

Försättsblad till:

Bilaga 8

- Sammanställning av synpunkter och klagomål 2018 – 1

SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2018. INKOMNA UNDER PERIODEN 2018-01-01 – 2018-04-30.

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

Avdelningen har fått in 30 klagomål, 16 av dessa är anonyma och har inte varit konkreta. Klagomålen har gällt både rättssäkerhetsfrågor och bemötandefrågor. 8 klagomål rör bemötandefrågor och tillgänglighetsfrågor. I ett av dessa ärenden hade den enskilde även klagomål kring hur avgiften för hemtjänst beräknades. 3 klagomål rör hur privata utförare utfört sitt uppdrag. Ett av dessa klagomål rörde en person som inte var aktuellt inom förvaltningen, utan var aktuell inom en annan stadsdelsförvaltning. Klagomålet vidarebefordrades till förvaltning. Ett klagomål rör att socialtjänsten tappat bort handlingar, vilket sedan visade sig inte stämma. Ett klagomål rör att socialsekreterare inte tog emot ett bokat besök på grund av brist i kommunikationen. Ett klagomål rör att läkemedel inte fanns i hemmet då distriktssköterska ska dela dosett. Samtliga klagomål har hanterats utom ett ärende där utredning fortsatt pågår. Socialtjänstens samtliga enheter har ett väl inarbetat arbetssätt för att hantera klagomål och synpunkter. Socialtjänstens inställning är att alla klagomål bidrar till kvalitets- och verksamhetsutveckling.

Äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri

Avdelningen har fått in 6 klagomål och 5 synpunkter. Av de sex klagomålen rör fem hemtjänsten och ett rör en av LSS-bostäderna. Tre av klagomålen är avslutade, för övriga tre pågår fortfarande handläggning. De fem synpunkterna är samtliga beröm till hemtjänstens personal samt i vissa fall även framförda önskemål. Samtliga inkomna synpunkter och klagomål har hanterats i enlighet med gällande rutiner och riktlinjer.

Förskola och fritid

Avdelningen har fått in 6 klagomål. Av sex klagomål har två stycken avslutats.

Handläggning pågår på fyra stycken.

4/6 klagomål är verksamhetsrelaterade i egenskap av klagomål från vårdnadshavare gentemot en pedagog som av misstag mailat ut sekretessbelagda uppgifter, kränkningar mellan barn samt att en vårdnadshavare uttryck sig kränkande kring ett barn. Övriga två klagomål handlar om missnöje med städning samt ett ärende gällande besöksförbud.

Kränkningar utmynnar alltid i en utredning och handlingsplan. Därutöver arbetar förskolorna kontinuerligt med barns inflytande kopplat till likabehandlingsplanen, detta är både ett främjande och ett förebyggande arbete.

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

Avdelningen har fått in 9 klagomål, 10 idéer och 9 frågor.

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

Socialtjänsten

003/2018

Klagomål på Ekonomiskt bistånd gällande diskriminering.

Åtgärd: Inkom anonymt. Enheten arbetar ständigt med alla ska bemötas med respekt och gott bemötande.

005/2018

Klagomål på bemötande inom privat hemtjänst.

Åtgärd: Framgår inte vilken brukare det gäller. Synpunkten har skickats vidare till Äldreförvaltningen som ansvarar för avtalet i LOV.

