

SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2019

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

Socialtjänst och fritid

690/2019		Klagomål på personal och chef på ekonomiskt bistånd. Åtgärd: Bitr. enhetschef har haft samtal med sökande per telefon och informerat om hur normberäkningen görs och uppmanar sökande att överklaga beslutet.
743/2019		Klagomål på socialsekreterare och beslut om ekonomiskt bistånd. Åtgärd: Bitr. enhetschef har skickat brev till sökande med information om handlägningsrutiner och varför sökande fått avslag och om rätten att överklaga beslut.
746/2019		Klagomål på att inte få hjälp med ekonomiskt bistånd m.m. Åtgärd: Mail har skickats till sökande att beslut är fattat och att förvaltningen inte kommer att ändra beslutet. Handlingarna skickas till Förvaltningsrätten.
842/2019		Klagomål på att hemtjänsten inte fungerar hos modern med att personalen inte kommer i tid, bär namnskyltar, bär personalkläder och att vissa bär solglasögon m.m. (Privat utförare Adonis omsorg). Åtgärd: Samtal har skett med privata utföraren; Brist på arbetskläder har varit på grund av tillfälliga lokaler och att det saknades omklädningsrum. Utföraren har även varit i kontakt med sonen och möte har skett med modern. Modern är nu nöjd med att allt fungerar bättre.

- 967/2019 Klagomål på att modern inte får den hemhjälp som beslutats m.m. (Privat utförare Attendo).
Åtgärd: Bitr. enhetschef har telefonsamtal med planeringsledaren; som säger att dessa misstag måste ha skett med en organisationsförändring inom Attendo och att hen är ledsen att det blev så. Brukaren har bytt utförare.
- 970/2019 Klagomål på socialsekreterare och att behöva lämna in ansökan flera gånger i månaden.
Åtgärd: Bitr. enhetschef har telefonsamtal med sökande och informerar om att socialsekreteraren handlagt ärendet korrekt. Information om vilka handlingar som ska lämnas in kommer att gås igenom vid möte.
- 973/2019 Klagomål/Synpunkt på biståndsbeslut och hemtjänst för sin syster.
Åtgärd: Bitr. enhetschef har mailat systemen och besvarat frågor kring utförandet och beviljade insatser, vilka uppföljningar som har gjorts och är inplanerade.

Äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri

- 135/2019 Klagomål på hemtjänsten; hantering och utförande.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 143/2019 Klagomål på hemtjänsten:
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 187/2019 Klagomål på hemtjänstutförande och beviljad hemtjänsttid.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 208/2019 Klagomål på hur ett ärende gällande hantering av byte mellan Homsans Dagliga verksamhet och Ålgryte Dagliga verksamhet har skett.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 210/2019 Klagomål på hemtjänsten med hjälpen med tvätt, städning och fönsterputs.
Åtgärd: Handläggning pågår.

- 277/2019 Synpunkt
En boende efterfrågar regelbundna anhörigträffar samt mer kunskap hos vikarierande personal.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 311/2019
Klagomål på att brukare inte får tillräcklig fysisk aktivitet. Efterfrågar info om den dagliga verksamheten.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 582/2019 Synpunkt
Min mamma får fantastiskt fin omsorg och bemötande vid Sättra vård och omsorg. Som anhörig kan man vara helt trygg.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 583/2019 Synpunkt
Jag är så glad att min man bor på Sättra vård och omsorg, känns så bra och tryggt att lämna till så fin personal.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 645/2019
Klagomål från dietist på att inte kunna komma in till brukare fast besöket var avtalat med hemtjänstpersonal.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 789/2019
Klagomål på hemtjänst, som inte kommit när man bestämt m.m.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 798/2019
Klagomål från boende på Sättragårdsvägen 8. Under en längre tid har fastighetsägaren struntat i våra anmälningar som vi gjort om den dåliga servicen i fastigheten....
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 893/2019
Klagomål på att inte få den hemhjälp som är beviljad p.g.a. personalbrist.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 980/2019
Klagomål på att hemtjänsten inte fungerar, har inte gått igenom genomförandeplanen, blir dåligt bemött, ingen damning sker och de kommer olika tider under lunchen m.m.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 982/2019
Klagomål på bemötande hos personalen på boendet Frösätrabacken.
Åtgärd: Handläggning pågår.

Förskola

- 732/2019 Klagomål på att barnet blivit kränkt på förskolan. Förskolan ser det utifrån diskrimineringsgrunden sexuella trakasserier.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och uppföljning har skett.
- 889/2019 Klagomål på att barnet känner sig utpekad p.g.a. sitt utseende av ett annat barn i gruppen.
Åtgärd: Dubbel registrerat. Hänvisning till Dnr SKHLM 2019/1017, ärendet åtgärdat och avslutat.
- 908/2019 Klagomål på att barnet har av annan förälder fått tillsägelse att inte leka med hens barn.
Åtgärd: Utredning utförd. Ingen åtgärdsplan upprättad då vårdnadshavarna har haft klargörande samtal och blivit överens.
- 1018/2019 Klagomål på att barnet blivit biten av annat barn.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 1040/2019 Klagomål på att pedagogen använde ett kränkande förhållningssätt gentemot barnet.
Åtgärd: Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och uppföljning har skett.

Stadsutveckling och Medborgarservice

- 384/2019 Klagomål på människobajs vid Sättra badet, sanitär olägenhet.
Åtgärd: Handläggning pågår.
- 655/2019 Synpunkt Bygg ett 10 meter högt torn så når vi upp till den magiska höjden av 100 meter över havet på Vårbergstoppen och ett litet fik nedanför.
Åtgärd: Handläggning pågår.