

**Handläggare**  
Martha Anderstedt  
Telefon: 08-50812480

**Till**  
Södermalms stadsdelsnämnd  
17 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, KS 2024/391**

Svar på remiss från kommunstyrelsen, dnr. KS 2024/391

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden överlämnar stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

### **Sammanfattning**

Stadsdelsnämnden har av kommunstyrelsen fått en motion ställd av Anette Hellström (M) om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen, likt Patientnämnden.

Förvaltningen arbetar aktivt med att omhänderta synpunkter och klagomål i verksamheterna och att underlätta för enskilda och deras anhöriga att lämna synpunkter och klagomål. Under 2024 har förvaltningen infört en gemensam ingång för synpunkter och klagomål, vilket är ett viktigt steg för att öka tillgängligheten och säkerställa att fler röster hörs. Den gemensamma ingången underlättar även för förvaltningen att på ett systematiskt sätt kunna hantera synpunkterna och använda dessa som underlag i förvaltningens förbättringsarbete. Anslag med en QR-kod har satts upp i verksamhetslokaler och en länk har lagts upp på den externa hemsidan för Södermalms stadsdelsförvaltning ([start.stockholm](http://start.stockholm)).

Vid ett eventuellt inrättande av en central oberoende instans för äldre och anhöriga att lämna synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen anser förvaltningen att det är viktigt att beakta de potentiella kostnadsökningarna ett sådant införande skulle innebära. Att etablera en sådan instans kommer med initiala kostnader för administration, personal och resurser samt löpande driftskostnader, vilket bör viktas mot de eventuella långsiktiga fördelarna som motionären hoppas på.

Äldreförvaltningen och varje stadsdelsförvaltning fungerar redan idag som oberoende instanser och kan initiera fördjupade verksamhetsuppföljningar om det framkommer synpunkter eller klagomål kring en verksamhet. Oavsett om en centralt inrättad oberoende instans skulle upprättas, kvarstår utmaningar särskilt när det gäller den enskildes och anhörigas beroendeställning till omsorgen. Rädslan för negativa konsekvenser eller försämrad vård kan avskräcka från att framföra kritik, oavsett om klagomålet lämnas in lokalt eller centralt.

Förvaltningen ser hellre att ett stadsgemensamt systemstöd för hantering av synpunkter och klagomål införs än att det skapas ytterligare en organisatorisk enhet i staden. Ett förbättrat systemstöd inom den befintliga strukturen kan vara ett mer praktiskt och resurseffektivt sätt att säkerställa att synpunkter och klagomål tas om hand på ett tillfredsställande sätt och att nödvändiga åtgärder snabbt implementeras. Detta skulle också leda till att synpunktslämnaren får skyndsam och förstäelig återkoppling.

### **Bakgrund**

Stadsdelsnämnden har av kommunstyrelsen fått en motion ställd av Anette Hellström (M) om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen. Motionen har förutom till Södermalms stadsdelsnämnd remitterats till stadsledningskontoret, äldrenämnden, Farsta stadsdelsnämnd, Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd och PRO. Remisstiden sträcker sig till den 25 oktober 2024.

### **Ärendet**

I motionen skriver författaren Anette Hellström (M) att det inom Stockholms stad och inte heller i de flesta andra kommuner finns någon central oberoende instans för synpunkter och klagomål med uppgift att stödja och hjälpa brukare och anhöriga inom äldreomsorgen. Ofta vänder man sig till personal eller närmsta chef där situationen uppstått och inom Stockholms stad kan man även kontakta stadsdelen med bland annat enhetschef, avdelningschef och stadsdelsdirektör rörande frågor inom äldreomsorgen. Motionären skriver vidare att situationen ofta blir bättre genom denna kontakt men att det ibland inträffar situationer där problemet kvarstår och är återkommande. Motionären skriver också att det händer att avvikelserapporter inte skrivs när de borde.

