

Synpunkter och klagomål under 2012

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
Tertialrapport 1					
Barn och ungdom					
Förskola	2		2	3	Bemötande och bristande information vid inskolning. Samtal med föräldrar och berörd personal har genomförts. Upprustning av gård, påbörjas under hösten.
Social omsorg					
Gruppbostäd 1	1				Klagomålet handlade om en anhörig till en boende på Tegelpråmens gruppbostad, som var missnöjd med hur en resa för den boende skulle genomföras. Den anhörige har fått gehör för sina synpunkter och har blivit nöjd.
Gruppbostäd 2			2		Klagomålen handlar om boende på Vålgångens gruppbostad som önskat att få en TV reparerad, samt tillgång till färgkopiator. Kopiatorn är inköpt. TV:n kommer att repareras.
Daglig verksamhet	1		1		Samtal har hållits med berörd person ang. klagomålet om bemötande. Samtal kommer att föras med berörda avseende ett klagomål som handlar om verksamhetens kvalitet.
Äldreomsorg	6	0	49	7 varav 4 är positiva synpunkter på erhållen hjälp.	Åtgärder som vidtagits är bl. a. ändrade eller uppdaterade rutiner, nya genomförandeplaner, byte av kontaktperson, omvårdnadsmöte med anhörig och brukare, förbättrad information.

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
Tertialrapport 2					
Social omsorg					
Daglig verksamhet	1				Ett klagomål gällande bemötande av brukare och dennes assistent. Åtgärd i form av klargörande möte med brukaren och dennes nätverk.
Barn och ungdom					
Förskola	3		8	2	Bristande information vid personalförändringar. Innehållet i den pedagogiska verksamheten. Bristande utemiljö. Bygge pågår på närliggande gård. Behov av förbättringar av lekgård. Sliten inne- och utemiljö. Bristande bemötande. Bristar i städning. Samtliga klagomål har åtgärdats och bemötts av förskoleledning.
Stockholms habiliteringsenheter			Flera	2	Positiv feedback vid avslutningssamtal Oklarheter med resor
Äldreomsorg	9	6	44	10 varav 6 är positiva synpunkter på erhållen hjälp, aktiviteter och personal.	Åtgärder som vidtagits är bl. a. ändrade eller uppdaterade rutiner, nya genomförandeplaner, byte av kontaktperson, omvårdnadsmöte med anhörig och brukare, förbättrad information och förbättrad larmhantering.

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
Verksamhetsberättelse					
Äldreomsorg	21	14	83	45 varav 19 är positiva synpunkter på erhållen vård- och omsorg, aktiviteter och personal.	Åtgärder som vidtagits är bl. a. ändrade eller uppdaterade rutiner, nya genomförandeplaner, byte av kontaktperson, omvårdnadsmöte med anhörig och brukare, förbättrad information och förbättrad larmhantering. 4 övriga klagomål handlar om kyliga lägenheter på Alströmerhemmet, fastighetsförvaltaren Micasa är informerade.
Social omsorg					
Gruppboväder 2			2	1	Granne till gruppboväden har inkommit med klagomål gällande orimlig ljudmiljö. Ljudabsorbenter installerade i aktuell lägenhet som en åtgärd.
Daglig verksamhet	1				Samtal har hållits med berörd person ang. klagomålet om bemötande. Samtal kommer att föras med berörda avseende ett klagomål som handlar om verksamhetens kvalitet.
Enheten för personlig assistans			1		Ett missförstånd uppstod mellan nattassistent och ordinarie assistent, så att brukaren blev ensam på morgonen. Enheten har regler och rutiner för detta. Samtal med brukaren och assistenterna har hållits.

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
Barn och ungdom					
Förskola	3		18	11	<p>Erbjudande om samtal avvaktas av föräldrarna. Åtgärdat av parkpersonal. Samtal mellan föräldrar och personal.</p> <p>Olämpliga leksaker utbyta. Samtal med arbetslag samt handledning</p> <p>Samtal med pedagogerna om rutiner Arbeta med rekrytering av förskollärare</p> <p>Samtal med berörda pedagoger</p> <p>Utveckla kommunikation och information till föräldrar</p> <p>Städrutiner har ändrats</p> <p>Kontakt med fastighetsägare och lokalintendent</p> <p>Köfrågor har besvarats muntligen eller skriftligen</p>
Stockholms habiliteringsenheter				3	<p>Samtal med föräldrar om orsak till avslag av plats</p>