

SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2017. INKOMNA UNDER PERIODEN 2017-05-01-2017- 08-31.

Vi har ett väl inarbetat sätt att hantera klagomål. Vår inställning är att klagomål bidrar till verksamhetsutveckling. Klagomålshanteringens 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.

Två klagomål rör uttalat bemötande från medarbetare i förvaltningen. Fem klagomål rör olika aspekter av myndighetsutövning. Ett klagomål som rör tillgänglighet har inkommit från samverkanspartner. Ett klagomål har inkommit från en sommaranställd ungdom. Klagomålet rör lönehantering. Samtliga klagomål har hanterats utom ett ärende där utredning fortsatt pågår. 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, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri

Äldre och funktionshindrade har fått in 7 klagomål och 6 synpunkter. Fem av klagomålen avser hemtjänsten och två avser daglig verksamhet. Klagomålen är åtgärdade. De inkomna synpunkterna handlar om beröm till personalen och verksamheterna på Sättra vård- och omsorgsboende och hemtjänsten. Synpunkterna har förmedlats till verksamheterna. Samtliga inkomna synpunkter och klagomål har hanterats i enlighet med gällande rutiner och riktlinjer.

Förskola och fritid

Förskola och fritid har fått in 1 klagomål.

Klagomål från ett barn. Utredning utförd och uppföljning har skett med vårdnadshavare.

Stadsutveckling (from 2013-12-01 registreras de flesta ärenden i Synpunktsportalen) och Medborgarservice

Stadsutveckling och Medborgarservice har fått in 46 klagomål, 23 frågor, 7 beröm, 5 idéer och 4 synpunkter.

Via synpunktsportalen kommer även ärenden som inte rör stadsdelsnämndens ansvarsområde, dessa vidarebefordras till rätt instans.

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

Socialtjänst

447/2017	Klagomål på att sina barn har placerats. Åtgärd: Fortsatt samarbete sker med föräldrarna och motivering att kontakta Stella.
478/2017	Klagomål från skola på ärendehantering av barn och att socialsekreteraren är okontaktbar. Åtgärd: Bitr. enhetschef har kontaktat rektor och samtal har skett om att få till ett bättre samarbete.
589/2017	Klagomål på de arbetskrav som ekonomiskt bistånd ställer. Åtgärd: Sökande har fått information om att handläggare tillsammans med sökande kommer att göra en planering utifrån förmåga. Information har även givits om rätten att överklaga beslut som fattats.

- 613/2017
Klagomål på att inlämnade ansökningshandlingar för ekonomiskt bistånd inte når handläggaren.
Åtgärd: Ansökan återfunnen i oövakat postfack och utbetalning skedde omgående. Enhetschef har ringt sökande ett antal gånger och lämnat meddelande.
- 644/2017
Klagomål på att handläggning av beslut och önskemål om att byta handläggare.
Åtgärd: Samtal har skett med sökande efter genomgång av normberäkningen och har rättat till bidraget, som skickats till sökande. Sökande kommer att få sin normberäkning varje månad. Inget handläggarbyte bedöms behövas i nuläget.
- 657/2017
Klagomål på bemötande av handläggare på mottagningsgruppen vid besök.
Åtgärd: Enhetschef skickat brev och bett om ursäkt om besöket upplevts som kränkande och förklarat att socialtjänsten även har skyldighet att ställa vissa frågor.
- 694/2017
Klagomål på biståndsbedömare inom LSS – att de inte har tillräcklig erfarenhet för att göra korrekta utredningar.
Åtgärd: Enhetschef skickat brev och förklarat att enheten har haft en del omsättning på handläggare vilket kan påverka att man fått en ny handläggare som inte är så insatt i ärendet.
- 701/2017
Klagomål från sommararbetande ungdom som fått för lite utbetald lön.
Åtgärd: Samtal med ungdomen och förklarat att det ser ut som skatt har dragits och hänvisar till löner.
- 739/2017
Klagomål på bemötande av enhetschef och biståndsbedömare i samband med handläggning av ansökan om vårdboende.
Åtgärd: Handläggning pågår.

Äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri

- 449/2017 Synpunkt Brukaren tycker allt fungerat bra och är helt nöjd med hemtjänsten.
Åtgärd: Synpunkten överlämnad till verksamheten.
- 453/2017 Klagomål på att inte personalen kan laga god vegansk mat.
Åtgärd: Utbildningssatsning med dietist för att ta fram exempel på god och näringsriktig vegansk mat kommer att ske med personalen.
- 471/2017 Klagomål på att en del personal kommer olika tider och öppnar dörren med nyckel utan att ringa först.
Åtgärd: Samtal har skett med brukaren och personalen om att försöka hålla samma tid och att ringa innan nyckel används.
- 481/2017 Synpunkt Brukaren mycket nöjd med sin hjälp och har det blivit förändringar har det meddelats innan.
Åtgärd: Synpunkten överlämnad till verksamheten.
- 482/2017 Synpunkt Brukaren tycker allt fungerar bra med sin hjälp.
Åtgärd: Synpunkten överlämnad till verksamheten.
- 500/2017 Synpunkt Brukaren är nöjd med sin hemtjänst men skulle vilja att de ringer innan de kommer.
Åtgärd: Synpunkten överlämnad till verksamheten.
- 538/2017 Klagomål på att det kommer olika personer, vill att det endast kommer samma person.
Åtgärd: Enhetschef har återkopplat till brukaren.

- 545/2017 Synpunkt
- Brukaren tycker att det är trevligt bemötande, positiv personal och god ordning på boendet.
Åtgärd: Synpunkten överlämnad till verksamheten.
- 583/2017
- Klagomål från dotter att hemtjänsten inte fungerar med tiderna efter att modern kom hem från sjukhuset.
Åtgärd: Samtal har skett med kunden om tiderna och även ansökt om utökad tid.
- 625/2017
- Klagomål på att fattat beslut ej genomförts av hemtjänstutförare och ingen genomförandeplan har genomförts.
Åtgärd: Nytt beslut inkommit, men missas att registreras av administrativ personal. Enhetschef verkställer beslut samma dag och upprättande av genomförandeplan med anhörig sker.
- 689/2017
- Klagomål på att brukaren kommer till dagverksamheten utan att ha fått hjälp med hygien av hemtjänsten.
Åtgärd: Brukarens kontaktperson har haft semester och det har inte fungerat mellan brukaren och vikarien. Ordinarie personal åter och brukarens timmar omfördelas bättre.
- 753/2017
- Klagomål från gode man att inte varit inbjuden till planeringsmöte inför ny genomförandeplan och att planen innehöll fler aktiviteter än tidigare för brukaren.
Åtgärd: Enhetschef har bett om ursäkt för det inträffade, den förra genomförandeplanen gäller tills ett nytt möte sker då både brukare och gode man närvarar.
- 757/2017 Synpunkt
- Är så glad och nöjd att min man blir så väl omhändertagen på Sättra vård och omsorg. All personal är så trevliga och omtänksamma, känns som alla är insatta och kunniga i sitt arbete.

Förskola och fritid

636/2017

Klagomål från barnet som säger sig blivit riven på armen av en sommararbetande ungdom.

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

Stadsutveckling (Synpunktsportalen) och Medborgarservice

452/2017 Synpunkt

Att ha en ”öppen scen” på Vårbergstoppen där man ställa sig i kö för att uppträda.

Åtgärd: Verksamheten kommer att ta med sig idén i sitt kommande arbete att utveckla området.

505/2017 Synpunkt

Att det öppnas en loppis för alla.

Åtgärd: Synpunktslämnaren har informerats om att det redan finns en existerande loppmarknad i Vårberg.

620/2017

Klagomål på att romer säljer knivar utanför Skärholmens tunnelbana.

Åtgärd: Enligt samtal så har klagomålsställaren även informerat MTR hos SL om detta. Stadsdelsförvaltningen kommer att lämna över informationen till polisen.

642/2017 Synpunkt

Att det finns för få bibliotek i Skärholmen och kringliggande områden och att öppettiderna är för korta.

Åtgärd: Synpunkten är vidarebefordrad till Kulturförvaltningen att besvara.

643/2017

Klagomål på att det växer jättelokor på Vårbergs toppen.

Åtgärd: Kontakt togs med trafikkontoret som efter det bekämpade dessa.

- 645/2017
Klagomål på beslut om färdtjänst och behöver hjälp med att överklaga detta.
Åtgärd: Samtal med klagomålsställaren om att klagomålet kommer att vidarebefordras till Botkyrka kommun där hen bor och beslutet är fattat.
- 702/2017
Klagomål på allmän grillplats bakom Gräsholmsbacken där det spelas hög musik och platsen används även till parkeringsplats på kvällstid.
Åtgärd: Återkopplat till klagomålsställaren att försöka tala med de som stör och om det inte fungerar ringa polisen och parkeringsbolaget AVARN security.
- 775/2017 Synpunkt
Samtal från medborgare som lämnar beröm åt förvaltningen på att all utemiljö är så välskött som klippta gräsytor och inget skräp och alla fantastiska projekt så som perennparken och stadsodlingen på Bredholmstorget.
Åtgärd: Förvaltningen tackade för berömmet och skickade berömmet vidare till medarbetarna.
- SY1705021509ZEY
Fråga: Bommen till Vårbergsbacken borde vara låst för att förhindra biltrafik upp på toppen.
Åtgärd: SDF ringer upp och berättar hur SDF arbetar med att förhindra olovlig biltrafik på parkvägar.
- SY1705030642PKW
Klagomål: Bosättning i skogsbrynet vid Älgrytevägen strax norr om infart minigolfen i Bredäng.
Åtgärd: SDF anmäler till Polisen.