Motionären menar att det borde inrättas en central oberoende instans för äldreomsorgen i Stockholms stad, likt Patientnämnden, dit brukare och anhöriga kan skicka sina synpunkter och klagomål gällande materiella skador, ej utförda tjänster och

omvårdnadsmissar/skador. Motionären anser att Stockholms stad ska ligga i framkant när det gäller äldreomsorgen och att ytterligare ett steg i denna riktning skulle vara att inrätta en sådan oberoende instans, dit brukare och anhöriga ska skulle lämna synpunkter och klagomål, oavsett om det avser kommunal regi eller annan driftsform. Motionären menar att detta både skulle hjälpa brukare och anhöriga att ta tillvara sina intressen inom omsorgen men också hjälpa till att utveckla verksamheterna. Förslaget skulle innebära en möjlighet att få hjälp med sina synpunkter och klagomål när inga förbättringar sker eller vid avsaknad av återkoppling från utförare eller stadsdelsförvaltning samt bidra till statistik och uppföljning gällande synpunkter och klagomål.

Utifrån detta föreslår motionären att kommunfullmäktige gör följande:

- Stockholms stad utreder att det inrättas handläggare, centralt, inom äldre nämnden 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.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av stadsdelsdirektörens stab och kansli i samråd med avdelningen för äldreomsorg. Ärendet har behandlats av förvaltningsgruppen och pensionärsrådet den 7 oktober 2024.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

#### **Hantering av synpunkter och klagomål inom Södermalms stadsdelsförvaltning**

För att säkerställa Stockholmarnas fokus arbetar förvaltningen aktivt med att omhänderta synpunkter och klagomål i verksamheterna. Synpunktshantering är en viktig del i att utveckla och förbättra förvaltningens verksamheter. Enligt förvaltningens policy för synpunktshantering ska synpunkterna hanteras snabbt och smidigt, alla synpunkter tas på allvar och eventuella problem ska lösas så nära den enskilde som möjligt inom berörd enhet och i dialog med den enskilde. Förvaltningen ska också vidta åtgärder för att ställa saker och ting till rätta. Den enskilde kan lämna både skriftliga och muntliga synpunkter och den enskilde kan också få hjälp av förvaltningens medarbetare att framföra en synpunkt om behov finns. Det är frivilligt att lämna namn och personuppgifter. Alla mottagna synpunkter, både muntliga och skriftliga, diarieförs. Även klagomål och synpunkter på privata utförare diarieförs av förvaltningen.

Det är i första hand den berörda verksamheten som ska hantera synpunkten, ansvara för utredning och återkoppling till den enskilde och/eller dennes närstående. Alla verksamheters svar på synpunkter och klagomål ska utredas och muntlig eller skriftlig återkoppling ska lämnas till synpunktslämnaren inom 14 dagar. Alla verksamheter, oavsett utförare, ska även återkoppla eventuella åtgärder som vidtagits till registrator på förvaltningen – då sker samtidigt en bedömning av handläggare på kvalitets- och utvecklingsenheten om synpunkten eller klagomålet anses vara åtgärdat och om ärendet i sådant fall kan avslutas. Det har vid flera tillfällen varit så att handläggaren på kvalitets- och utvecklingsenheten har kontaktat utförare/verksamhet och bett om en fördjupad utredning eller påtalat brister i verksamhetens utredning. Synpunkterna redovisas sedan samlat till stadsdelsnämnden under året som en del av tertiärrapporter och verksamhetsberättelse.

Som ett led i förbättringsarbetet för att underlätta för enskilda och deras anhöriga att lämna synpunkter och klagomål har förvaltningen under 2024 infört en gemensam ingång för synpunkter och klagomål. Den gemensamma ingången underlättar även för förvaltningen att på ett systematiskt sätt kunna hantera synpunkterna och använda dessa som underlag i förvaltningens förbättringsarbete. Anslag med en QR-kod har satts upp i verksamhetslokaler och en länk har lagts upp på den externa hemsidan för Södermalms stadsdelsförvaltning ([start.stockholm](http://start.stockholm)). Detta är ett viktigt steg för att öka tillgängligheten och säkerställa att fler röster hörs. Antalet synpunkter och klagomål som kommit in och som går att följa upp har ökat med hjälp av den gemensamma ingången.

