

HandläggareAnki Ottenby,
Telefon: 08-508 36 249
Erika Rödenhake
Telefon: 08-508 36 285**Till**Äldrenämnden
Den 22 oktober 2024

Remiss av motion om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen

Svar på remiss från kommunstyrelsen angående motion från Anette Hellström (M), KS2024/391

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen gällande förslaget om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat förslaget om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen.

Förvaltningen svarar att äldre och närstående i första hand ska vända sig till verksamheten eller aktuell stadsdelsförvaltning med synpunkter och klagomål. Enligt avtal, uppdragsbeskrivning och ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) ska utförare och beställare av äldreomsorg ha en skriftlig rutin för synpunkts- och klagomålshantering där väsentliga processer ska ingå. Förvaltningen vill lyfta vikten av att verksamheter arbetar systematiskt med avvikelser, synpunkter och klagomål.

Äldre och anhöriga kan även vända sig till äldreförvaltningen oberoende av verksamhetens driftsform och oavsett om det rör sig om en enstaka händelse eller upprepade incidenter. Klagomål hanteras likvärdigt oavsett om det är en privat eller kommunal verksamhet. Kontakt med den som inkommer med en synpunkt eller ett klagomål tas skyndsamt och återkoppling kan ske såväl skriftligt som muntligt. Synpunkter och klagomål som inkommer till äldreförvaltningen hanteras och diarieförs.

Äldreförvaltningen har en fristående och oberoende ställning i förhållande till stadsdelsförvaltningar och privata utförare. Inkomna klagomål kan exempelvis hanteras genom kontakt med uppgiftslämnare, kontakt med ledningen i berörd verksamhet eller med aktuell stadsdelsförvaltning. Åtgärder som kan vidtas är bland annat inspektion, avtalsuppföljning eller kvalitetsobservation. Granskningar kan leda till ytterligare åtgärder som exempelvis begäran om handlingsplan, uppsägning, hävning eller ytterligare uppföljning. Återkoppling till den som inkommit med en synpunkt kan ske såväl skriftligt som muntligt.

Förvaltningen förespråkar att Stockholms stads arbete med synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen fortsätter på nuvarande sätt.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat förslaget om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen till äldrenämnden för yttrande senast den 25 oktober 2024. De övriga remissinstanserna är stadsledningskontoret, Farsta stadsdelsnämnd, Södermalms stadsdelsnämnd, Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd och Pensionärernas riksorganisation (PRO).

Ärendet

Kommunstyrelsen har remitterat förslaget om att Stockholms stad ska utreda att det inrättas handläggare centralt inom äldrenämnden. I motionen framförs att handläggarens uppgifter ska vara att tillvarata och framföra den äldres rättigheter till respektive utförare samt ha behörighet att skriva avvikelser där så krävs. Klagomål ska kunna lämnas när det gäller materiella skador, ej utförda tjänster samt omvårdnadsmissar/skador. Det framförs även att i de flesta kommuner och även i Stockholms stad inte finns någon central oberoende instans som har till uppgift att stödja och hjälpa brukare samt anhöriga inom äldreomsorgen om de vill lämna synpunkter eller klagomål.

Motionären lyfter att 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. Det beskrivs som en märklig situation att lämna synpunkter och klagomål till chefer som är ansvariga för den verksamhet som man vill ge synpunkt eller klagomål på.

Förslaget syftar även till att få fram statistik och göra uppföljningar på de synpunkter och klagomål som äldre och närstående valt att lämna när de inte fått hjälp. Motionären anför att detta bidrar till en

kunskapsbank med förbättringsområden som kan genomföras för att få Sveriges bästa äldreomsorg.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande äldreomsorgsfrågor. Samverkan med de fackliga organisationerna har skett i förvaltningsgruppen den 16 oktober 2024.

Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 15 oktober och socialnämndens, äldrenämndens och överförmyndarnämndens gemensamma råd för funktionshinderfrågor den 17 oktober.