SY1705030656DVB

Klagomål: Det står en nerbränd bil på parkeringen i Bredäng, finns sopor över hela gatan på väg till centrum. Det ligger lösa stenplattor (menar ej där de lägger om just nu arbetsplats)nån kan ta dessa och kasta på nån. Ingenting händer. Bröd kastas överallt så det kommer råttor. När ska man städa och hålla ordning och titta över då och då att det ser någorlunda ut i Bredäng.

Åtgärd: SDF skickar synpunkt vidare till TK.

SY1705020854DVN

Klagomål: Anmälan annektering av parkmark ett bilföretag Ekholmsvägen.
Åtgärd: SDF meddelar att man kommer kräva rättelse ifall parkmark brukas olovligt.

SY1705021007JJL

Klagomål: Bosättning i skogsbrynet vid Ålgrytevägen.

Åtgärd: SDF anmäler bosättning till polisen.

SY1705081808VIK

Fråga: Önskemål om slyröjning Estbrötevägen.

Åtgärd: SDF åker ut träffar boende på plats och planerar att utföra slyröjning under året.

SY1705040854UMK

Idé: Önskemål om städning, slyröjning och plantering av blommor i slänt parkmark vid Vårbergs t-bana.

Åtgärd: SDF utför skräpplockning.

SY1705091630TKW

Fråga: Fråga om Sättra motionsspår.

Åtgärd: ingen återkoppling.

SY1705012003NWJ

Klagomål: Medborgare anser att Stångholmsparken i akut behov av upprustning.

Åtgärd: SDF meddelar att parken kommer rustas i mindre utsträckning under året.

SY1705121718PCR	Fråga: Två bilar parkerade på parkmark vid Sättrastrandbadet. Åtgärd: Ej återkoppling, SDF bevakar problemet.
SY1705061846NRH	Klagomål: Anmälan av Bosättning Ålgrytevägen. Åtgärd: SDF åker till platsen och städar.
SY1705091418KGO	Klagomål: Klagomål på löv på gräsmatta på parkmark intill Frösätrabacken 46. Åtgärd: SDF bedömer att ingen åtgärd krävs.
SY1705180924AJQ	Klagomål: Klagomål på otrygghet i centrumområde Vårberg, ej parkmark. Åtgärd: SDF tar med till samverkansarbete med Polisen.
SY1705180604TID	Beröm: Beröm för slyröjning utförd i naturreservatet under vintern. Åtgärd: SDF återkopplar och tackar för beröm.
SY1705181422PCH	Klagomål: Felanmälan av byggsäckar som dumpats i parkmark Skärholmen. Åtgärd: SDF försöker hitta ansvarig förvaltning inom staden.
SY1705090938UVD	Klagomål: Klagomål på otillåten grillning vid Sättrastrandbadet, samt uppmaning till SDF att utöva tillsynsverksamhet. Åtgärd: SDF återkopplar att grillning förvisso är otillåten men att SDF inte har resurser/möjlighet att utöva tillsyn.
SY1705111104IKF	Klagomål: Medborgare har bevittnat tjuvtippning vid Mälarhöjdsbadet, samt lämnar in registreringsnummer på bilen. Åtgärd: SDF polisanmäler, anmälan få diarienummer 5000-K626960-17.
SY1705012009TVD	Klagomål: Medborgare önskar slyröjning på Olov Lindgrens fastighet Stångholmsbacken 38. Åtgärd: SDF skickar anmälan till bovärd hos Olov Lindgren.

SY1705061646HDO	Fråga: Medborgare klagar över buller inför Sättradagen. Åtgärd: SDF ser inga skäl att stoppa Sättradagen.
SY1705171146VCN	Klagomål: Felanmälan över skräp i skogen , Ålgrytevägen. Åtgärd: SDF städar på platsen.
SY1705261403KYQ	Fråga: Man orolig över att SDF ska klippa ned vackra blommor i gräsyterna. Åtgärd: SDF redogör för hur man arbetar med gräsyteskötsel.
SY1705282108DFZ	Beröm: Beröm kring städning. Åtgärd: SDF svarar och tackar för beröm.
SY1705291131LHS	Klagomål: Klagomål på parkarbete under röd dag. Åtgärd: SDF återkopplar och redogör för arbetstider.
SY1705221504KQA	Klagomål: Övergiven boplat Ålgrytevägen. Åtgärd: Boplat städad.
SY1611151539EFY	Fråga: Klagomål på lekutrustning Idleken. Åtgärd: SDF meddelar att mindre upprustning kommer ske under 2017.
SY1706041039GEQ	Fråga: Medborgare felanmäler glas på cykelvägar i Vårberg. Åtgärd: SDF återkopplar kring hur man arbetar med sandsopning.
SY1705301640JYL	Fråga: Anmälan tjuvtippning Mälarhöjdsbadet. Åtgärd: SDF tar bort tjuvtipp.
SY1705301638QEB	Beröm: Beröm för åtgärdat lås bommen Mälarhöjdsbadet. SDF: återkopplar och tackar.

SY1705302154LRU	Klagomål: Medborgare önskar grill i Stångholmsparken. Åtgärd: SDF meddelar att grill kommer sättas upp under 2017.
SY1706082016KED	Beröm: Medborgare tycker ängarna vid Mälarhöjdsbadet är vackra efter slåtter. Åtgärd: SDF återkopplar och tackar.
SY1706091534SBY	Klagomål: Skräp från olovlig bosättning Sätra. Åtgärd: SDF meddelar att man städar på platsen.
SY1706110816CFG	Beröm: Beröm för snabbt lagad bom minigolf. Åtgärd: SDF återkopplar och tackar.
SY1706131053DYM	Fråga: Klagomål överfyllda papperskorgar Perennparken. Åtgärd: Skickar till Svenska Bostäder.
SY1706091928EAO	Klagomål: Anmälan av bosättning i bilar Alsätravägen. Åtgärd: SDF anmäler till Polisen.
SY1705291324MAI	Idé: Medborgare önskar tillsyn av grillförbud Sättrastrandsbadet. Åtgärd: SDF återkopplar.
SY1706200532NRO	Idé: Behov av skräpkorg. Åtgärd: SDF avvaktar.
SY1706160610WQA	Klagomål: Medborgare anmäler olovlig bosättning Mälarhöjdsbadet. Åtgärd: SDF agerar inte.
SY1706140535PNO	Klagomål: Medborgare anmäler olovlig bosättning Mälarhöjdsbadet. Åtgärd: SDF återkopplar.
SY1706161604HWV	Klagomål: Medborgare önskar slyröjning. Åtgärd: SDF utför.
SY1706221417ZLG	Klagomål: Medborgare anmäler tjuvtippning, Kundvagnar. Åtgärd: SDF tar bort.

SY1706161032LKS	Klagomål: Medborgare upprörd över skräp i hela stadsdelsområdet. Åtgärd: SDF kontaktar och redogör för hur arbetet utförs.
SY1707010852MWJ	Klagomål: Anmälan av olovlig bosättning. Åtgärd: SDF kontaktar och förklarar.
SY1707050558DDW	Fråga: Medborgare undrar varför sprint och lås borta från bom Mälarhöjdsbadet. Åtgärd: SDF kontaktar och förklarar.
SY1706281629WHJ	Fråga: Huddinge kommun hör av sig och undrar hur staden jobbar med olovlig privatbilism på parkvägar i anslutning till Vårby. Åtgärd: SDF kontaktar och redogör.
SY1707040816QNF	Klagomål: Anmälan av bosättning i skogen nedanför Vårbergstoppen. Åtgärd: SDF känner till bosättning.
SY1707031427SYJ	Klagomål: Anmälan av boplatz på Mälarhöjdsbadets parkering. Åtgärd: SDF kontaktar medborgaren för mer info.
SY1707071603MMN	Fråga: Medborgare önskar få toalett i Sätredalsparken. Åtgärd: SDF återkopplar och förklarar planer för stadstoilet.
SY1707091033WMC	Fråga: Önskemål om fler skräpkorgar längs Skärholmens strandstig. Åtgärd: SDF tar med sig önskemål till planering av utökad skräphantering.
SY1707091032KFF	Fråga: Anmälan av överfylld skräpkorg strandstig. Åtgärd: SDF tömmer skräpkorg.
SY1707111720HMF	Fråga: Anmälan av olovlig privatbilism på parkvägar Sättrastrandsbadet. Åtgärd: SDF sätter på nya lås på bommen.

