

Synpunkter och klagomål under 2013

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
Tertialrapport 1					
Barn och ungdom					
Förskola		1	25	4	<p>Ventilation, staket och vatten/issamling på gården - samtliga frågor är under utredning.</p> <p>Stor personalomsättning-förskolechef svarat föräldrar.</p> <p>Biltrafik vid förskola – förskoleledning haft kontakt med fastighetsvärden som genomfört vissa åtgärder.</p> <p>Upprustning av förskolegård pga utökat antal barn – vissa åtgärder har genomförts och flera finns planerade till i vår.</p> <p>Nedsliten förskolelokal – viss upprustning har skett men andra saker återstår att göra.</p> <p>Brister i säkerhetsrutin – översyn av rutiner, samtal med personal och föräldrar.</p> <p>Säkerhetsbrist pga avsaknad av staket – staketet sätts upp under våren.</p> <p>Vid vissa klagomål handlar åtgärder om ändrade rutiner på förskolan och i andra fall mera övergripande som förändringsplanering.</p> <p>Missnöje med förändrad verksamhet – samtal med förädrar</p>
Habiliteringsenheterna					<p>Utebliven Färdtjänst som medfört att barn inte fått tillgång till habiliteringsinsatserna. Utöver ovanstående har enheterna mottagit många positiva synpunkter.</p>
Social omsorg					
Vuxenenheten	1			1	<p>Åtgärder som vidtogs vid klagomålet var klargörande samtal om insatsernas utformning samt dialog med berörd</p>

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
Arbetsmarknadsenheten			3		handläggare. Klagomålen har gällt tycke och smak på Fridas servering och Bolinders café och konferens. Återkoppling har skett till berörda personer samt till personalgruppen vad gäller rutiner och arbetssätt.
Äldreomsorg	11	1	52	10 varav 2 är positiva synpunkter på er på erhållen vård- och omsorg.	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. 7 övriga klagomål handlar om kyliga lägenheter på Alströmerhemmet, fastighetsförvaltaren Micasa är informerad.
Tertialrapport 2					
Barn och ungdom					
Förskola	2		15	18	Förälder som är orolig över effekten av trådlöst nätverk i förskolans lokaler. Ett stort antal samtal och möten har genomförts med diskussioner om att styra barnets lek bort från det routrarna. Föräldern har sedan sagt upp platsen. Låg förskollärandel och hög personalomsättning. Förskollärare har anställts till hösten. Luftkvalitet på en förskola. Åtgärder har tillsammans med hyresvärderna vidtagits under sommaren. Oro hos föräldrar pga hög personalomsättning på två förskolor till följd av omläggning av arbetssätt. Föräldrar nöjda med den nya utvecklingen.

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
					Utemiljö. Liten utsläppsgård på en förskola. Trafikkontoret vill inte släppa till mark. Förhandlingar pågår. Brister i information om personalförändring. Kommunikationsplan har upprättats. Synpunkter på barngruppssammansättning. Föräldrarna bjudits in till föräldramöte.
Öppna förskolan		2	2		För trånga lokaler som gör verksamheten lidande. ÖF delar nu lokal med parkleken i Rålambshovsparken. I början av nästa år är det planerat att ÖF ska flytta in i en annan lokal.
Social omsorg					
Vuxenenheten				2	Synpunkterna gällde insatsernas utformning. Åtgärder som vidtogs vid klagomålet var klagörande samtal om insatsernas utformning.
Socialpsykiatriska utförarenheten				7	De synpunkter som framkommit under perioden är att brukaren inte är nöjd med den insats som beviljats dem. Enheten är behjälplig med att komma i kontakt med beställarenheten.
Arbetsmarknadsenheten			5	1	1 har gällt tekniska problem på Bolinders café och konferens. 3 synpunkter har inkommit på maten på Fridas servering. Synpunkterna återkopplades till Fridas servering som åtgärdat enligt klagomålen. Träfflokalen har tagit emot två klagomål gällande att man som sökande inte fått sina kurser beviljade. I de fallen har Träfflokals medarbetare hjälpt till med att knyta kontakt med biståndshandläggaren.
Äldreomsorg	9	3	47	20 varav 17 är	Åtgärder som vidtagits är bl. a. ändrade eller uppdaterade rutiner, nya genomförandeplaner, byte av kontaktperson,

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
				positiva synpunkter på erhållen vård- och omsorg.	omvårdnadsmöte med anhörig och brukare, förbättrad information och förbättrad larmhantering.
Parkmiljö			79. Synpunkter rör framförallt klagomål och idéer kring parkskötsel som tex fler papperskorgar, gräsklippning, slyröjning		Medborgarnas idéer och synpunkter är en viktig del av parkmiljöavdelningens arbete. Avdelningen åtgärdar synpunkter så fort som möjligt bland annat genom vår parkdriftsentreprenör. Tankar och idéer kring utveckling av stadsdelens parker och grönområden som kommer in från medborgarna tas då det är möjligt med i avdelningens verksamhetsplanering.
Verksamhetsberättelse					
Barn och ungdom					
Social omsorg					
Äldreomsorg					

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgängli g-het (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder