19.00 till klockan 17.00 på akutplatserna. Tiden på morgonen när klienten måste gå ut har ändrats från klockan 09.30 till klockan 11.00.

Stödboendet Lönner

Önskemål från klienterna om att vara mer delaktiga i köket samt att de vill förbättra gemensamhetsutrymmena på våningarna har framförts. Nya rutiner gör det nu möjligt att klienter får planera, genomföra och utvärdera matlagning och bakning. Klienter har tillsammans med personal målat om och köpt nya gardiner och möbler.

Gålö behandlingscenter

Sex skriftliga klagomål har framförts. Tre handlade om bemötande, de övriga om önskemål på förändringar. De som rörde bemötande följdes upp genom samtal med berörd personal och de som har framfört klagomålen har fått skriftliga eller muntliga svar. De förändringar som efterfrågades har genomförts.

Barn och familj

Ett antal klagomål och synpunkter har inkommit under verksamhetsåret, de allra flesta gäller lokalerna på Surbrunnsgatan 27 om dålig lukt från avlopp och golvbrunnar. Några klagomål gäller lägenheternas köksstandard (trinett) som begränsar familjers möjlighet till matlagning. Verksamheten har också haft fuktskador i två lägenheter beroende på läckage från taket. En ständig dialog med hyresvärden pågår för att de problem som uppstår ska åtgärdas.

Korttidshemmen

Ett fåtal klagomål har kommit in under året som handlar om borttappade kläder. Verksamheten skickar hem packlistor till deltagarna samt ett medföljande brev med information om att de inte kan ta ansvar för omärkta kläder. Ett klagomål har inkommit på grund av att verksamheten skickat hem en ungdom som var sjuk. Detta skedde enligt rutinerna då många av ungdomarna på korttidsboendet är infektiöskänsliga. Händelsen har tagits upp med närstående som fått rutinerna förklarade.

Ett antal avvikelserapporter angående medicinhantering har också gjorts under året, de flesta rör mediciner som inte delats ut. Rutinerna har reviderats under året och verksamheten har nu alltid två personer som ansvarar för att kontrollera att medicin getts morgon-lunch-kväll. Ett fåtal rapporter handlar om att gästerna inte

haft med sig medicin till korttidshemmen eller att dosetterna inte varit korrekt märkta. Drömmen har initierat nya delegeringsrutiner då det varit svårt att få adekvat stöd från den lokala vårdcentralen. Vårdcentralen som ansvarar för Navets delegeringar fungerar utmärkt.

LSS-kollo

Två klagomål har inkommit. Det ena gällde ovarsamhet om en deltagares egendom och där har överenskommelse om kompensation nåtts. Det andra klagomålet gäller en deltagare som inte kunde delta fullt ut i gårdens aktiviteter då målgruppen för gården hade lite andra förutsättningar än deltagaren. Samtal har hållits på stadsdelsförvaltningen mellan verksamhetsledarna, handläggare och anhöriga för att förbereda så att nästa års kollovistelse blir på en gård med rätt målgrupp och där deltagaren kan trivas. Handläggaren och de anhöriga är nöjda med detta.

Familjerådgivningen

Vid två tillfällen har klagomål på familjerådgivarens kompetens eller professionalitet inkommit. Kunderna har då fått byta familjerådgivare. Klagomål på besöksavgiftens nivå och klagomål på att behöva betala för sena återbud har inkommit. Avgiftsbefrielse beviljas besökare med inkomster i nivå med att erhålla försörjningsstöd.

Socialjouren

Totalt har tre klagomål inkommit. Två från privatpersoner som var missnöjda med att de inte fick tillräckligt tid för samtal/rådgivning samt att personal hade hänvisat till att Socialjouren var tvungna att prioritera på grund av annat pågående arbete. Ett klagomål inkom från en stadsdelsförvaltning från en handläggare som ansåg att det varit svårt att lämna över ett ärende till Socialjouren. Klagomålen har följts upp genom återkopplande samtal till berörda. Tre skriftliga beröm från klienter har inkommit, de gällde tacksamhet och nöjdhet för hjälp och bemötande från Socialjouren.