

## SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2018

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

### Äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri

284/2018		Klagomål på personalen på LSS boende. <b>Åtgärd:</b> Enhetschef har kontakt för att diskutera på vilket sätt som kan bli bättre. Enhetschef ser över aktuella rutiner och informerar personalen.
325/2018	Synpunkt	Hemtjänsten fungerar bra, önskemål om fler promenader och mer tid till personalen vid besök. <b>Åtgärd:</b> Enhetschef har kontakt med brukare om hur hen kan ansöka om utökade insatser.
342/2018	Synpunkt	Nöjd med min hemhjälp, den bästa jag haft. <b>Åtgärd:</b> Enhetschef har informerats och meddelar aktuella medarbetare om brukarens nöjdhet.
343/2018	Synpunkt	Jag är så nöjd med hemtjänsten. Alla som kommer är så duktiga och snälla. <b>Åtgärd:</b> Enhetschef har informerats och meddelar aktuella medarbetare om brukarens nöjdhet.
412/2018		Klagomål på att inte nå personal (Sätra vård och omsorg) på deras direktnummer. <b>Åtgärd:</b> Enhetschef har informerats och meddelar att det är ett icke okänt bekymmer med tekniken för inkommande samtal. Kontakt tas med stadens funktioner med förhoppning på åtgärd. Återkoppling har skett till klagomålsställaren.

537/2018

Klagomål på föreståndaren för Portis som upplevts som arg, ilsken och att personalen går ut och röker på arbetstid trots Stockholms stads policy om rökfri arbetsplats.

**Åtgärd:** Klagomålet har inkommit anonymt och går därför inte att besvara. Enhetschef för samtal och diskussion med medarbetarna om stadens riktlinjer för rökning samt bemötande och vikten av ett gott bemötande.