

§ 24**Inrätta en instans för att kunna lämna synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen – motion från (M)**

Yttrande till kommunstyrelsen

HÄ 2024/415

Beslut

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

Paragrafen justeras omedelbart.

Sammanfattning av ärendet

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.

Förslag till beslut

Sara Grolander (MP), Max Otterman m.fl. (S), tjänstgörande ersättare Lotta Vilde Wahl (V), och Henrik Falk (C) föreslog att nämnden skulle besluta enligt förvaltningens förslag.

Johan Nilsson m.fl. (M) och Inger Swahn (L) med instämmande av Runar Finnman (SD) lade fram ett förslag och föreslog att nämnden skulle ställa sig bakom det.

Ordföranden förklarade överläggningen avslutad.

Beslutsgång

Ordföranden ställde förslagen mot varandra och fann att nämnden ställde sig bakom förvaltningens förslag.

Reservation

Johan Nilsson m.fl. (M), Inger Swahn (L) och Runar Finnman (SD) reserverade sig mot beslutet till förmån för eget förslag.

"1 Att tillstyrka motionen,

2 Att därutöver anföra

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

Det kan ibland vara känsligt att ta hand om och lyfta upp klagomål i den egna verksamheten och många prioriterar inte detta. Därför är det viktigt att ha en oberoende aktör som ser neutralt på frågan. Att det är en framgångsfaktor att verksamheterna själva tar hand om och utreder frågorna är inte alls verklighetsförankrat.

I regionen finns patientnämnden men de hanterar bara frågor inom regionens verksamhet.

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.

Vi vill att Stockholms stad utreder att det inrättas handläggare, centralt, inom äldreförvaltningen 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."

Ersätтарыttrande

Lolita Lovén Johnsen (KD) instämde med sitt ersätтарыttrande i förslaget till beslut och reservation från (M), (L) och (SD).

Handlingar i ärendet

- HÄ 2024/415-2 (Godkänd - R 2) Tjänsteutlåtande Inrätta en instans för äldre och anhöriga för synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen
- HÄ 2024/415-1 Remissbrev - Inrätta en instans för att kunna lämna synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen
- HÄ 2024/415-1.1 Motion om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen

Signerat av

Detta dokument har signerats digitalt av följande personer

Namn	Datum
Johan Georg, Nilsson	2024-10-24
Sara Margareta, Grolander	2024-10-24