

Handläggare
Annika Jungklo
Telefon: 08-50823463

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2024-10-24

Inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen

Yttrande till kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Paragrafen justeras omedelbart.

Sammanfattning

I en motion från Anette Hellström (M) förslås att inrätta en central oberoende instans som har till uppgift att stödja och hjälpa brukare samt anhöriga inom äldreomsorgen om de vill lämna synpunkter eller klagomål. Motionären föreslår att kommunfullmäktige beslutar att staden utreder inrättande av en central handläggare inom äldrenämnden, för att underlätta att lämna synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen och där en återkoppling av ärendet garanteras.

Förvaltningen gör bedömningen att resurser inte bör läggas på inrättande av en särskild funktion inom äldreförvaltningen för detta ändamål, då förvaltningen anser att den process för hantering av synpunkter- och klagomål som finns framtagen i staden är tillräcklig.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har skickat en motion från Anette Hellström (M) på remiss till nämnden. Remisstiden sträcker sig till 25 oktober 2024.

I motionen finns förslag om att staden utreder behovet av att inrätta handläggare centralt inom äldrenämnden, i syfte att förenkla och stötta äldre och anhöriga inom äldreomsorgen i processen synpunkts-och klagomålshantering.

Ärendet

En remiss från kommunstyrelsen angående en motion från Anette Hellström (M) med förslag om att inrätta en central oberoende instans som har till uppgift att stödja och hjälpa brukare samt anhöriga inom äldreomsorgen om de vill lämna synpunkter eller klagomål. I motionen framförs, att i det 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. Brukare och anhöriga kan framföra synpunkter och klagomål direkt till den stadsdel och chefer vars verksamhet synpunkten eller klagomålet gäller. I motionen framförs att många äldre och dess anhöriga inte maktar med att driva frågor i en hierarkisk organisation som dessutom inte återkopplar och förbättrar situationen inom hemtjänst eller på ett vård-och omsorgsboende.

Förslaget är att Stockholms stad utreder behovet av att det inrättas handläggare centralt inom äldre nämnden så att det blir neutralt samt enklare att lämna synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen och vara garanterad återkoppling. Handläggarens uppgift är då att tillvarata och framföra brukarens rättigheter till respektive utförare samt ha behörighet att skriva avvikelser där så krävs.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg. Ärendet tas upp på äldreomsorgens samverkansgrupp 8 oktober 2024. Pensionärsrådet har fått möjlighet att lämna synpunkter och behandlar ärendet på sitt sammanträde 16 oktober 2024.

Barnkonsekvens analys

Ärendet berör inte barn därför är en barnkonsekvensanalys inte tillämplig.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen delar inte fullt ut motionärens förslag då förvaltningen inte ser någon grund till ytterligare en instans för klagomål och synpunkts hantering. Stockholms stad har framtagna instanser och processer för att hantera de äldre samt närståendes synpunkter och klagomål. Verksamheten behöver kontinuerligt arbeta med samt att följa upp att dessa processer efterlevs. I de allra flesta fall hanteras synpunkter och klagomål direkt där situationen uppstått av berörd verksamhet. Vilket också är en framgångsfaktor för verksamhetens kvalitetsutveckling och för att verksamheten ska kunna ge återkoppling till de som lämnat synpunkt- och eller klagomål.

Förvaltningen håller med motionären om vikten av att brukare av stadens omsorg och deras anhöriga ges förutsättningar samt uppmuntras till att framföra synpunkter och klagomål om stadens verksamheter. Åtgärderna av framförda synpunkter och klagomål ska vara systematiserad och skapa trygghet, tydlighet samt återkopplas.

Enligt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska alla som bedriver verksamhet inom hälso-och sjukvård ha ett ledningssystem, vilket innebär att arbeta utifrån ett systemperspektiv, skapa en struktur för verksamhetens ledning och styrning och att kontinuerligt förbättra verksamheten. Vårdgivaren ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet.

Alla verksamheter inom stadens äldreomsorg ska informera, uppmuntra, ta emot, utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet samt återkoppla till brukare och anhöriga som lämnar synpunkt och eller klagomål. Syfte med klagomålshantering är att det ska bli lättare för medborgare och andra intressenter att lämna synpunkter på ett enkelt sätt. Synpunkterna ska samlas in och dokumenteras, strukturerat och systematiskt, i syfte att förbättra verksamhetens kvalitet och organisation. Hur stadens förvaltningar gör detta utgår från Socialstyrelsens föreskrifter och systematiseras i skriftliga rutiner.

