

SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2020

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

Socialtjänst och fritid

153/2020		<p>Klagomål på bemötande m.m. av hemtjänstpersonal (privat utförare) hos modern.</p> <p>Åtgärd: Enhetschef har stämt av med ansvarig handläggare som har haft kontinuerlig kontakt med dottern. Brukaren valde sedan att byta utförare.</p>
296/2020		<p>Klagomål på respekt från socialsekreterare i samband med förlängning av boende.</p> <p>Åtgärd: Sökande har meddelat att hen inte kommer att ha stöd från bolots i framtiden.</p>
301/2020		<p>Klagomål från anhörig att brodern inte har fått ekonomiskt bistånd.</p> <p>Åtgärd: Klagomålet går inte att besvara då det är ett anonymt klagomål. Alla enheter inom socialtjänsten arbetar på olika sätt med vikten av ett gott bemötande.</p>
312/2020		<p>Klagomål på Bitr. enhetschef på ekonomiskt bistånd för att hen inte utreder ansökningar och inte lämnar beslut.</p> <p>Åtgärd: Enligt enhetschef går inte klagomålsställaren att hitta i paraplysystemet och det blir då svårt att återkoppla i detta fall.</p>

Äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri

- 109/2020 Klagomål på att inte hemtjänsten ringer när de är sena, och att de inte håller bestämda tider m.m.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 142/2020 Klagomål på att brukaren inte får den hjälp hen behöver på boendet.
Åtgärd: Enhetscheferna har besvarat klagomålet per mail att brukaren har fått hjälp av gode man att ordna nytt bankkort och ID-kort och att ny telefon köpts, hänvisar även vidare till gode man när det gäller brukarens ekonomi.

Förskola

- 217/2020 Klagomål på att personal på förskolan Ekholmsvägen 227.
Åtgärd: Bitr. rektor har haft samtal med anhörig, men anhörig känner sig inte trygg med personalen och önskar plats på annan förskola, önskemålet skickat till förvaltningens köhandläggare.

Stadsutveckling och Medborgarservice

- 282/2020 Klagomål på bemötande av samhällsväglare på Medborgarkontoret.
Åtgärd: Samordnare har besvarat per mail att Medborgarkontoret alltid arbetar med att alla ska känna sig välkomna och bli bra bemötta m.m.
Klagomålsställaren tackar för återkopplingen.