

## **SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2019. INKOMNA UNDER PERIODEN 2019-05-01-2019- 08-31.**

Vi har ett väl inarbetat sätt att hantera klagomål. Vår inställning är att klagomål bidrar till verksamhetsutveckling. Klagomålshanteringens gång är att varje klagomål oavsett källbärande, e-post, skriftligt, annat registreras/ diarieförs av registrator. Klagomålet skickas omgående till ansvarig avdelningschef för bedömning/åtgärd. Registrator gör utdrag till förvaltningsledningen/ förvaltningsledningsmöte en gång per månad där respektive klagomåls status fastställs. Detta för att säkerställa att klagomål ej glöms bort/ ”faller mellan stolarna”. Är ärendet åtgärdat och klart skrivs detta in i ärendehanteringssystemet. Begreppet åtgärdat innebär i det här sammanhanget att en återkoppling till brukaren/medborgaren som framfört synpunkten/klagomålet skett där det är möjligt (vissa klagomål är anonyma) Den avdelning som ”äger” klagomålet utför återkopplingen för att direkt kunna svara på eventuella följdfrågor eller annat som brukaren/ medborgaren vill ha hjälp med.

### **Socialtjänsten och fritid**

Socialtjänsten har fått in 20 klagomål.

Av de 20 klagomål som inkommit till avdelningen för socialtjänst och fritid avser sex klagomål privata utförare där förvaltningen har beviljat insatsen. Sju klagomål rör hur myndighetsutövning fungerat eller att den enskilde/anhöriga till den enskilde inte är nöjda med beslutet som fattats. Två klagomål rör bemötande från medarbetare och ytterligare två rör både myndighetsutövning och bemötande. Tre klagomål, rör brist på tillgänglighet hos medarbetare inom socialtjänsten.

### **Äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri**

Äldre och funktionshindrade har fått in 3 klagomål och 3 synpunkter.

Klagomålen rör brister i bemötande respektive planering hos medarbetare inom äldreomsorgen i egen regi. Synpunkterna utgörs dels av beröm till medarbetare på Sättra vård- och omsorgsboende, dels förbättringsförslag avseende arbetssituationen för hemtjänstens medarbetare. För de klagomålen som rör brister i bemötande har handläggningen avslutats. För övriga ärenden pågår handläggningen fortfarande.

### Stadsutveckling (from 2013-12-01 registreras de flesta ärenden i Synpunktsportalen) och Medborgarservice

Stadsutveckling och Medborgarservice har fått in 15 klagomål, 3 synpunkter, 7 idéer, 17 frågor och 4 beröm.

Mer än hälften av synpunkterna påpekade behov av olika åtgärder i stadsdelsnämndområdets grönområden. Synpunkter kring baden och plaskdammen utgör en tredjedel av inkomna klagomål under den nämnda perioden. En fjärdedel av de inkomna synpunkterna kretsar kring behov av underhåll i trappor och gångvägar. Förvaltningen ser för perioden en minskning i rapporteringar kring nedskräpning och olovlig moped och bilåkning i gångvägar i jämförelse till första tertialen 2019 och samma period för 2018.

### Förskola

Inga synpunkter eller klagomål har inkommit under perioden.

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

### Socialtjänst och fritid

2019/419	Klagomål på att särskilt boende i privat regi. <b>Åtgärd:</b> Bitr. enhetschef kontaktar dottern per telefon efter samtal med verksamhetschefen på boendet. SDF bedömer att boendet uppfyller de krav som ställs på en utförarverksamhet.
2019/422	Klagomål på att inte nå sin socialsekreterare. <b>Åtgärd:</b> Bitr. enhetschef har talat med socialsekreterare och gått igenom ärendet och inga felaktigheter har skett. Sökande har informerats per brev.
2019/491	Klagomål gällande hantering av bidrag från socialsekreterare. <b>Åtgärd:</b> Svarsmailet har kommit i retur då mailadressen är felaktig.