- 006/2018 Klagomål på biståndsbedömare inom funktionsnedsättning.
Åtgärd: Telefonsamtal och möten har genomförts, senaste beslut överklagats och skickats vidare till Förvaltningsrätten.
- 023/2018 Klagomål på biståndsbedömare och beslut, vill byta handläggare.
Åtgärd: Telefonsamtal och möte har skett, information om att skicka in komplettering till Förvaltningsrätten.
- 032/2018 Klagomål på att läkemedel inte finns i hemmet när dosett ska delas av sjuksköterska.
Åtgärd: Kontakt har tagits med primärvården.
- 039/2018 Klagomål på biståndsbedömare och bemötande.
Åtgärd: Kontakt har tagits med anhörig då det framkommer att missförstånd har uppstått. Bitr. Enhetschef ber om ursäkt över det inträffade.
- 050/2018 Klagomål på att inlämnade handlingar till socialsekreterare är försvunna.
Åtgärd: Efter genomgång av akten så har inga handlingar försvunnit. Bitr. Enhetschef ber om ursäkt för felaktigt svar.
- 059/2018 Klagomål på att brukaren har blivit illa bemött och att det borde gjorts någon bedömning efter fall i hemmet. Privat utförare.
Åtgärd: Klagomålet är vidarebefordrat till Hägersten-Liljeholmens SDF där brukaren är aktuell.
- 060/2018 Klagomål på att inbokat besök med socialsekreterare inte blir av trots att kallelse skickats hem.
Åtgärd: Kontakt har tagits med klienten efter att det framkommit att nybesöket inte var anmält till socialsekreteraren och en ursäkt har getts för det.

066/2018	Klagomål på chef på ekonomiskt bistånd anställer sina släktingar. Åtgärd: Inkom anonymt. Klagomålet har utretts av Avdelningschef, ingen familjerelation finns mellan ledning och anställda.
074/2018	Klagomål på socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. Åtgärd: Inkom anonymt. Handläggaren har ingen kännedom om vem som lämnat in klagomålet.
078/2018	Klagomål på bemötande från handläggare på ekonomiskt bistånd. Åtgärd: Möte har bokats in för att utreda vad som hänt.
094/2018	Klagomål på socialsekreterarna på ekonomiskt bistånd. Åtgärd: Inkom anonymt. Bemötande är ett stående tema på APT och MI.
148/2018	Klagomål på socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. Åtgärd: Klagomålsställaren är inte aktuell, fråga har ställts via mail men har inte fått svar. Handläggaren vet inte vem det är.
149/2018	Klagomål på bemötande och beslut av Bitr. Enhetschef på ekonomiskt bistånd. Åtgärd: Enhetschef har talat med Bitr. Enhetschef som förklarar att alla beslut som inte omprövas skickas till Förvaltningsrätten.
169/2018	Klagomål på bemötande från mottagningsgruppen. Åtgärd: Inkom anonymt. Det framkommer inte några konkreta händelser som går att utreda.

- 171/2018 Klagomål på hemtjänstens arbetsinsatser (privat utförare) och avgifter.
Åtgärd: Kontakt har tagits med den privata utföraren och information om avgifter har skickats hem till brukaren.
- 249/2018 Klagomål på ekonomiskt bistånd gällande bemötande och att man särbehandlas av handläggare.
Åtgärd: Inkom anonymt. Avdelningen arbetar ständigt med bemötande på APT m.m.
- 283/2018 Klagomål på handläggare och handläggning på ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Inkom anonymt. Avdelningen arbetar aktivt med gott bemötande och jämställdhet.
- 308/2018 Klagomål på Bitr. Enhetschef på ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Inkom anonymt. Alla enheter inom socialtjänsten arbetar på olika sätt med vikten av ett gott bemötande från alla medarbetare gentemot brukare/klienter.
- 328/2018 Klagomål på socialsekreterare.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 331/2018 Klagomål på bemötande och beslut på ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Inkom anonymt. Det framkommer inte några konkreta händelser som går att utreda.
- 340/2018 Klagomål på att inte nå sin biståndsbedömare.
Åtgärd: Biståndsbedömaren har inte fått något meddelande på telefonsvararen. Kontakt har tagits och möte har ägt rum.

