

## SAMMANSTÄLLNING AV ÅTGÄRDADE SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2023

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

### Nämnd- och verksamhetsstöd 814/2023

Synpunkt. Önskemål om en tydlig skylt ovanför entrén till Hubben samt någon uppställningsanordning.  
**Åtgärd:** Förslagsställaren har fått återkoppling med att förvaltningen i dagsläget inte har någon plan på att sätta upp någon skylt på fasaden till HUB-lokalen. När lokalen är öppen för allmänheten sätts dörren upp med ett dörrstopp.

### Individ och familj inkl. fritid 160/2023

Klagomål på handläggare på Beställarenheten och att inte fått skriftliga beslut på ansökningar om serviceboende och daglig verksamhet.  
**Åtgärd:** Brukare har delgivits skriftliga beslut men inte hämtat ut dem. Brukaren har fått information om orsak till avsaknad av kontakt med handläggare och ny handläggare är tilldelad ärendet.

### 163/2023

Klagomål på att Biståndsbedömaren inte återkopplar per mail och att inte få beslut på inskickade ansökningar till Beställarenheten.  
**Åtgärd:** Vid undersökning visar det sig att de brister som framgår i klagomålet har skett pga avsaknad av rutin. Detta är åtgärdat och ombud har fått återkoppling.

358/2023

Klagomål från familj med barn som har autism och grovutvecklingsstörning.

**Åtgärd:** Ett flertal möten har genomförts i ärendet, utredning är genomförd inom utredningstid och överklagan har hanterats. Ärendet är tilldelat ny handläggare och förälder som skickat in klagomålet har fått återkoppling i ärendet.

## Stöd och service

422/2023

Klagomål på Assistansenheten och att inte få svar på vissa funderingar och frågor som inte fungerar hos brukaren.

**Åtgärd:** Handläggning pågår.

## Förskola

432/2023

Klagomål från en VH på förskolan som uppmärksammar en situation där förskolelärare tar tag i ett barns arm och lyfte hans kropp i hans arm.

**Åtgärd:** Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och uppföljning och dokumentation har skett med HR.

864/2023

Klagomål på att pedagog tar tag i barnet och sätter ned barnet hårt på rumpan i vagnen.

**Åtgärd:** Utredning utförd, åtgärdsplan framtagen och uppföljning och dokumentation har skett med HR.

1028/2023

Klagomål på att en pedagog tillrättavisar ett barn både genom muntlig samt fysisk handling.

**Åtgärd:** Ärendet har följts upp och dokumenterats av arbetsgivaren i samråd med HR.

1085/2023

Klagomål efter incident för ett barn den 9/11 på förskolan.

**Åtgärd:** Förskolan har besvarat inkommet klagomål både skriftligen samt haft ett möte mellan vårdnadshavare, rektor, avdelningschef och enhetschef. Utifrån aktuell händelse har åtgärder vidtagits på förskolorna.

**Skärholmens stadsdelsförvaltning**

Måsholmstorget 20

Box 503

127 48 Skärholmen

Växel 08-508 24 000

[stockholm.se/skarholmen](http://stockholm.se/skarholmen)