

## **SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2015. INKOMNA 69 ST UNDER PERIODEN 2015-01-01 – 2015-04-30.**

Vi har ett väl inarbetat sätt att hantera klagomål. Vår inställning är att klagomål bidrar till verksamhetsutveckling. Klagomålshanteringens gång är att varje klagomål oavsett källbärande, 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.

### **Medborgarservice**

Medborgarservice har fått in 2 klagomål och 3 synpunkter. Klagomålet om felaktig information angående vårdnadsbidrag bedömdes som mycket allvarligt och har diskuterats vid flera tillfällen, både vid enhetsmöten och APT-möten. Förvaltningens uppfattning är att alla medarbetare har dragit lärdom av detta. Hanteringen av synpunkterna från funktionshinderrådet pågår.

### **Socialtjänsten**

Socialtjänsten har fått in 12 klagomål. Större delen av de inkomna klagomålen gäller missnöje med beslut/handläggning/handläggare. Ett av klagomålen gäller verksamhet som förvaltningen inte styr över (privat utförare). Åtgärder finns i sex av klagomålen och handläggning pågår i tre av klagomålen, varav ett gäller klagomål på privat utförare. Tre klagomål har inkommit anonymt och därför inte kunnat besvaras.

### **Äldre och funktionshindrade**

Äldre och funktionshindrade har fått in 5 klagomål. Under perioden har fem klagomål inkommit. Fyra av dessa har åtgärdats och återkoppling har skett till den klagande i tre av fallen. Ett klagomål framfördes anonymt och har därför inte kunnat besvaras, åtgärd är dock vidtagen utifrån vad som framförts i klagomålet.

**Förskola och fritid**

Förskola och fritid har fått in 6 klagomål.

Det har inkommit fyra anmälningar om kränkande behandling under perioden. I tre av fallen har utredning gjorts och en åtgärdsplan tagits fram. I ett fall pågår handläggning. En anmälan från Skolinspektionen har inkommit och handläggning pågår. Ett klagomål har inkommit gällande öppna förskolan och handläggning pågår.

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

Stadsutveckling har fått in 41 ärenden via den stadsövergripande Synpunktsportalen.

Av dessa är 20 klagomål, 18 frågor, 1 idé och 2 felanmälan.

Kategorin anges av anmälaren och en fråga kan i vissa fall klassas som klagomål och vice versa. Felanmälan går oftast inte ut till handläggarna på stadsdelsförvaltningen utan trafikkontoret styr dessa direkt till utförande entreprenörer.

Spridningen på synpunkter och klagomål till avdelningen är stor och gäller såväl vinterväghållning, skadegörelse, pågående projekt och arbeten m.m. Hantering av inkomna synpunkter och klagomål inleds omgående i dialog med synpunkt/klagomålslämnaren. De ärenden som krävt åtgärd och som rör avdelningens ansvarsområden har åtgärdats av egen personal alternativt entreprenör.

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

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

## Medborgarservice

020/2015		<p>Klagomål på att ha fått felaktig information angående ansökan om vårdnadsbidrag för år 2015.  <b>Åtgärd:</b> Medborgarkontoret har ändrat sina rutiner och sökande har beviljats vårdnadsbidrag fram tom 2015-06-30.</p>
128/2015	Synpunkt	<p>Funktionshindersrådet tycker att det blivit fint och ljust på Medborgarkontoret och har inkommit med några synpunkter och förslag på ändring/förbättring.  <b>Åtgärd:</b> Svar på brev via e-post och möte har skett för genomgång av svaren på deras synpunkter.</p>
164/2015		<p>Klagomål på att besökarens mobil försvunnit på informationsdisken.  <b>Åtgärd:</b> Försök har gjorts att nå medborgaren men ej lyckats hitta kontaktuppgifter, den uppgivna e-post adressen fungerar inte.</p>
225/2015	Synpunkt	<p>Besökaren uppskattar att vikarien på Medborgarkontoret talar arabiska och önskar att hon får arbeta kvar.  <b>Åtgärd:</b> Handläggning pågår.</p>
235/2015	Synpunkt	<p>Besökare har önskemål om att det skulle gå att scanna in dokument på Medborgarkontoret.  <b>Åtgärd:</b> Handläggning pågår.</p>

## Socialtjänst

009/2015		<p>Klagomål på stora skillnader i vård och omsorgskostnader på gruppboende.  <b>Åtgärd:</b> Handläggning pågår.</p>
019/2015		<p>Klagomål på privat utförare inom hemtjänsten.  <b>Åtgärd:</b> Handläggning pågår.</p>

- 024/2015 Klagomål anonymt på en artikel i Dagens Nyheter.  
**Åtgärd:** Ingen åtgärd.
- 036/2015 Klagomål på biståndshandläggare och önskemål om att byta.  
**Åtgärd:** Brev skickat till brukaren att det inte finns något skäl till byte.
- 038/2015 Klagomål på beslut om insatser och att inte nå sin biståndshandläggare.  
**Åtgärd:** Brev skickat till brukaren om rätten att överklaga beslut och samtal har skett med handläggare om vikten att se till att röstbrevlådan är korrekt.
- 039/2015 Klagomål på biståndsbeslut.  
**Åtgärd:** Vid vårdplanering ändrades beslutet till utökade insatser.
- 040/2015 Klagomål anonymt på en artikel i Dagens Nyheter.  
**Åtgärd:** Ingen åtgärd.
- 065/2015 Klagomål på biståndsbedömare och beslut.  
**Åtgärd:** Kontakt tagits med anhöriga som informerats hur de kan ansöka om ett vård- och omsorgsboende.
- 120/2015 Klagomål anonymt på socialsekreterare och avslagsbeslut.  
**Åtgärd:** Samtal med socialsekreterare, svårt att veta vem som klagat. Ingen åtgärd.
- 153/2015 Klagomål på beslut och önskemål om att rutiner ses över hos beställarenheten.  
**Åtgärd:** Information har getts om rätten till att överklaga fattat beslut och rutinerna ska ses över.

- 190/2015  
Klagomål på bemötande och beslut av biståndsbedömare.  
**Åtgärd:** Information har getts om rätten till att överklaga fattat beslut. Bemötande och hur man planererar inför svåra möten tas upp i arbetsgruppen.
- 254/2015  
Klagomål på biståndsbedömare och handläggningstid för Färdtjänst.  
**Åtgärd:** Handläggning pågår.
- Äldre och funktionshindrade**
- 010/2015  
Klagomål på bemötande av enhetschef på gruppboende och att verksamheten inte tillgodosett de behov som anhörig har.  
**Åtgärd:** Samtal har skett med anhörig som är nöjd och tacksam efter det.
- 058/2015  
Klagomål från granne till ett gruppboende på hög ljudnivå under kvällar och nätter.  
**Åtgärd:** Enhetschefen har varit i kontakt med grannen och informerat om att viss bostadsanpassning och viss ljudisolering av lokalerna kommer att göras.
- 069/2015  
Klagomål på att ha blivit uppsagd som anhöriganställd och att inte hemtjänsten fungerar.  
**Åtgärd:** Möte har skett med berörda, anhöriganställningen fortsätter och informeras om att ansökan om korttidsboende.
- 152/2015  
Klagomål anonymt på bemötande av enhetschef vid arbetsintervju.  
**Åtgärd:** Samtal har förts med aktuell enhetschef kring vikten av ett professionellt bemötande i samband med anställningsintervjuer.
- 239/2015  
Klagomål på att hemtjänsten och hjälp med tvätt inte fungerar.  
**Åtgärd:** Handläggning pågår.

**Förskola och fritid**

- 011/2015 Klagomål på att en personal är hårdhänt mot barnen.  
**Åtgärd:** Handläggning/Utredning har inletts.
- 037/2015 Klagomål på kränkande behandling.  
**Åtgärd:** Åtgärdsplan och uppföljning har skett med föräldrarna.
- 110/2015 Klagomål på kränkande behandling.  
**Åtgärd:** Åtgärdsplan och uppföljning har skett med föräldrarna.
- 229/2015 Klagomål på kränkande behandling.  
**Åtgärd:** Utredning och åtgärdsplan har gjorts på förskolan.
- 230/2015 Klagomål på att inte få särskilt stöd för sitt barn på förskolan.  
**Åtgärd:** Handläggning pågår.
- 250/2015 Klagomål på att personalen inte har tillräckliga kunskaper i svenska språket och att lokalerna och toaletterna är smutsiga på öppna förskolan.  
**Åtgärd:** Handläggning pågår.

**Synpunktsportalen**

- KC-1419659 **Fråga:** Hal plats ner mot parkväg, önskemål om räcke, Stångholmsbacken.  
**Åtgärd:** Vidareberfordrat till vinterentreprenör.
- KC-1426963 **Fråga:** Vem ansvarar för skyltning och vägbom vid Vårbergstoppen.  
**Åtgärd:** Stadsdelsförvaltningen och staden har ansvar för detta. Skylt och vägbom på plats som markerar att biltrafik är förbjuden.
- KC-1426713 **Klagomål:** Rostigt ventilationsrör, Stångholmsbacken.  
**Åtgärd:** Röret borttaget.