- 2019/502  
Klagomål på ekonomiskt bistånd och handläggare.  
**Åtgärd:** Brev skickat till sökande med information om att ingen särbehandling i ärendet har gjorts. Ärendet har behandlats enligt gällande rutiner.
- 2019/507  
Klagomål på omhändertagande av anhörig på äldreboende (privat utförare).  
**Åtgärd:** Bitr. enhetschef har kontaktat verksamhetschef på boendet som har talat med berörd personal och har gjort en avvikelse. Verksamhetschefen beklagar det inträffade.
- 2019/556  
Klagomål på ekonomiskt bistånd.  
**Åtgärd:** Handläggaren har diskuterat synpunkterna med sökande. Sökande väljer att överklaga beslutet.
- 2019/571  
Klagomål på att inte få återkoppling från biståndsbedömare på frågor angående skuld i dödsbo.  
**Åtgärd:** Bitr. enhetschef har samtal med dottern och beklagar det som hänt vilket har hänt under ordinarie handläggares semester. Får information om att inkomma med bouppteckningen. Dotter nöjd efter samtalet.
- 2019/574  
Klagomål på ekonomiskt bistånd.  
**Åtgärd:** Sökande har blivit kontaktad, klagomålet har utretts och samtal har avslutats i samförstånd.
- 2019/610  
Klagomål på felaktiga fakturor som inte överensstämmer med den hjälp som getts av hemtjänsten (privat utförare)  
**Åtgärd:** Bitr. enhetschef har samtal med brukaren och sonen, antalet timmar stämmer, men att inte hjälp har getts med tvätt. Klagomål om detta lämnas muntligt som sedan lämnas till utföraren och att

återkoppling kring detta kommer från utföraren.

- 2019/611  
Klagomål på att personalen inte ser till att modern äter matlådorna som lämnas i hemmet (privat utförare).  
**Åtgärd:** Bitr. enhetschef kontaktar verksamhetschef som uppger att tid är inlagt för att personalen ska vara kvar under måltiden och att sonen ska kontaktas varje gång som modern inte vill äta. Verksamhetschef kontaktar sonen.
- 2019/612  
Klagomål på att inte få hjälp med toalettbesök av viss personal på hemtjänsten (privat utförare).  
**Åtgärd:** Biståndsbedömaren kontaktar verksamhetschef och informerar om klagomålet som kommer att be planeringsledaren att göra ett hembesök hos brukaren för att göra en återkoppling om detta.
- 2019/613  
Klagomål på bemötande av biståndsbedömaren.  
**Åtgärd:** Bitr. enhetschef har möte med modern som får återkoppling på plats att detta ska ses över.
- 2019/614  
Klagomål på bemötande av handläggare på ekonomiskt bistånd.  
**Åtgärd:** Bitr. enhetschef har talat med sökande per telefon och besök är inbokad för att gå igenom alla frågor.
- 2019/615  
Klagomål på hemtjänstutförare (privat).  
**Åtgärd:** Bitr. enhetschef har kontaktat utföraren som sedan kontaktat brukaren och gått igenom klagomålet som bestod av ett misstag. Brukaren är nöjd med insatsen som ges.
- 2019/617  
Klagomål på handläggning och bemötande på ekonomiskt bistånd.  
**Åtgärd:** Bitr. Enhetschef har med tolk informerat sökande om handläggares namn och telefonnummer samt att

kommunikationsbrev och begärda handlingar har skickats.

- 2019/618 Klagomål på beslut om plats på servicehus.  
**Åtgärd:** Enhetschef kontaktar dottern och informerar om rätten att överklaga beslutet.
- 2019/634 Klagomål på sin socialsekreterare som tappar och glömmar ansökningar.  
**Åtgärd:** Handläggning pågår.
- 2019/639 Klagomål på att inte nå sin handläggare och att inte bli uppringd fast meddelanden är lämnade.  
**Åtgärd:** Bitr. enhetschef ringer upp sökande som är orolig över beslut på sin ansökan då ordinarie handläggare har semester får information om att annan handläggare kommer att kontakta sökande.
- 2019/661 Klagomål på biståndsbedömare och att inte få fler hemtjänsttimmar.  
**Åtgärd:** Enhetschef har skickat brev hem till brukaren med info om tidigare taget beslut och informerat om rätten till att överklaga beslut. Har även informerat om rätten att på nytt ansöka om nya timmar.
- 2019/690 Klagomål på personal och chef på ekonomiskt bistånd.  
**Åtgärd:** Handläggning pågår.

### Äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri

- 2019/503 Synpunkt Synpunkter om hemtjänstens uppdrag. Ge yrket högre status och bättre lön, mindre stress och mer tid att umgås med de äldre.  
**Åtgärd:** Handläggning pågår.

- 2019/582 Synpunkt  
Min mamma får fantastiskt fin omsorg och bemötande vid Sätra vård och omsorg. Som anhörig kan man vara helt trygg.  
**Åtgärd:** Handläggning pågår.
- 2019/583 Synpunkt  
Jag är så glad att min man bor på Sätra vård och omsorg, känns så bra och tryggt att lämna till så fin personal.  
**Åtgärd:** Handläggning pågår.
- 2019/608  
Klagomål på personal vid Sätra vård och omsorgsboende.  
**Åtgärd:** Enhetschef har haft samtal med personen i fråga. Personen har flyttats till annan avdelning och fått hjälp med verktyg att kunna hantera olika svåra situationer med.
- 2019/609  
Klagomål på bemötande vid Sätra vård och omsorgsboende.  
**Åtgärd:** Enhetschef har kontaktat gode mannen och informerat att samtal har skett med berörd person, bemötandefrågan kommer även att tas upp i hela personalgruppen.
- 2019/645  
Klagomål från dietist på att inte kunna komma in till brukare fast besöket var avtalat med hemtjänstpersonal.  
**Åtgärd:** Handläggning pågår.

### **Stadsutveckling (Synpunktsportalen) och Medborgarservice**

- 2019/437 Synpunkt  
Önskemål om att placera soffa/bänk i backen vid Sätra Gårdsväg, rensa sly och gamla träd utmed Skärholmens gårdsväg och rensa bland träden vid Brantholmsstigen.

**Åtgärd:** Förvaltningen ser över möjligheten att sätta upp bänk, samt röja sly enligt önskemål.

2019/546

Klagomål på handikapptoaletten, städning, hygien vid datorerna och lyhördheten vid informationsdisken.  
**Åtgärd:** Tillgänglighetsanpassningarna har gjorts och beställningar är gjorda, städavtalet ska ses över. Hygienen vid datorplatserna ska ses över. Samhällsvägledarna ska försöka att inte tala så högt.

2019/555

Klagomål på att alla hör vad man säger på Medborgarkontoret och att ett lekrum finns så att barnen inte stör andra besökande.  
**Åtgärd:** Enhetschef har besvarat medborgaren att info ges till besökare att de inte behöver berätta så mycket utan att det brukar gå bra ändå att hänvisa dom rätt. Kommer att testa lite nytt för barnen, dock inget lekrum.

2019/655 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.

2019/697

Finns inte en enda sittplats i Vårbergs centrum och har en bit att gå till centrum. Sommararbetande ungdomar behöver tydlig ledare, det ligger skräp kvar när dom gått.  
**Åtgärd:** Från Stångholmsbackarna till centrum finns det bänkar på stadsdelens mark. Hänvisas till centrumägaren när det gäller sittplatser i centrum. Angående synpunkterna på ferieungdomarna tas det med i stadsdelens utvärdering.