- 352/2018 Klagomål på bemötande av biståndsbedömare.
Åtgärd: Inkom anonymt. Det framkommer inte några konkreta händelser att utreda. Arbete med bemötande pågår ständigt.
- 354/2018 Klagomål på bemötande av socialsekreterare.
Åtgärd: Inkom anonymt. Det framkommer inte några konkreta händelser att utreda. Arbete med bemötande pågår ständigt.
- 356/2018 Klagomål på bemötande och beslut av socialsekreterare.
Åtgärd: Inkom anonymt. Det framkommer inte några konkreta händelser att utreda. Arbete med bemötande pågår ständigt. Beslut fattas utifrån lagar och riktlinjer.
- 359/2018 Klagomål på dåligt bemötande på ekonomiskt bistånd och att det alltid fattas avslagsbeslut.
Åtgärd: Inkom anonymt. Det framkommer inte några konkreta händelser att utreda. Arbete med bemötande pågår ständigt. Beslut fattas utifrån lagar och paragrafer.
- 360/2018 Klagomål på att få avslag på alla ansökningar om ekonomiskt bistånd som sedan ändras efter överklagan vilket innebär att Skärholmen fattar fel beslut.
Åtgärd: Inkom anonymt. Det framkommer inte några konkreta händelser att utreda. Arbete med bemötande pågår ständigt. Beslut fattas utifrån lagar och paragrafer.

371/2018 Klagomål på socialsekreterare på ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Inkom anonymt. Det framkommer inte några konkreta händelser att utreda. Arbete med bemötande pågår ständigt. Beslut fattas utifrån lagar och paragrafer.

380/2018 Klagomål på personalen som jobbar i Skärholmen bemöter invandrare dåligt.
Åtgärd: Inkom anonymt. Det framkommer inte några konkreta händelser att utreda. Arbete med bemötande pågår ständigt.

Äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri

175/2018 Klagomål på att anhörig inte haft tillgång till sitt bärbara larm och att hemtjänsten inte har gått att nå.
Åtgärd: Handläggning pågår.

181/2018 Klagomål på hemtjänsten, att man lämnat brukaren ensam i sitt hem trots svåra smärtor.
Åtgärd: Klagomålet avslutat, lex Sarah utredning påbörjad.

228/2018 Synpunkt Jag får den hjälp jag behöver med tvättning, rakning, handling och städning osv.
Åtgärd: Handläggning pågår.

229/2018 Klagomål på att det är så många olika hemtjänstpersonal kommer och att det är olika tider när de kommer.
Åtgärd: Enhetschef har haft ett samtal med brukaren och kommit överens hur man ska göra framöver.

- 244/2018 Klagomål på hemtjänsten gällande ny personal som inte har varukännedom och handlar fel saker.
Åtgärd: Enhetschef har kontaktat brukaren, brukaren var nöjd efter det.
- 280/2018 Synpunkt Jag är mycket nöjd med min hemtjänstpersonal, problemen är mest språksvårigheter, då jag har dålig hörsel.
Åtgärd: Personalen har talat med brukaren och kommit överens om hur de ska förstå varandra bättre.
- 284/2018 Klagomål på personalen på LSS boende.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 325/2018 Synpunkt Hemtjänsten fungerar bra, önskemål om fler promenader och mer tid till personalen vid besök.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 341/2018 Klagomål på att matlådorna genom hemtjänsten levereras vid olika tidpunkter och att potatis och grönsakerna inte smakar bra.
Åtgärd: Klagomålet har delgivits till leverantören. Samtal har skett med brukaren.
- 342/2018 Synpunkt Nöjd med min hemhjälp, den bästa jag haft.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 343/2018 Synpunkt Jag är så nöjd med hemtjänsten. Alla som kommer hem är så duktiga och snälla.
Åtgärd: Handläggning pågår.

Förskola och fritid

- 177/2018 Klagomål på att pedagog har mailat ut sekretess belagda uppgifter av misstag.
Åtgärd: Handläggning pågår.

- 198/2018 Klagomål på att fadern får besöka barnen på förskolan, ansökan om besöksförbud ligger hos Tingsrätten.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 305/2018 Klagomål på att barn blivit kränkt och utsatts för kränkande vokabulär av annat barn på förskolan.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 317/2018 Klagomål på att en förälder uttrycker sig kränkande kring ett barn på förskolan.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och uppföljning har skett.
- 319/2018 Klagomål på städningen i förskolan på Rönholmstränd. Det verkar som det inte skett en storstädning sedan förra sommaren.
Åtgärd: Enhetschef har kontaktat föräldern och talat om att klagomålet kommer att lämnas över till städfirman.
- 351/2018 Klagomål på att barn blivit kränkt av att fått sina byxor neddragna av annat barn på förskolan.
Åtgärd: Handläggning pågår.