SY1707061307MYZ	Idé: Medborgare önskar fler skräpkorgar vid Vårbergstoppen. Åtgärd: SDF kontaktar och meddelar att man kommer ta ställning till fler skräpkorgar.
SY1707131314RFH	Klagomål: Klagomål på olovlig bilism på Vårbergstoppen. Åtgärd: SDF ser till att bommen är låst.
SY1707190701CHK	Klagomål: Boplatz Mälarhöjdsbadets parkering. Åtgärd: SDF meddelar Polisen och p-bolag.
SY1707161714RNY	Klagomål: Olovlig bosättning Vårbergstoppen. Åtgärd: SDF meddelar Polisen.
SY1707142120ANU	Klagomål: Anmälan olovlig bosättning, Strömsåtravägen. Åtgärd: SDF anmäler och återkopplar.
SY1707181111ELK	Fråga: Fråga om fontänen i Vårbergstrapporna. Åtgärd: SDF meddelar att fontänen driftas av TK konstbyggnad.
SY1707171357JXR	Klagomål: Anmälan av annektering. Åtgärd: SDF meddelar att det inte är parkmark, men privat mark.
SY1707181337ZZU	Klagomål: Anmälan av olovlig bosättning på parkmark. Åtgärd: SDF ser att platsen är övergiven och beställer in städning.
SY1707241127HIM	Klagomål: Medborgare vill få bort träd intill tomtgräns. Åtgärd: SDF planerar in att träffa medborgare på plats och meddela att träd inte kommer tas bort.
SY1707251617HSA	Klagomål: Anmälan om bosättning vid Vårbergstoppen. Åtgärd: SDF känner till bosättningen och har anmält till Explo för städning.

SY1707271244LFJ	Klagomål: Anmälan av bosättning vid Mälarhöjdsbadets parkering. Åtgärd: SDF informerar Polisen.
SY1707261519LCF	Fråga: Angående felprojekterad gummiasfalt Sättra motionsspår. Åtgärd: SDF återkopplar och förklarar att det kommer tas bort.
SY1707271417LLU	Klagomål: Byggavfall i Sättraskogens naturreservat. Åtgärd: SDF tar bort skräpet.
SY1707310716HBE	Beröm: Sommarjobbare får beröm för städarbete. Åtgärd: SDF återkopplar och tackar för beröm.
SY1707290729SXV	Klagomål: Anmälan av städbehov intill bosättning. Åtgärd: SDF städar.
SY1708020825TUT	Fråga: Behov av röjning Ängsholmsgränd. Åtgärd: SDF meddelar att man röjde under vinter och på sikt kommer röja mer.
SY1708021604GZG	Klagomål: Vattnet i Sättradalens plaskdamm behöver bytas. Åtgärd: Vatten byts en ggr i veckan.
SY1707281559WJX	Fråga: Behov av bänkar vid Sättra platå. Åtgärd: SDF tar med sig förslaget att sätta upp nya bänkar på platsen.
SY1708072246SHM	Fråga: Klagomål på hur gräsklippning utförts vid Brantholmsgränd, ej återkoppling. Åtgärd: Ingen åtgärd.
SY1705251529SQN	Idé: Sätt upp orienteringsskyltar mot Sättrastrandsbadet i Borgmästar Skyttes park. Åtgärd: SDF återkopplar och meddelar att det redan finns orienteringsskyltar.

SY1708140402YID	Klagomål: Medborgare missnöjd med nya utegymmet i Sättradalsparken, ingen återkoppling. Åtgärd: Ingen återkoppling.
SY1708151405SJS	Klagomål: Besökare missnöjd med hur arbetsledare till sommarjobbade ungdomar utför sitt jobb. Åtgärd: SDF återkopplar och tar till sig kritiken.
SY1708160939YWM	Klagomål: Trasigt elskåp Bredäng. Åtgärd: TK Wallblom fixar skåpet! SDF tackar.
SY1708181145OBW	Fråga: Klagomål nedskräpning i park Tempelriddarorden i Bredäng. Åtgärd: SDF städar på platsen.
SY1708221032JLH	Fråga: Förslag att anlägga motorcrossbana på Varpaängen, ingen återkoppling. Åtgärd: Ingen.
SY1708250914SFX	Beröm: Medborgare tackar för utförd röjning vid minigolf Bredäng. Åtgärd: SDF återkopplar och tackar.
SY1708251657EHC	Klagomål: Medborgare kritisk mot nya utegymmet och motionsspåret i Sättradalsparken. Åtgärd: SDF återkopplar och förklarar hur man tänkt.