Jämställdhetsanalys

Förvaltningens bedömning är att tjänsteutlåtandet inte har någon påverkan på jämställdheten mellan kvinnor och män.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Hantering av klagomål och synpunkter inom Stockholms stad

Enligt avtal, uppdragsbeskrivning och ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) ska utförare och beställare av äldreomsorg ha en skriftlig rutin för synpunkts- och klagomålshantering där väsentliga processer ska ingå. Det är verksamheten som identifierar, beskriver och fastställer de processer som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet. Den som vill lämna ett klagomål ska i första hand vända sig till ansvarig chef för respektive verksamhet, då det är verksamheten som behöver få informationen för att kunna vidta åtgärder samt arbeta för att liknande händelser inte inträffar igen. Verksamheten ansvarar för att den enskilde och dennes anhöriga alltid ska veta vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål och kunna lämna sådana på ett enkelt sätt. Den som lämnat ett klagomål ska skyndsamt få svar av verksamheten.

I Stockholms stad välkomnas synpunkter och klagomål för att utveckla äldreomsorgens kvalitet. Äldre och anhöriga vänder sig idag till äldreförvaltningen med klagomål, synpunkter eller för att få information. Äldreförvaltningen kan kontaktas oberoende av verksamhetens driftsform och oavsett om det rör sig om en enstaka händelse eller upprepade incidenter. Äldreförvaltningen har en fristående och oberoende ställning i förhållande till stadsdelsförvaltningar och privata utförare.

Kontakt med den som inkommer med en synpunkt eller ett klagomål tas skyndsamt och återkoppling kan ske såväl skriftligt som muntligt. Äldreförvaltningen kan hjälpa uppgiftslämnaren att etablera en kontakt med verksamheten, om det inte redan finns en sådan. I de fall en kontakt redan är etablerad kan äldreförvaltningen

stötta såväl uppgiftslämnare som verksamhet i hur kontakten kan förbättras. Äldreförvaltningen kan vid behov hjälpa den äldre och anhöriga att föra fram klagomålet till verksamheten. Klagomål hanteras och följs upp genom exempelvis

- kontakt med den som inkommer med klagomålet
- kontakt med ledningen i berörd verksamhet
- kontakt med aktuell stadsdelsförvaltning
- inspektion
- avtalsuppföljning
- kvalitetsobservation.

Granskningar kan leda till åtgärder som exempelvis begäran om handlingsplan, uppsägning, hävning eller ytterligare uppföljning.

Avvikelse, synpunkt och klagomål som inkommer till äldreförvaltningen sammanställs och kan utgöra underlag för kvalitetsutveckling inom äldreomsorgen i Stockholms stad.

Äldre direkt, som nås via telefon eller e-post, kan ta emot klagomål och synpunkter samt hjälpa till så att rätt person kontaktas.

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Förvaltningen vill lyfta vikten av att verksamheter arbetar systematiskt med avvikelser, synpunkter och klagomål. Av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) framgår att inkomna rapporter, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras av verksamheten för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

Socialstyrelsen lyfter, i stödet för tillämpning av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, att enbart utreda varje enskild rapport, klagomål eller synpunkt på verksamhetens kvalitet för sig, kan leda till att problem i verksamhetens styrning inte uppmärksammas fullt ut. Ibland kan en enskild rapport, ett enskild klagomål eller en enskild synpunkt på verksamhetens kvalitet upplevas som mindre allvarlig än vad som framkommer vid en sammanställning. Vidare står det i stödet att genom att verksamheter analyserar inkomna rapporter, klagomål och synpunkter kan även mönster och trender som inte framkommit i utredningen av ett enskilt fall upptäckas. Verksamheten blir en lärande organisation.

Mot bakgrund av det, åligger det verksamheter att ta emot och utreda avvikelser, synpunkter och klagomål. Verksamhetens systematiska kvalitetsarbete syftar till att säkra, förbättra och utveckla verksamheten så att liknande avvikelser inte återupprepas.

Uppföljning av arbetet med synpunkter och klagomål

Stockholms stad arbetar idag på flera sätt med uppföljning av verksamheters synpunkts- och klagomålshantering inom äldreomsorgen. Det sker exempelvis genom

- verksamhetsuppföljning
- avtalsuppföljning
- inspektion
- kvalitetsobservation
- avvikelshantering på Stockholms trygghetsjour.

Vid indikation om brist i en verksamhets synpunkts- och klagomålshantering kan uppföljning göras av äldreförvaltningen. Förvaltningen kommer fortsättningsvis följa upp verksamheters arbete med synpunkts- och klagomålshantering.

Äldreförvaltningen föreslår att äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen gällande förslaget om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen.

Patric Rylander
Äldredirektör
Äldreförvaltningen

Jonna Hermansson
Avdelningschef
Äldreförvaltningen

Bilagor

KS 2024/391, Motion om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen