

Klagomålshantering

Kategori	Administ- ration	Barn och Ungdom	Social- tjänsten	Äldre- omsorg	Kultur och Miljö	Summa
Bemötande	0	0	6	15	0	21
Tillgänglighet	0	0	0	0	0	0
Information	3	3	0	4	1	11
Insatser/Verksamhet	2	5	4	56	69	136
Politiska beslut	0	0	0	1	2	3
Inflytande	0	0	1	0	2	3
Handläggning	0	0	8	1	0	9
Annan huvudman	0	1	3	2	73	79
Övrigt	0	1	1	5	9	16
Summa 2006	5	10	23	84	156	278
varav positiva synpunkter	0	0	1	5	6	12
<i>Summa 2005</i>	5	38	14	82	104	243
<i>Summa 2004</i>	9	59	25	106	122	321

Nämnd och förvaltningsövergripande administration

Till nämnd- och förvaltningsövergripande administration har sammanlagt fem klagomål och synpunkter inkommit om nedskräpning kring en förskola, inställningen av belysningen på en annan förskolas gård och bristande länkning på den externa webbplatsen. Klagomålen har besvarats och åtgärdats.

Barn och Ungdom

Synpunkter har framförts till enheterna via brev, mail eller telefon. Inom förskolan har synpunkterna i första hand rört sig om öppettider, den dagliga verksamheten, sovvilan m.m. och inom skolan har synpunkter förts fram om undervisningssituationen, lärartäthet m.m. Alla synpunkter och klagomål har besvarats skriftligt i brev eller e-post, per telefon eller genom möte med avsändaren. Skolorna diarieför klagomål och synpunkter dessa i eget diarium.

Socialtjänsten

Till Socialtjänsten har 23 synpunkter och klagomål inkommit. Synpunkterna och klagomålen har behandlats på enheternas arbetsplatsträffar för diskussion om hur verksamheten ska kunna utvecklas ytterligare. Majoriteten av klagomålen har avsett enskilda ärenden och besvarats utifrån varje enskilt fall.

Äldreomsorgen

Till Äldreomsorgen har totalt 84 synpunkter och klagomål inkommit varav 56 avsåg insatser/ verksamhet och 15 avsåg bemötande. Klagomålen har främst gällt att insatser inte utförts enligt överenskommelse, dålig städning, brister i personalkontinuiteten och att planerade tider inte hållits. Åtgärder har genomförts vad gäller dagliga rutiner, rapportering och informationsöverföring. Klagomål har kommit på maten. Enheterna har haft regelbunden kontakt med berörd matleverantör. Grupper med kostombud har startats på boendena. Projektet "Maten i fokus" berör all verksamhet och fokuserar på näringslära, matlagning, hygien och matsituationen. I bemötandefrågor arbetar enheterna med enskilda individer och i personalgrupperna. Särskild utbildning i bemötandefrågor har genomförts och ämnet ingår

alltid som en del i både grundutbildning och t ex demensutbildning och utbildning i anhörigstöd.

Kultur och Miljö

Till programområdet har sammanlagt 156 klagomål och synpunkter inkommit under året. Det är en ökning med 52 klagomål jämfört med föregående år. Påpekanden som rör belysning eller trafikfrågor eller annat som inte är stadsdelsnämndens ansvarsområde, 73 stycken, har vidarebefordrats. Klagomål på insatser, 69 stycken, har påpekats och åtgärdats av ansvarig. Positiv återkoppling på att vi åtgärdat klagomålen har ökat jämfört med 2005.