Stadsutveckling (Synpunktsportalen)

- 134/2018 Klagomål på bemötande av handläggare i receptionen och på ekonomiskt bistånd.
Åtgärd: Inkom anonymt. Både medborgarkontoret och ekonomiskt bistånd arbetar med bemötande i olika forum.

164/2018	Klagomål på att ha fått fel information av medborgarkontoret vid ansökan om föräldrapenning och vårdbidrag, skuld uppkommit. Åtgärd: Enhetschef har tittat närmare på ansökan tillsammans med kontaktcenter, skulden har uppkommit vid en tidigare ansökan för år 2016 och att mannens inkomster inte var redovisade.
348/2018	Klagomål på att personalen på medborgarkontoret döljer sina namnskyltar och att man bemöts mycket dåligt. Åtgärd: Inkom anonymt. Frågan om namnskylt tas upp på veckomöte. Medborgarkontoret jobbar kontinuerligt med att utveckla bemötande.
SY1702041151APO	Idé: uppsättning av bänkar längs Gröna stugans stig. Åtgärd: SDF meddelar att bänkar kommer sättas upp.
SY1801020801EFV	Fråga: Olovlig bosättning Johannesdalsbadet. Åtgärd: SDF kontaktar polisen i väntan på avvisning.
SY1801081522TEU	Klagomål: Moped dumpad vid gångväg nära skärholmens gård. Åtgärd: SDF tar bort samma dag.
SY1801231618RLW	Idé: Dra skidspår i Sätmaskogen Åtgärd: SDF drar spår när vädret tillåter.
SY1710191416ZAF	Fråga: Medborgare vill ha info om skärphanteringen i Skärholmen SDN-område. Åtgärd: SDF skickar genomgång av gränssnitt, drift- underhållsåtgärder, samt attitydförändrande arbete.
SY1712111038VJT	Klagomål: Vinterväghållning Bredäng. Åtgärd: Medborgare får återkoppling med redogörelse för hur arbetet går till.

SY1801151306TEP

Klagomål: Över död ved och generell oordning i naturen längs Skärholmens strandstig.

Åtgärd: SDF svarar hur man förvaltar reservatet, samt redogör för hur man styrs av lagkrav och avväger mellan styrdokument och övriga aspekter.

SY1801250851QTS

Idé: Önskemål om bänkar och skräpkorgar i fotbollsplan/hundrastgård vid Idholmsvägen.

Åtgärd: SDF planerar att anlägga bänkar och skräpkorgar.

SY1801231022MSN

Klagomål: Över avstängd gångväg vis exploatering Vita liljans väg.

Åtgärd: SDF redogör för arbetsområde samt varför gångväg är avstängd (pga. sprängningsarbete).

SY1802071146RZJ

Idé: Ta bort infotavla Skärholmens centrum.

Åtgärd: SDF tar bort infotavla.

SY1711111951TPI

Klagomål: Medborgare misstänker olovlig boplatz Bredäng.

Åtgärd: SDF hittar inget men håller plats under uppsikt.

SY1711110719QOC

Klagomål: Ta bort tält Mälarhöjdsbadet.

Åtgärd: SDF avvaktar avvisning från Polisen.

SY1712061950NNJ

Idé: Önskemål om fler skräpkorgar vid parkväg Skogsslingan.

Åtgärd: SDF sätter inte upp skräpkorgar pga ej vinterunderhåll, samt ej tillgängligt med bil.

SY1801031148SXP

Idé: Önskemål om förbättrad

skräphantering i Bredäng, ej återkoppling

Åtgärd: SDF tar till sig förslag, samt kommer utföra en del projekt som är linje med förslag.

SY1802121327KKB

Fråga: Önskemål om kommunalt fågelbord i Skärholmen SDN-område.
Åtgärd: SDF svarar att inte gå vidare med förslaget, då fågelmatning medför problem med skadedjur.

