



## Motion om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen

Motion av Anette Hellström (M)

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.  
Motionen besvaras med hänvisning till vad som sägs i utlåtandet.

### Föredragande borgarrådet Torun Boucher

#### Sammanfattning av ärendet

Anette Hellström (M) föreslår i en motion väckt i kommunfullmäktige att staden utreder att det inrättas handläggare centralt inom äldrenämnden för hantering av synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen.

#### Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, äldrenämnden, Farsta stadsdelsnämnd, Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd, Södermalms stadsdelsnämnd och PRO. PRO har inte inkommit med svar.

*Stadsledningskontoret* anser att den process som är etablerad i staden för hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser är ändamålsenlig. Även de oberoende instanser som är inrättade för att hantera klagomål samt utföra inspektion och tillsyn anses tillräckliga.

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

*Farsta stadsdelsnämnd* anser att den process för hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser som är etablerad inom staden är ändamålsenlig. Även de oberoende instanser som är inrättade för att hantera klagomål samt utföra inspektion och tillsyn anses tillräckliga. Därför görs bedömningen att resurser inte bör läggas på inrättande av en särskild funktion inom äldreförvaltningen för detta ändamål.

*Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd* gör bedömningen att resurser inte bör läggas på inrättande av en särskild funktion inom äldreförvaltningen för detta ändamål, då

nämnden anser att den process för hantering av synpunkter och klagomål som finns framtagen i staden är tillräcklig.

*Södermalms stadsdelsnämnd* 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. Det skulle också leda till att synpunktslämnaren får skyndsam och förståelig återkoppling.

### Föredragande borgarrådets synpunkter

Stadens äldreomsorg ska präglas av hög kvalitet, transparens och en öppen dialog med verksamheterna. Det är avgörande att äldre och deras anhöriga enkelt kan framföra synpunkter och klagomål på ett tillgängligt och tydligt sätt. En väl fungerande klagomålshantering är central för att säkerställa en äldreomsorg som motsvarar brukarnas behov och förväntningar.

Inom stadens organisation finns redan etablerade strukturer för att ta emot, utreda och återkoppla på synpunkter och klagomål. Äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna fungerar som oberoende instanser och kan genomföra fördjupade verksamhetsuppföljningar när synpunkter eller klagomål uppkommer.

Motionären vill inrätta en central instans för synpunkter från äldre och anhöriga på stadens äldreomsorg. En sådan instans skulle dock inte ersätta behovet av en lokalt förankrad klagomålshantering, där synpunkter hanteras direkt av de berörda verksamheterna. Istället bör staden fortsätta arbetet med att stärka och kvalitetssäkra de befintliga strukturerna genom tydligare rutiner, bättre information och en mer framträdande roll för de instanser som redan finns. Genom att vidareutveckla dessa system kan vi säkerställa en äldreomsorg som präglas av hög kvalitet, transparens och trygghet för stadens äldre.

I övrigt hänvisar jag till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

### Bilaga

Motion om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen, dnr KS 2024/391-1

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Reservation** av borgarråden Christofer Fjellner och Dennis Wedin (båda M) enligt följande.

Vi föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Att bifalla motionen
2. Att därutöver anföra

I de flesta kommuner och inte heller i Stockholms stad finns det 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 regionen finns patientnämnden, men den instansen hanterar bara frågor inom regionens verksamhet. Förslaget i motionen ger äldre och anhöriga en möjlighet att få hjälp med sina synpunkter eller klagomål när inga förbättringar sker eller vid avsaknad av återkoppling från respektive utförare eller stadsdelsförvaltning.

Genom detta förslag får staden även värdefull statistik och kan således följa upp synpunkter och klagomål som äldre och anhöriga har valt att lämna. Detta skulle även skapa en värdefull kunskapsbank som kan bidra till att ytterligare förbättra äldreomsorgen i Stockholm.

**Kommunstyrelsen** delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar enligt föredragande borgarråds förslag.

Stockholm den 19 mars 2025

Anders Österberg  
Kommunstyrelsens ordförande

**Reservation** av Christofer Fjellner, Jonas Nilsson, Johan Paccamonti och Sophia Granswed Baat (alla M) som är likalydande med Moderaternas reservation i borgarrådsberedningen.