- KC-1443424 **Klagomål:** Isig och hal stig, Storsätragränd.  
**Åtgärd:** Vidarebefordrat till trafikkontoret.
- KC-1444482 **Fråga:** Snövall utanför förskola på Rönnholmsgränd.  
**Åtgärd:** Vidarebefordrat till vinterentreprenör.
- KC-1452919 **Fråga:** Spricka och ojämn gatubeläggning på gångbana, Duvholmsgränd.  
**Åtgärd:** Registreras på stadsdelsförvaltningens lista över framtida upprustning av parkvägar.
- KC-1543698 **Klagomål:** Biltrafik på gångvägar i Skärholmens centrum, Björksätravägen, Gillsätra.  
**Åtgärd:** Polisanmält. Skyltar och betongsuggor är utställda. Utredning pågår gällande vad stadsdelsförvaltningen kan göra mer.
- KC-1460240 **Fråga:** Klagomål på vinterväghållning, Skärholmsgången.  
**Åtgärd:** Plogning av parkvägar sker löpande.
- KC-1466839 **Fråga:** Vinterväghållning, gångväg från Vårbergsbackarna.  
**Åtgärd:** Vidarebefordrat till vinterentreprenör. Entreprenören tar trapporna först, sedan gångväg.
- KC-1469673 **Klagomål:** Vinterväghållning, trappa, Tankebyggerbacken och Järnbärrvägen.  
**Åtgärd:** Vidarebefordrat till vinterentreprenör.
- KC-1471339 **Klagomål:** Vinterväghållning trappa, Eksätravägen.  
**Åtgärd:** Trappan tillhör privat fastighetsägare och anmälaren underrättas att kontakta fastighetsägaren.

- KC-1474300 **Klagomål:** Vinterväghållning, trappa, Eksätravägen.  
**Åtgärd:** Stadsdelsförvaltningens parkgrupp skottar trappan.
- KC- 1482074 **Klagomål:** Vinterväghållning, trappa, Gransätragränd.  
**Åtgärd:** Vidarebefordrat till vinterentreprenören.
- KC-1485431 **Klagomål:** Gångvägen längs spåren i Vårberg är undermåligt dränerad.  
**Åtgärder:** Registreras på stadsdelsförvaltningens lista över framtida upprustning av parkvägar.
- KC-1495741 **Klagomål:** Önskemål om mer skyltning om hundägars skyldighet att plocka upp efter sina hundar.  
**Åtgärd:** Stadsdelsförvaltningen har idag inga resurser för att sätta upp förbudsskyltar och se till att dessa efterlevs.
- KC-1497997 **Fråga:** Bilister på gångbanor, genar från Björksätravägen till Skärholmens gårdsväg.  
**Åtgärd:** Polisanmält. Skyltar och betongsuggor är utställda. Utredning pågår vad vi kan göra mer.
- KC-1498048 **Fråga:** Bilister på gångbanorm, Skärholmsvägen.  
**Åtgärd:** Polisanmält. Skyltar och betongsuggor är utställda. Utredning pågår gällande vad stadsdelsförvaltningen kan göra mer.
- KC-1498086 **Idé:** Bilister på gångbanor. Önskemål om att permanent stänga av platsen med start från gångbanan som börjar vid viadukten under Björksätravägen samt att man vid denna avstängning bygger hinder.  
**Åtgärd:** Utredning pågår gällande vad stadsdelsförvaltningen kan göra mer.



- SYsdf\_20150309\_1255\_8665  
**Felanmälan:** Trasigt utegym, Alholmsbacken.  
**Åtgärd:** Parkgruppen åtgärdar problemet.
- KC-1511499  
**Klagomål:** Ljudinstallationen i Sätra.  
**Åtgärd:** Ärendet vidarebefordrat till trafikkontoret.
- KC-1513450  
**Fråga:** Städning av parkväg, Ekholmsvägen.  
**Åtgärd:** Skräp bortplockat samt utredning sker vem som äger marken, SISAB eller fastighetsmark.
- KC-1514761  
**Klagomål:** Buskar skymmer sikten vid övergångsställe, Ekholmen. Samt klagomål på att makadam används vid sandning.  
**Åtgärd:** Parkgruppen ser över buskarna. Den sand som används vid sandning är tyvärr nödvändig.
- KC-1532061  
**Fråga:** Fällda träd vid Oxholmsgränd.  
**Åtgärd:** Pågående byggnation.
- KC-1535832  
**Fråga:** Önskemål om ny klätterställning i Trissan.  
**Åtgärd:** Ny klätterställning kommer att komma, dock oklart när den kan vara på plats.
- KC- 1536746  
**Klagomål:** Avklippt ris från buskar och träd, Ålgrytevägen.  
**Åtgärd:** Den aktuella platsen tillhör Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning, ärendet vidarebefordrat till dem.
- KC-1536830  
**Fråga:** Bosättning och skräpig plats vid Johannedalsbadet.  
**Åtgärd:** Ärendet vidarebefordrat från trafikkontoret till Socialförvaltningen polisen och Skärholmens stadsdelsförvaltning.

