

Motion av Anette Hellström (M) angående att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen

I de flesta kommuner och även i Stockholm stad finns ingen central oberoende instans som har till uppgift att stödja och hjälpa brukare samt anhöriga inom äldreomsorgen om de vill lämna synpunkter eller klagomål.

Om man har synpunkter eller klagomål inom omsorgen så vänder man sig ofta till personal eller närmsta chef där situationen har uppstått. Vid många tillfällen så blir situationen bättre genom att man tar denna kontakt och tillhörande samtal. Ibland inträffar situationer där inte mycket händer utan problemet kvarstår och är återkommande.

I vissa fall borde det även skrivas en avvikelserapport, vilket ofta inte görs. I Stockholms stad kan man även vända sig till respektive stadsdel bl a enhetschef, avdelningschef eller stadsdelsdirektör rörande frågor inom äldreomsorgen. Chefer som är ansvariga för den verksamhet som man vill ge synpunkter till eller klagomål på, vilket är en märklig situation.

Innan man vänder sig till högre chefer har man vid flera tillfällen försökt att få svar av utföraren på frågor eller få till en förbättring. Många äldre och dess anhöriga mår inte med att driva frågor i en hierarkisk organisation som dessutom inte återkopplar och förbättrar situationen inom hemtjänsten eller på ett vård- och omsorgsboende. Därför bör det inrättas en central oberoende instans för äldreomsorgen i Stockholm stad, likt patientnämnden, dit brukare och anhöriga kan skicka sina synpunkter och klagomål.

Klagomål ska kunna lämnas när det gäller materiella skador, ej utförda tjänster samt omvårdnadsmissar/skador.

Patientnämnden är en oberoende instans inom hälso- och sjukvården dit patienter och anhöriga kan skicka synpunkter och klagomål. Patientnämndernas uppgift är att hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare. De ska även hjälpa patienter att få information för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården.

Stockholms stad gör många bra insatser för sina äldre men det går att förbättra ännu mer. Stockholms stad ska ligga i framkant när det gäller äldreomsorgen och ytterligare ett steg är att inrätta en oberoende instans dit brukare och anhöriga kan lämna synpunkter och klagomål, oavsett om det är i kommunal regi eller annan driftsform. Det kommer att hjälpa brukare och anhöriga att få information för att kunna ta tillvara sina intressen inom omsorgen samt hjälpa till att utveckla verksamheter.

Förslaget ger äldre och anhöriga en möjlighet att få hjälp med sina synpunkter eller klagomål när inga förbättringar sker och vid avsaknad av återkoppling från respektive utförare eller stadsdelsförvaltning. Genom detta förslag får man även fram statistik och kan göra uppföljning på de synpunkter och klagomål som äldre och anhöriga valt att lämna in när de inte fått hjälp. Detta bidrar till en kunskapsbank med förbättringsområden som kan genomföras för att få Sveriges bästa äldreomsorg. Klagomålen ska gälla materiella skador, ej utförda tjänster samt omvårdnadsmissar/skador eller liknande.

Med anledning av ovanstående föreslås att kommunfullmäktige i Stockholms stad gör följande:

- att** Stockholms stad utreder att det inrättas handläggare, centralt, inom äldrenämnden så att det blir enklare att lämna synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen och vara garanterad återkoppling. Handläggarens uppgifter ska tillvara ta och framföra brukarens rättigheter till respektive utförare samt ha behörighet att skriva avvikelser där så krävs.

Stockholm den 27 februari 2024

Anette Hellström (M)
Ledamot kommunfullmäktige