

Handläggare
Linn Ljunglöf
Telefon: 08-50818122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2024-09-26

Motion M 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

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på en motion från Anette Hellström, Moderaterna, om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen.

Sammanfattning

Anette Hellström (M) föreslår i en motion till kommunfullmäktige att staden utreder att det inrättas handläggare centralt inom äldrenämnden för hantering av synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen. Motionären menar att i stadens nuvarande process för synpunkter och klagomål är hanteringen och återkopplingen i vissa fall bristfällig.

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 samt 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.

Stadsdelsnämndens pensionärsråd anser också att redan etablerade instanser för synpunkts- och klagomålshantering inom äldreomsorgen är ändamålsenliga och tillräckliga.

Bakgrund

I en motion till kommunfullmäktige föreslår Anette Hellström, Moderaterna, att staden utreder att det inrättas handläggare centralt inom äldre nämnden som ska förenkla och förtydliga synpunkts- och klagomålshanteringen för brukare och anhöriga inom äldreomsorgen.

Kommunstyrelsen har remitterat motionen till ett antal instanser, bland annat Farsta stadsdelsnämnd, för yttrande senast den 25 oktober.

Remissen i sammanfattning

Motionären menar att i stadens nuvarande process för synpunkter och klagomål vänder sig brukare och anhöriga oftast till personal eller enhetschef inom aktuell verksamhet innan man eventuellt vänder sig till högre chefer inom förvaltningen. Enligt motionären är återkopplingen och hanteringen av framförda synpunkter och klagomål i vissa fall bristfällig. Hon tar upp att återkoppling inte alltid ges, avvikelserapporter inte alltid skrivs när det är aktuellt och att det är krävande att driva frågor i en hierarkisk organisation som är direkt ansvarig över den aktuella verksamhet som synpunkterna och klagomålen avser.

Med anledning av ovanstående föreslår motionären att kommunfullmäktige beslutar att staden utreder inrättande av en central handläggare, inom äldre nämnden, så att det blir enklare att lämna synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen och så att återkoppling garanteras. Handläggaren ska tillvarata och framföra brukarens rättigheter till respektive utförare samt inneha behörighet att skriva avvikelser där så krävs.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser likt motionären att det är angeläget och viktigt att brukare av stadens omsorg och deras anhöriga ges möjlighet och uppmuntras att framföra synpunkter och klagomål om stadens verksamheter. Bemötandet, tillgängligheten och hanteringen av framförda synpunkter och klagomål ska vara trygg, rättvis och systematiserad.

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska alla som bedriver verksamheter inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och verksamhet enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) ha ett ledningssystem.

Stockholms stad har sedan 2014 en modul för kvalitetsledningssystem i sitt system för integrerad ledning och styrning (ILS). Ledningssystem ska användas för att säkra kvalitet i verksamheterna samt planera, leda och förbättra den. Hanteringen av synpunkter, klagomål och avvikelser är en viktig del i verksamheternas kvalitetsutveckling och är därför en av de centrala delarna i ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Alla verksamheter inom stadens äldreomsorg ska uppmuntra, ta emot, utreda och återkoppla klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Detta för att verksamheten ska kunna få respons och kännedom om hur verksamheten bedrivs samt för att uppmärksamma eventuella avvikelser från de krav och mål som gäller för verksamheten. Hur stadens förvaltningar gör detta utgår från Socialstyrelsens föreskrifter och systematiseras i skriftliga rutiner.

Inom Farsta stadsdelsförvaltning har nyligen den förvaltningsövergripande rutinen för synpunkter och klagomål reviderats i syfte att utveckla och tydliggöra processen. Enligt rutin ska alla verksamheter registrera inkomna synpunkter och klagomål i ILS samt göra regelbundna sammanfattande analyser. Rutinen ska säkerställa att rapporter, klagomål och synpunkter registreras, utreds, återkopplas, dokumenteras och systematiskt sammanställs så att de kan användas som underlag för förbättringsarbete.

Förvaltningen anser att den gällande processen med ett integrerat systematiskt kvalitetsledningssystem är ändamålsenlig för att hantera klagomål, synpunkter och avvikelser inom äldreomsorgen. Förvaltningen anser därför att det i första hand är verksamheterna som är den part som ska ta emot, utreda och återkoppla dessa. Likt övrig hantering av ärenden inom socialtjänsten och hälso- och sjukvården finns etablerade instanser att vända sig till om den klagande inte är nöjd med den hantering som getts eller den återkoppling som skett i ett ärende.

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.

Inom staden har även äldreförvaltningen flera instanser som tar emot och följer upp synpunkter och klagomål på verksamheter inom äldreomsorgen. Inspektörerna är en av de funktioner som hanterar synpunkter och klagomål. Även Äldre direkt och kvalitetsobservatörerna tar emot synpunkter och klagomål.

Äldreförvaltningen har en fristående, oberoende och likställd ställning i förhållande till stadsdelsförvaltningarna. Klagomål hanteras genom exempelvis kontakt med den som inkommer med klagomålet, kontakt med ledningen i berörd verksamhet, beställarenhet eller aktuell stadsdelsförvaltning. Åtgärder som kan vidtas är bland annat uppföljning, inspektion, kvalitetsobservation samt uppsägning/hävning av avtal.

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, ansvarar för tillsyn och tillståndsprovning inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och verksamhet enligt LSS. Myndigheten ansvarar även för provning av klagomål enligt patientsäkerhetslagen. IVO tar emot information om brister eller missförhållanden inom vård och omsorg. Tips och klagomål sammanställs och används som underlag för granskningar, riskanalyser och planering av myndighetens tillsyn.

Om synpunkter eller klagomål gäller hälso- och sjukvård kan de även framföras till Regionens patientnämnd. Patientnämnden fungerar som en länk mellan den enskilde och vården.

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. Frågan om hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser lyfts också regelbundet med alla medarbetare vid exempelvis arbetsplatsträffar. 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.

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.

Synpunkter från stadsdelsnämndens pensionärsråd

I pensionärsrådets synpunkter på motionärens förslag – se tjänsteutlåtandets bilaga 2 – framgår att även rådet anser att redan etablerade instanser för synpunkts- och klagomålshantering inom äldreomsorgen är ändamålsenliga och tillräckliga.

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

Gunilla Ekstrand
Stadsdelsdirektör
Första stadsdelsförvaltning

Jonas Wilhelmsson
Avdelningschef
Första stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. 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
2. Pensionärsrådets synpunkter på remissen

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2024-09-02
Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef	2024-08-30