

Synpunkter, klagomål och förslag 2007

Kategori	Adminis- tration *	Äldre- omsorg	Barn och Ungdom	Social- tjänsten	Kultur o Miljö**	Stadsmiljö	Summa
Bemötande	1	6	0	2	0	0	9
Tillgänglighet	0	0	0	0	0	0	0
Information	7	2	0	2	1	1	13
Insatser/Verksamhet	1	63	15	2	56	3	140
Politiska beslut	0	2	1	1	1	0	5
Inflytande	0	0	0	0	0	0	0
Handläggning	0	2	0	7	0	0	9
Annan huvudman	1	0	0	0	24	43	68
Övrigt	0	2	0	2	6	2	12
Summa	10	77	16	16	88	49	256
- varav positiva synpunkter:	0	4	4	0	4	2	14
<i>Summa 2006</i>	5	84	10	23	156		278
<i>Summa 2005</i>	5	82	38	14	104		243
<i>Summa 2004</i>	9	106	59	25	122		321

*) Personal-, ekonomi- och kanslienheter samt IT och information

**) 1:a halvåret 2007

Barn och Ungdom

Sexton synpunkter, varav fyra positiva, har framförts till enheterna. Skolorna diarieför synpunkter i eget diarium. Inom förskoleverksamheten framförs synpunkterna till övervägande del, direkt till den berörda förskolan och dess personal. Förskolorna redovisar i sina verksamhetsberättelser att synpunkter har omedelbart bemöts och i vissa fall har åtgärder vidtagits. Förskolorna är angelägna om att föra en öppen dialog med brukare och att försöka ”ligga steget före” i alla situationer. De klagomål som diarieförts på förvaltningen har rört mathållningen i en förskoleenhet, luftförhållandena i en förskolelokal, anpassningen av lokal och arbetsätt till barnantalet i en förskola, personalsituationen och tillsynen vid en förskola. Alla synpunkter har besvarats skriftligt i brev eller e-post, per telefon eller genom möte med avsändaren. Säkerheten har förbättrats, rutinerna för mathållningen följer Livsmedelsverkets rekommendationer, en vattenskadad förskola har totalrenoverats. Övriga synpunkter har bemötts vid dialog mellan brukare, medarbetare och ledning.

Socialtjänsten

Till socialtjänsten har inkommit sexton synpunkter, varav tyvärr ingen är positiv. Med hänsyn till antalet brukare och beslut i myndighetsutövning är sexton synpunkter en förhållandevis låg siffra. Två avser klagomål på bemötande och två har synpunkter på i insatsens utformning och innehåll. Tre klagomål kommer från en och samma person och avser bland annat information om en specifik verksamhet. Sju av synpunkterna rör handläggning och i flera fall hänger

det samman med att beslut i myndighetsutövning meddelats som den enskilde inte varit nöjd med. Detta gäller även de som har synpunkter på bemötande. Oavsett att beslut kan överklagas är det inte ovanligt att negativa beslut gör att man upplever missnöje med hela handläggningen. Att lämna negativa beslut inom myndighetsutövning är en grannliga uppgift, som kan ske på olika sätt. Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att upprätthålla ett gott bemötande även i dessa situationer. I ett fall har enskilda kritiserat förvaltningen för handläggning av feriearbete för ungdomar, och i något fall har klagomål framförts på politiska beslut avseende socialtjänstens verksamhet.

Vid fel i handläggningen, till exempel om ett beslut inte meddelats i god tid, eller en viktig faktauppgift inte har beaktats i utredningen, har dessa fel omedelbart rättats till. I övrigt har alla synpunkter besvarats skriftligt i brev eller e-post, per telefon eller i möte med avsändaren. Socialtjänsten beaktar alla synpunkter för att säkerställa rutiner och garantera rättsäkerhet.

Äldreomsorgen

Till Äldreomsorgen har totalt 77 synpunkter inkommit varav 6 avsåg bemötande, 63 insatser/verksamhet, 2 information, 2 handläggning och 2 övrigt. 4 positiva synpunkter har inkommit under 2007.

Synpunkter har främst gällt att man sett att insatser inte har utförts enligt överenskommelse, inte tillräckligt bra städning, för många olika personal samt att planerade tider inte har hållits. Åtgärder har genomförts vad gäller dagliga rutiner, rapportering och informationsöverföring. Synpunkter har kommit på maten. Enheterna har haft regelbunden kontakt med 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. Det har i synpunkter som rör särskilt boende framkommit vissa brister i dokumentation och omvårdnad samt svårigheter i kommunikation med anhöriga. MAS har ordnat utbildning och förstärkt handledarstöd i journalföring på data.

Kultur och Miljö / Stadsmiljö

Kultur och Miljö övergick från 2007-05-01 till Parkmiljögruppen Norra Innerstaden. Samtidigt avslutades ansvaret för gatuhållning, markupplåtelse för stadsdelsnämnden och ansvaret för kulturfrågor övergick till Barn och Ungdom. Till ansvarsområdet har sammanlagt 137 synpunkter inkommit under året. Det är en minskning med 19 jämfört med föregående år. Påpekanden som rör belysning eller trafikfrågor eller annat som inte är stadsdelsnämndens ansvarsområde, 67 stycken, har vidarebefordrats. Synpunkter på insatser, 59 stycken, har påpekats och åtgärdats av ansvarig. Positiv återkoppling på att vi åtgärdat synpunkter har ökat jämfört med 2006.

Nämnd och förvaltningsövergripande administration

Sammanlagt 10 synpunkter har inkommit om bl a bemötande i telefonväxel, externa webbtjänsten Insyn och brist på information på hemsidan. Synpunkterna har besvarats och åtgärdats.