## Synpunktportalen

Ärendenummer	Synpunkt på	Beskrivning	Åtgärd
SY1907101411QQV	Träd och planteringar	Vill ha bort sly vid Borgmästar Skyttes park.	SDF åtgärdar under hösten
SY1906051512WOS	Grönområde	Mycket plast längst vattnet på stranden. Det finns även mycket bajs överallt.	iPhone mobilapplikation
SY1906152144NEF	Parklekar	Tråkigt att vattnet inte fungerar i flygplansparken en solig och varm dag som denna. När kommer ni sätta på det? Angiven adress: Gröna Stugans Väg 7	SDF beställer lagning av duschar, lagningen genomförs omgående.
SY1906161031QZQ	Grönområde	Sätrastrandsbadet vid badbryggan. Bryggan är fäst med stora cementklumpar. Klumpen som är närmast bryggan vid badstegen på insidan är inte märkt på något sätt. Endast klumpen längre bort är märkt med en boj. Barn har gjort sig illa på den och den syns inte från bryggan. Vänligen märk ut samtliga cementklumpar!	SDF märker upp betongfundamentet.
SY1906201305AOF	Parklekar	Vi behöver skugga vid konstgräset vid plaskdammen. Angiven adress: Eksättravägen 506	Ingen åtgärd. SDF avvaktar upprustning Sättradalsparken, då hela parken kommer omdanas.
SY1906141149GLB	Generellt	Trasiga möbler på sidan av vägen har varit här hur länge som helst Angiven adress: Eksättravägen 200	Ingen åtgärd pga ej påarkmark. SDF skickar vidare till TK
SY1907010851ZKM	Grönområde	Bojarna som är ihopkopplade med rep så att personer inte ska simma ut för långt har fastnat ihop med linan från ett fiskespö så det är farligt och lätt att fastna för barn etc. Behöver åtgärdas så fort som möjligt. Blir gärna kontaktad vis telefon eller sms på nr: 070-4660521.	SDF åtgärdar omgående.
SY1907091525FZV	Buskar	Det går inte att gå upp för trappan mellan Våruddsringen 63 och 69 med barnvagn på grund av att buskarna växt sig så stora och hänger ut över trappan. Vet inte vems ansvar det är att kapa ner buskarna? Angiven adress: Våruddsringen 65	SDF röjer buskage

13 klagomål:



SY1906261124UOO	Bänkar	Hej för ca 4 år sedan undrade jag varför ni tog bort bänkar platån nedanför vattentornet i naturreservatet. Ni svarade att nya skulle sättas ut. Inget har hänt. Varför?	SDF återkopplar
SY1907271804MEE	Parker	tycker ni kan sköta om det ni hjälpt till att skapa	SDF åtgärdar

SY1907271151KSY	Generellt	mälarhöjdsbadet, mellan toaletter och papperskorgar finns dels en trappa och en grusad gångbana ned mot vattnet. människor som tar gångbanan halkar på gruset och trillar, flera människor per timme. går det att göra något åt detta, tro?	SDF blåser bort gruset från asfaltsstigen.
SY1908210927YNF	Buskar	kan ni inte klippa buskarna så att man slipper gå ut i körbanan där alla kör så fort förbi förskolan? Angiven adress: Vårbergsvägen 64	SDF skickar felanmälan till fastighetsägare SISAB.
SY1908260723QSW	Buskar	Nyponbuskar som tar upp mer en halva trottoaren Angiven adress: Vårbergsvägen 64	SDF skickar felanmälan till fastighetsägare SISAB.

### 7 idéer:

Ärendenummer	Synpunkt på	Beskrivning	Åtgärd
SY1907272033IJO	Grönområde	Hej, Denna sommaren har jag fått se gång på gång olika hundar som hoppar in i vattnet med deras ägare trots hundförbud som gäller fram till 31 Augusti på officiella badplatser i Stockholm bl.a. Mälarhöjdsbadet. Min idé är att man sätter upp stora skyltar som klargör denna regel för hundägare och förhoppningsvis får de att hålla borta hundar från vattnet. Detta kommer även påverka vattenkvaliteten under sommarperioderna.	Handläggning pågår

SY1908211415YWR	Parker	Brant gångväg på stångholmsstigen, svårt att ta sig upp för äldre personer. Trapporna otäckta att gå på, svårt att gå om man är ostadig, går ej att köra dramatenvagn, anpassad efter barnvagn. Med start från vårbergs centrum upp mot stångholmsbackarna är det väldigt brant stigning. Många klagar om detta. Önskar bättre tillgänglighet, hiss, rullband.	SDF återkopplar, ingen åtgärd
SY1906061508WSL	Grönområde	Har en liten synpunkt. Vi va på sätra badet vid hundbadet hund badplatsen. En fin liten strand men det som stör är stt det inte finns någon grind e hinder mellan hundstranden o den stora stranden där folk badar. Problemet är att hundar springer ut på badstranden bland folk. Önskar att ni satte upp något hinder mellan där o mer skyltar att det är hundstrand. Mvh Robin Borg	Handläggning pågår

