

## Synpunkter och klagomål under 2013

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
Barn och ungdom Förskola	2	1	55	62	<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 föräldrar</p> <p>Synpunkter på personalfördelningar och gruppammansättningar mellan de olika barngrupperna.</p> <p>Personliga samtal och information hur förskole ledningen, i samråd med pedagogerna, kommit fram till förändringarna.</p> <p>Synpunkter på information om verksamhetsförändringar som genomförts på förskolan. En kommunikationsplan ska upprättas för förskolan för att undvika att information inte sprids till alla berörda</p> <p>Förälder som är orolig över effekten av trådlöst nätverk i</p>

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
					<p>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 förskolläraryrandel och hög personalomsättning. Förskollärare har anställts till hösten.</p> <p>Luftkvalitet på en förskola. Åtgärder har tillsammans med hyresvärden vidtagits under sommaren.</p> <p>Oro hos föräldrar pga hög personalomsättning på två förskolor till följd av omläggning av arbetssätt. Föräldrar nöjda med den nya utvecklingen.</p> <p>Utemiljö. Liten utsläppsgård på en förskola. Trafikkontoret vill inte släppa till mark. Förhandlingar pågår.</p> <p>Brister i information om personalförändring. Kommunikationsplan har upprättats.</p> <p>Synpunkter på barngruppssammansättning. Föräldrarna bjudits in till föräldramöte.</p> <p>Synpunkter på personalomsättning. Samtal med vårdnadshavaren.</p> <p>Förhållningssätt och attityd mellan barn där pedagogerna upplevs alltför svaga. Tydligare och tidigare dialog med pedagogerna efterlyses av förälder runt fysisk och psykisk omvårdnad.</p> <p>Diskussion på APT.</p> <p>Fler fast anställda förskollärare eller barnskötare. Samtal med förskolechef.</p> <p>Bristande information och bristande åtgärder gällande incident med en kanyl på en förskolegård. Föräldramöten, skriftlig information och ett stort antal åtgärder har genomförts.</p>

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
<p>Öppen förskola</p> <p>Habiliteringsenheterna</p> <p>Fält och fritid</p>					<p>Liten gård i direkt anslutning till förskola saknas. Diskussioner med Trafikkontor och föräldrar. Mindre inhägnad genomförts.</p> <p>Avloppslukt i förskolan. Åtgärder genomförts av hyresvärd.</p> <p>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.</p> <p>Utebliven Färdtjänst som medfört att barn inte fått tillgång till habiliteringsinsatserna. Utöver ovanstående har enheterna mottagit många positiva synpunkter.</p> <p>Parklekarna har tagit emot många positiva synpunkter.</p>
<p><b>Social omsorg</b></p> <p>Gruppboheter I</p>	1				<p>Klagomål som inkommit är från anhörig som upplever att tidigare klagomål från 2007-2009 inte är åtgärdade. Tidigare klagomål handlar om de spänningar som uppstår mellan två brukare och personals hantering av situationen, vilket anhörig tycker kvarstår. Rutiner finns för att hantera hot och våld och i de enskildas genomförandeplan finns inskrivet rutiner kring bemötande.</p>
Arbetsmarknadsenheten			2 a) 3 b)	2 c) 3 d)	<p>a) Nöjda kunder, allt fungerar utmärkt.</p> <p>b) Klagomålen har gällt tycke och smak på Fridas servering och Bolinders café och konferens.</p>

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
					Återkoppling har skett till berörda personer samt till personalgruppen vad gäller rutiner och arbetssätt. Klagomålen är åtgärdade. c) Ett klagomål avseende att det är kallt i lokalen på Bolinders konferens. Oljeelement införskaffades. Ett klagomål avseende att laptop inte fungerar optimalt. Nya datorer införskaffades. d) 1 har gällt tekniska problem på Bolinders café och konferens. Träfflokalen har tagit emot två klagomål gällande att man som sökande inte fått sina kurser beviljade. I de fallen har Träfflokalsens medarbetare hjälpt till med att knyta kontakt med biståndshandläggaren.
Socialpsykiatriska utförarenheten				7	De synpunkter som framkommit under verksamhetsåret är att brukare inte är nöjd med den insats som beviljats dem. Enheten är behjälplig med att komma i kontakt med beställarenheten.
Enheten för personlig assistans	1				Positiv synpunkt. Kontakterna med daglig verksamhet, kontaktperson och avlösare har enbart varit positiva. Vänligt bemötande och en vilja att hitta lösningar.
Vuxenenheten	3 a)		1 b)	2 c)	a) Två klagomål har inkommit från anhöriga och ett från brukare. Klagomålen har handlat dels om bemötande och dels om val av insats. I två av ärendena har klargörande samtal genomförts och de har därefter varit nöjda. I ett ärende har klargörande samtal om insatsernas utformning samt dialog med berörd handläggare genomförts.

Enhet/adress	Bemötande (antal)	Tillgänglighet (antal)	Kvalitet (antal)	Övrigt (antal)	Åtgärder
					<p>b) Anhörig klagat på brister i handläggning. Anmält till IVO. Sdn yttrat sig och IVO har sedan gjort bedömningen att brister ej förelegat.</p> <p>c) Synpunkterna gällde insatsernas utformning. Åtgärder som vidtogs vid klagomålet var klargörande samtal om insatsernas utformning.</p>
<p><b>Aldreomsorg</b> Redovisningen avser verksamheter i egen regi samt vård- och omsorgsboende på entreprenad och hemtjänstutförare i egen regi.</p>	38	9	151	63 varav 28 är positiva synpunkter på erhållen vård- och omsorg.	<p>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.</p> <p>7 övriga klagomål handlar om kyliga lägenheter på Alströmerhemmet, fastighetsförvaltaren Micasa är informerade.</p> <p>1 klagomål avser störningar när Micasa renoverade på Pilträdet</p> <p>2 klagomål avser kvalitén på maten i servicehusrestaurangerna Frida och Pilträdet.</p>