## Ärendet

Anette Hellström (M) har väckt en motion i kommunfullmäktige. Motionären framhåller att det inte finns 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 framhåller att brukare eller anhöriga vid synpunkter eller klagomål vänder sig till personal eller närmsta chef där situationen uppstått, vilket motionären anser är en märklig situation. Vidare lyfts att avvikelserapporter ofta inte skrivs samt att många äldre och anhöriga inte mäktar med att driva frågor i en hierarkisk organisation som därtill brister i återkoppling. Motionären anser att en oberoende instans, likt patientnämnden inom hälso- och sjukvården, 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.

I motionen föreslås:

- Att Stockholms stad utreder att det inrättas handläggare, centralt, inom äldrenämnden så att det blir enklare att lämna synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen och vara garanterad återkoppling. Handläggarens uppgifter ska tillvarata och framföra brukarens rättigheter till respektive utförare samt ha behörighet att skriva avvikelser där så krävs.

## Remissammanställning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, äldrenämnden, Farsta stadsdelsnämnd, Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd, Södermalms stadsdelsnämnd och PRO. PRO har inte inkommit med svar.

## Stadsledningskontoret

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 30 oktober 2024 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret anser 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 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. Syftet 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. Rutinen ska säkerställa att rapporter, klagomål och synpunkter registreras, utreds, återkopplas, dokumenteras och systematiskt sammanställs så att de kan användas som underlag för förbättringsarbete.

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.

Äldrenämnden har en fristående och oberoende ställning i förhållande till stadsdelsnämnder och privata utförare och äldre och anhöriga kan vända sig till äldreförvaltningen med klagomål, synpunkter eller för att få information oavsett om det rör sig om en enstaka händelse eller upprepade incidenter. 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 och/eller kvalitetsobservation.

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

Avvikelser, synpunkter 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.

Därtill arbetar Stockholms stad idag på flera sätt med uppföljning av verksamhetens synpunkts- och klagomålshantering inom äldreomsorgen. Det sker exempelvis genom verksamhetsuppföljning, avtalsuppföljning, inspektion, kvalitetsobservation och avvikelshantering på Stockholms trygghetsjour. Vid indikation om brist i en verksamhets synpunkts- och klagomålshantering kan uppföljning göras av äldreförvaltningen. Äldrenämnden kommer fortsättningsvis även följa upp verksamhetens arbete med synpunkts- och klagomålshantering.

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

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

Anette Hellströms (M) motion om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen anses besvarad med hänvisning till vad som sägs i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

### **Äldrenämnden**

**Äldrenämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 22 oktober 2024 följande.

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.

*Reservation* av Hugo Laigar, Anette Hellström (båda M) och Rosie Rothstein (L), se Reservationer m.m.

**Äldreförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 16 september 2024 har i huvudsak följande lydelse.

#### **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 enskilda 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, synpunkter 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.

### Farsta stadsdelsnämnd

**Farsta stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 september 2024 följande.

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.

*Reservation* av Olof Peterson m.fl. (M) och Leif Söderström (SD), se Reservationer m.m.

**Farsta stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 28 augusti 2024 har i huvudsak följande lydelse.

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.

### Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd

**Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 3 juli 2024 följande.

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

*Reservation* av Johan Nilsson m.fl. (M), Inger Swahn (L) och Runar Finnman (SD), se Reservationer m.m.

**Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 24 oktober 2024 har i huvudsak följande lydelse.

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

#### *Brugarundersökningar*

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.

## **Södermalms stadsdelsnämnd**

**Södermalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 17 oktober 2024 följande.

Stadsdelsnämnden överlämnar stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen

*Reservation* av Johan Nilsson (M), se Reservationer m.m.

**Södermalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 9 augusti 2024 har i huvudsak följande lydelse.

### *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 tertialrapporter 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). 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 skyndsamt 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.

## **Reservationer m.m.**

### **Äldrenämnden**

Reservation av Hugo Laigar m.fl. (M) och Rosie Rothstein (L)

1. Att tillstyrka motionen
2. Att därutöver anföra:

Vi vill börja med att tacka förvaltningen för svaret. 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.

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.

Våra partier 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

### **Farsta stadsdelsnämnd**

Reservation av Olof Peterson m.fl. (M) och Leif Söderström (SD).

1. Att föreslå kommunfullmäktige 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.

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.

Moderaterna 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.

### **Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd**

Reservation av Johan Nilsson m.fl. (M), Inger Swahn (L) och Runar Finnman (SD)

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.

## **Södermalms stadsdelsnämnd**

### Reservation av Jonas Nilsson m.fl. (M)

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.

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.

Moderaterna 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