SY1906201304NKJ	Parklekar	Ingen skugga över konstgräset, man orkat inte sitta i solen. Vi behöver skugga!! bänkarna under träden är alltid upptagna. allt upp en enkel pressening eller nått! Vi sa till förra sommaren men inget hände! Angiven adress: Eksättravägen 506	Sdf återkopplar, förslag inlämnat till programarbetet för nya Sättradalsparken.
SY1906242041JFI	Generellt	Det skulle vara bättre om trappan nedanför Konditori Lyran kunde ersättas med eller kompletteras med en gång/cykelväg så att vi med cykel/barnvagn/rullator etc kan ta oss vidare förbi nedanför Lyran. En enda trappa sätter stopp för färd förbi där.	SDF återkopplar, ingen åtgärd planerad.
SY1907261300OZN	Grönområde	Tycker att Fiskarfjärdsstrandens badplats ser mycket ovårdad ut. Massor av slyr som bör avverkas Bra att ni .. förmodar jag åtgärdar stegen till bryggan! Finns även döda träd , som borde huggas ner! Tack! Hoppas på åtgärd 😊	SDF återkopplar och åtgärdar.
	Parker	Jag tror det var förra sommaren som området runt lämningarna av byggnaderna "Arboga kök/krog" röjdes från små träd och gräsklipptes. Det blev då ett mycket trevligare område! Nu har gräsyten verkligen växt igen med många meterhöga trädskott som växt upp ur marken. Ytan borde röjas årligen. vänliga hälsningar Johan	SDF utför slätter

17 frågor:

Ärendenummer	Synpunkt på	Beskrivning	Åtgärd
SY1905171449QOB	Grönområde	Vägbom öppen! Folk kör ner och parkerar på målarhöjdsbadet och i naturreservatet. Vägbommen är inte låst.	SDF sätter lås på bom
SY1906070931HCZ	Parklekar	Trissans parklek. Parklekens plaskdamm blev påfylld med vatten, utan att entreprenören EJ rensade dammen innan, från skräp och smuts. Område: Skärholmen Jourtid: false Stadsdelsförvaltningen: Synpunkt Parklekar. Originalärende i Kopplet: 19060700129	SDF skickar felanmälan till entreprenör
SY1906111037VKF	Grönområde	11B på baksidan mot ner mot centrum. Denna del av gatan glöms alltid bort enligt anmälaren. Område: Skärholmen Jourtid: false Stadsdelsförvaltningen: Synpunkt Grönområde. Originalärende i Kopplet: 19061100235	Sdf skickar felanmälan till TK gatudrift
SY1906130854WGX	Parkträd	En väldigt stor gren har fallit ned över parkvägen mellan Ålgrytevägen 93 och 89. Enligt anmälare finns det risk att fler faller. Det har även fallit stora grenar därifrån tidigare. Busken bredvid som är nästan stort som ett träd, underminerar jorden med sina rötter och skadar trädet. Anmälaren vill veta hur ofta dessa träd undersöks och om det sker någon typ av löpande kontroll av dem för att förhindra olyckor. Hon vill även veta vad som ska göras med busken bredvid. Skickar detta både som synpunkt och felanmälan /Operatör Område: Skärholmen Jourtid: false Stadsdelsförvaltningen: Synpunkt Parkträd. Originalärende i Kopplet: 19061300102	SDF faller träd