I Stockholms stad sker ledning, planering och uppföljning av verksamheterna i styrsystemet – Integrerat system för ledning och uppföljning (ILS) . I förvaltningen hanteras även synpunkter, klagomål och avvikelser i systemet då det är en viktig del i verksamheternas kvalitetsutveckling och en av de centrala delarna i ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Enligt rutin ska alla verksamheter registrera inkomna synpunkter och klagomål i ILS samt göra regelbundna sammanfattande analyser.

Inom staden ska den enskilde och dennes närstående alltid veta vart man ska vända sig med synpunkter och klagomål och kunna lämna sådana på ett enkelt sätt. Klagomål ska besvaras skyndsamt. För att säkerställa att detta efterlevs tas frågan upp i den årliga brukarundersökningen. Då säkerställs också att gällande rutin följs. Om brister i processen uppmärksammas vidtas åtgärder inom berörd verksamhet för att säkerställa att hantering och processen efterlevs.

I Stockholms stads finns inrättade instanser vars syfte är att kvalitetssäkra verksamheterna inom äldreomsorgen samt att stödja och hjälpa äldre och anhöriga inom äldreomsorgen som har

synpunkter-och eller klagomål på verksamheten. Äldre direkt besvarar allmänhetens frågor om stadens äldreomsorg och förmedlar kontakt med berörd stadsdelsförvaltning. Äldre direkts uppdrag är att ge stadens äldre, deras anhöriga och övriga intressenter lättillgänglig och kvalificerad information samt vägledning i äldreomsorgsfrågor.

Staden utför regelbundet uppföljningar av kvaliteten i äldreomsorgen, och tittar då både på stadens egna verksamheter och på privata verksamheter. Äldreförvaltningens inspektörer gör inspektioner inom äldreomsorgen i Stockholms stad. Inspektörerna kan även ta emot synpunkter och klagomål. I första hand ska dock synpunkter och klagomål lämnas direkt till verksamheten eller till stadsdelsförvaltningen.

Stadsdelsförvaltningens uppföljare utför verksamhetsuppföljningar i syfte att se hur verksamheten följer avtal och lagar. Äldreförvaltningens kvalitetsobservatörer besöker verksamheten för att observera hur personalen arbetar med och bemöter de äldre. Biståndshandläggare på stadsdelsförvaltningens beställarenhet genomför kvalitetsuppföljning på individnivå. Handläggare intervjuar brukare som har äldreomsorg, om vad de tycker om omsorgen. Förvaltningarnas beställarenheter tar emot synpunkter och klagomål som gäller utförare av beställd insats. Enheterna rapporterar vidare till berörd utförarverksamhet. Vid klagomål där avvikelse förekommer begärs också en återkoppling från verksamheten för att säkerställa att åtgärder vidtagits

Brucarundersökningar

Socialstyrelsen gör varje år en brukarundersökning där brukare som har äldreomsorg får svara på frågor. Svaren analyseras och används för att bibehålla och utveckla kvalitén i verksamheten.

Patientnämnden

En patient/brukare som inte kan eller vill vända sig till vårdgivaren direkt har alltid möjlighet att kontakta patientnämnden för att få hjälp och stöd vid klagomål.

Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

IVO utreder klagomål på vården under vissa förutsättningar, först ska kontakts ha tagits med aktuell vårdenhet och eller patientnämnden. De ansvariga ska ha haft tillfälle att svara på klagomål innan kontakts tas med IVO.

Förvaltningen anser att den process för hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser som är etablerat inom staden är ändamålsenlig. Även de oberoende instanser som är inrättade för att hantera klagomål och utföra inspektion och tillsyn anses tillräckliga.

Förvaltningen gör därför bedömningen att resurser inte bör läggas på inrättande av en särskild funktion inom äldreförvaltningen för detta ändamål.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Lee Orberson
stadsdelsdirektör
Hägersten-Älvsjö
stadsdelsförvaltning

Eva Alama
avdelningschef
Hägersten-Älvsjö
stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Remissunderlag - Motion från Anette Hellström (M)
Om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Lee Orberson, stadsdelsdirektör	2024-10-09
Eva Alama, avdelningschef	2024-10-08