SY1802101544MPI

Idé: Önskemål om bibliotek i Vårberg.
Åtgärd: SDF uppmanar medborgare att kontakta Kulturförvaltningen.

SY1802171001KUT

Fråga: Önskemål om högre grindar vid hundrastgård Idholmsvägen.
Åtgärd: SDF kan inte sätta upp högre grindar, pga. krav på brett spann så maskiner kan komma in på planen.

SY1802271020GJC

Fråga: Önskemål om skidspår Sättraskogen.
Åtgärd: SDF spårar så fort vädret tillåter.

SY1803200744NZD

Idé: Önskemål om större bibliotek i Bredäng.
Åtgärd: SDF hänvisar till Kulturförvaltningen.

SY1803111220DDL

Idé: Idéer för upprustning av Sättradalsparken.
Åtgärd: SDF tar med sig kontaktuppgifter till medborgaren till dialog kring Sättradalsparken.

SY1804081851VQX

Fråga: Klagomål på sandsopning Högholmsgränd.
Åtgärd: SDF skickar till upphandlad entreprenör för åtgärd.

SY1804091051LWM

Fråga: Önskemål om bänkar hundrastgård Idholmsvägen.
Åtgärd: Bänkar kommer sättas upp.

SY1804061541EXR

Idé: Städa bort matning från fåglar i Bredängs centrum. Samt sätt upp skylt med matningsförbud
Åtgärd: SDF meddelar hur man arbetar med städning i Bredängs centrum. Samt gränssnitt mot TK. Samt vidarebefordrar synpunkt till TK om skyltning.

SY1804091051LWM

Fråga: Önskemål om bänkar och bord till hundrastgård Idholmsvägen.

Åtgärd: SDF beställer och placerar ut bänkbord.

SY1804081851VQX

Fråga: Dålig sandsopning Högholmsgränd.

Åtgärd: SDF meddelar utförande entreprenör för åtgärd.

SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2017

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

Socialtjänst

954/2017		Klagomål på att samarbetet inte fungerar med socialsekreteraren och att bokade besök skjuts upp. Åtgärd: Bitr. Enhetschef har granskat ärendet. Förslag är att det bokas in uppföljningsmöte 1 ggr/veckan.
977/2017		Klagomål på hantering av läkemedel efter moderns bortgång på boendet (privat). Åtgärd: Brev skickat med bifogat brev från boendet med förklaring kring händelseförloppet kring moderns bortgång och medicinering.
999/2017		Klagomål på korttidsboende. Åtgärd: Brev skickat till anhörig med ett bifogat dokument om vad som hände och gjordes på plats då brukaren insjuknade på boendet. Personalen har gjort allt enligt gällande rutiner i samråd med sjuksköterska.
1104/2017		Klagomål på att beslut om korttidstillsyn inte har verkställts. Åtgärd: Beslutet verkställdes inte eftersom företrädaren inte kunde välja utförare och att företrädaren uppgett att beslutet inte skulle verkställas då familjen flyttat.

Äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri

825/2017		Klagomål på hemtjänsten om att mat och måltiderna inte fungerar hos modern. Åtgärd: Handläggning pågår.
----------	--	---

- 826/2017 Klagomål på beviljad ledsagning för utevistelse inte fungerar hos hemtjänsten.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 1029/2017 Klagomål på att man tagit bort möbler och gardiner på grund av brandrisk på Sättra Vård och Omsorg (A-huset)
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 1095/2017 Att öppettiderna på dagverksamheten ska vara längre och även nå kväll och helg.
Åtgärd: Handläggning pågår.

Förskola och fritid

- 982/2017 Klagomål på hur en barnskötare fungerar på avdelningen.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 983/2017 Klagomål på att barnet blir ivägskickad till annan avdelning då det inte sköter sig.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 985/2017 Klagomål på att barnet blivit behandlat kränkande av en personal.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 988/2017 Klagomål på inskolning av barn på förskolan och avgiften.
Åtgärd: Makuleringsunderlag på barnomsorgsavgiften skickas in till Serviceförvaltningen.