SY1906022048LOY	Generellt	förra året lade ni ut stenbumlingar för stävja ofoget med bilkörning på gc-vägen till parkeringsytan. Idag fick jag möte front mot front med en bil på cykelvägen. Jag stannade med min cykel och höjde handen och viftade att bilisten skulle backa. Så skedde också. Bilden visar att nån har bemödat sig med att flytta undan några stenbumlingar så att återigen kan åka in på parkeringen visa gc-vägen. Uppenbarligen behövs en bättre avspärrning där. Angiven adress: Murmästarvägen 1	SDF återkopplar, planerar att tillföra sten.
SY1906261131UCK	Grönområde	Det finns folk som tältar året runt i reservat. Det har brunnit där i skogen. det är extremt nedskräpet. Det är på ängen bredvid minigolf. Ålgrytevägen. Är det tillåtet?	SDF har anmält ärendet till polis, bosättning nu avvisad och städad.
SY1906131805ZDU	Städning av gator och parker	Rönholmegränd, Vårberg. Vems ansvar är det att få bort detta? Har legat här i flera dagar nu.. ps. plats-funktionen fungerar ej.	SDF skickar till TK gatudrift
SY1906242045EFZ	Grönområde	Sy1906242032DEL. Jag har skickat min fråga men glömde skriva min tel.	Ingen åtgärd
SY1907160531OBT	Boplats	Övergiven bosättning en bit in i skogen. Mycket skräp efter fyra tält.	Sdf städar på platsen.
SY1907151317PRP	Städning av gator och parker	Många hushållssopor dumpas i soptunnor i parken vilket leder till frekvent renhållning i området. Entreprenören hinner knappt tömma innan massvis av hushållssopor dumpas återigen. Ärendet har felanmälts igen men anmälare önskar någon mer permanent åtgärd, exempelvis utskick till grannarna i området med uppmaning att inte slänga hushållssopor i kommunala papperskorgar. Återkoppla till anmälare med information. Område: Skärholmen Jourtid: false Stadsdelsförvaltningen: Synpunkt Städning av gator/park. Originalärende i Kopplet: 19071500273	SDF återkopplar att detta är ett stort problem som involverar såväl boende, fastighetsägare som kommun
SY1906301341KOG	Generellt	Hej! Det behövs någon form av markeringar för hur man ska parkera på parkeringen i anslutning till Mälarhöjdsbadet. Vi har nu vid flera tillfällen blivit inparkerade när vi	Sdf återkopplar, ingen åtgärd i nuläget.

		parkerat på raden längst in. Tack på förhand! Hanna	
SY1907102138XFU	Askkoppar	Hej,jag bor i Vårberg sedan många år tillbaka. Jag har märkt att det inte städas alls runt centrum,det ligger drivor med fimpar överalltVilket fall,det behövs mera städning! Jag vill gärna ha återkoppling på detta..	SDF återkopplar, samt ger kontaktuppgifter till centrumägaren.
SY1907231637NWN	Träd och planteringar	Massa fällda ekar vid gångvägen längs e4 mellan sätra och skärholmen. Varför ta ner alla fina ekar?	SDF återkopplar, arbetet utförs inom Förbifarten av TRV
SY1907241005FNA	Grönområde	Skylt om avrådan från bad sitter kvar trots att vattenkvaliteten nu rapporterats vara god igen.	SDF åtgärdar
SY1907271241AOH	Parker	Död hare, blivit ett kadaver i värmen. behöver fraktas bort. Angiven adress: Lilla Sällskapetets Väg 33	SDF åtgärdar
SY1908081546VPK	Grönområde	Tält uppsatt vid stenformation nedanför cement trappa, intill cement pyren. Den varit där sen i måndags minst.	SDF tittar efter tält, hittar ej

SY1908181151FZN	Parker	Finns en äng i skärholmen som alltid brukade klippas av kommunen. Denna sommar har de bara klippt runt omkring och låtit ängen växa vilt. Detta gör att barn inte kan spela fotboll/brännboll där längre etc..varför har ni slutat klippa denna äng. Försökte hitta platsen på kartan men det bara krånglade med sidan. Ängen ligger mitt emot nya rondellen/cirkle K lindvreten i skärholmen. Mellan områdena Lindholmsbacken och stävholmsgränd. Kontakta mig för bild.	SDF återkopplar att området är omställt till äng på försök.
-----------------	--------	---	---

#### 4 Beröm:

Ärendenummer	Synpunkt på	Beskrivning
		Perennparken är verkligen helt fantastisk. Bra jobbat!
SY1906181318KNC	Parker	Angiven adress: Ekholmsvägen 57 Tack för det fina hjärtat i gräsmattan 😊
SY1906250904IUW	Parker	Angiven adress: Vårholmsbackarna 93 Tack för den fina nya blomrabatten vid parkeringen mitt emot Sättra friidrottshall! Den glädjer mig var gång jag passerar! Roligt att förorten får blommor som inne i stan.
SY1908261007RSD	Generellt	Tack för mycket snabb åtgärd! Bortforsling av soffa och matta som hade dumpats i naturreservatet nedanför vattentornet vid Sättragårdsvägen. :)
SY1908261939WXY	Generellt	MVH, A-M T