- KC-1541930 **Fråga:** Barmarkshållning/sandsopning, gång/cykelbro över Södertäljevägen.  
**Åtgärd:** Vidarebefordrat till entreprenören.
- KC-1541911 **Fråga:** Borttagna papperskorgar mellan Vårbergs sjukhem och Vårbergs centrum.  
**Åtgärd:** Papperskorgar borttagna på grund av att det slängs för mycket hushållssopor i dessa.
- KC-1541891 **Fråga:** Sandsopning, Brantholmsstigen.  
**Åtgärd:** Sandsopning utförd.
- KC- 1543139 **Klagomål:** Bilister på gångbanorm, Äspholmsvägen.  
**Åtgärd:** Kontakt med trafikkontoret. Utredning pågår gällande vad stadsdelsförvaltningen kan göra mer.
- KC-1543207 **Fråga:** Tunneltavlor med trasigt glas. Gångtunneln mot Puckelbollplanen.  
**Åtgärd:** Stadsdelsförvaltningen ser över hur vi kan åtgärda skadan.
- KC-1542458 **Fråga:** Önskemål om ny klätterställning i Trissan.  
**Åtgärd:** Ny klätterställning kommer att komma, dock oklart när den kan vara på plats. Avvaktar finansiering.
- KC-1549140 **Klagomål:** Borttagna buskar på Sättrastrandsbadet.  
**Åtgärd:** Buskar borttagna på grund av att det är så mycket avföring i dem.
- KC-1549161 **Klagomål:** Buskar och ris ligger bakom radhusområdet vid Sättrastrandsbadet.  
**Åtgärd:** Riset ligger kvar efter arboristarbete och ska vara kvar för att öka den biologiska mångfalden.
- KC-1547906 **Klagomål:** Bosättning och nedskräpning vid Kungens kurva.  
**Åtgärd:** Ärendet vidarebefordrat till Huddinge kommun.

- KC-1551294 **Klagomål:** Bosättning och nedskräpning, mellan Lammholmsbacken och Vårbergs sjukhem.  
**Åtgärd:** Ärendet vidarebefordrat från trafikkontoret till Socialförvaltningen, polisen och Skärholmens stadsdelsförvaltning.
- KC- 1562417 **Klagomål:** Saknade papperskorgar på Ekholmsvägen.  
**Åtgärder:** Då anmälaren inte lämnat specifik plats eller kontaktuppgifter kan inte ärendet utredas vidare. Området består av stora delar av fastighetsmark. Vissa papperskorgar på förvaltningens mark har också plockats bort då det förekommit mycket hushållssopor.
- KC-1565605 **Fråga:** Sandsopning, Stångholmsstigen  
**Åtgärd:** Vidarebefordrat till entreprenören.
- KC- 1566681 **Klagomål:** Trasigt räcke på Stångholmnssparkens lekplats.  
**Åtgärd:** Åtgärdat av Parkgruppen.
- KC-1569508 **Klagomål:** Klotter på container. Frösätrabacken.  
**Åtgärd:** Vidareanmält för sanering.
- Sysdf\_20150429 **Felanmälan:** Grop i cykelväg, Ekholmsvägen.  
**Åtgärd:** Automatiskt vidarebefordrat till Trafik Stockholm.

## SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2014

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

### Äldre och funktionshindrade

016/2014		Klagomål på hemtjänsten i Skärholmen. <b>Åtgärd:</b> Handläggning pågår.
1063/2014		Synpunkt. Skulle man kunna markera 3-4 slingor på 2-3 km permanent i olika färger, så som vandringsleder är utmärkta för oss pensionärer. <b>Åtgärd:</b> Handläggning pågår.
1335/2014		Synpunkt. Definitivt personal besparande borde vara om personalen fick handla på nätet eller att betalning mot faktura skedde från livsmedelsbutiken, istället för att hantera kontanter. <b>Åtgärd:</b> Handläggning pågår.
1378/2014		Klagomål på lägenheternas skick (smutsiga tapeter, hål i väggar m.m.) på gruppboende. <b>Åtgärd:</b> Handläggning pågår.

### Förskola och fritid

1153/2014		Klagomål (anonymt) på att familj beviljats vårdnadsbidrag fast de ej vistas i Sverige. <b>Åtgärd:</b> Utredning har gjorts och beslut om återkrav har fattats.
1288/2014		Klagomål på förskola och personal i Bredäng. <b>Åtgärd:</b> Handläggning pågår.