### Att beakta vid ett eventuellt införande av en central oberoende instans

Vid övervägande av att införa en central oberoende instans för att stödja och hjälpa brukare inom äldreomsorgen och deras anhöriga att lämna synpunkter och klagomål, anser förvaltningen att det är viktigt att beakta de potentiella kostnadsökningarna. Att etablera en sådan instans kommer med initiala kostnader för administration, personal och resurser samt löpande driftskostnader. Det är viktigt att väga in kostnader mot de eventuella långsiktiga fördelarna som motionären hoppas på. En central oberoende instans kan bidra till ökad transparens och kvalitet inom äldreomsorgen, vilket möjligen kan leda till förbättrade tjänster och minskade kostnader i andra delar av omsorgen. Det finns dock en osäkerhet kring huruvida de förväntade positiva effekterna kommer att uppväga de initiala och löpande kostnaderna. Därför bör kostnadsaspekten ses i ett bredare

sammanhang där både direkta och indirekta ekonomiska effekter beaktas. Det bör även finnas en medvetenhet om att det inte finns några garantier för de långsiktiga fördelarna.

Äldreförvaltningen och varje stadsdelsförvaltning fungerar redan idag som oberoende instanser och kan initiera fördjupade verksamhetsuppföljningar om det framkommer synpunkter eller klagomål kring en verksamhet. Oavsett om en centralt inrättad oberoende instans skulle upprättas, kvarstår utmaningar särskilt när det gäller den enskildes och anhörigas beroendeställning till omsorgen. Rädslan för negativa konsekvenser eller försämrad vård kan avskräcka från att framföra kritik, oavsett om klagomålet lämnas in lokalt eller centralt.

### Stadsövergripande effektivt systemstöd önskas

Förvaltningen har i tidigare sammanhang lyft önskemål och behov av ett stadsövergripande effektivt systemstöd som skulle underlätta hanteringen och uppföljningen av synpunkter och klagomål. Förvaltningen ser hellre att ett stadsgemensamt systemstöd införs än att det skapas ytterligare en organisatorisk enhet i staden. Precis som motionären skriver har många äldre och deras anhöriga svårt att driva frågor inom en hierarkisk organisation, särskilt när det saknas återkoppling och när förbättringar uteblir inom äldreomsorgens verksamheter. Istället för att inrätta en central oberoende instans, som exempelvis patientnämnden, anser förvaltningen att ett förbättrat systemstöd inom den befintliga strukturen kan vara ett mer praktiskt och resurseffektivt sätt att säkerställa att synpunkter och klagomål tas om hand på ett tillfredsställande sätt och att nödvändiga åtgärder snabbt implementeras. Detta skulle också leda till att synpunktslämnaren får skyndsam och förståelig återkoppling. I väntan på ett sådant systemstöd anser förvaltningen att den lokala förvaltningsövergripande lösningen tillsammans med en vidareutvecklad avvikelshanteringsprocess ger förutsättningar att över tid och på ett systematiskt sätt använda synpunkter och klagomål för att nå ständiga förbättringar i verksamheten.

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

### Jämställdhetsanalys

Förvaltningens bedömning är att motionens förslag inte ger direkta eller indirekta konsekvenser för målgruppen beroende på om de är kvinnor eller män och en vidare jämställdhetsanalys genomförs därför inte.

**Barnrättsanalys**

Förvaltningen uppfattar inte att förslagen i motionen ger direkta eller indirekta konsekvenser för barn. En vidare barnrättsanalys genomförs därför inte.

Expedieras till  
Kommunstyrelsen

Alexandra Wynn  
Stadsdelsdirektör  
Södermalms  
stadsdelsförvaltning

Odini Nzeribe  
Avdelningschef  
Södermalms  
stadsdelsförvaltning

**Bilagor**

Motion av Anette Hellström (M) 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
Alexandra Wynn, Stadsdelsdirektör	2024-09-19
Odini Nzeribe, Avdelningschef	2024-09-19