

§ 24**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
SÖD 2024/760

Beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Sammanfattning av ärendet

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).

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 förståelig återkoppling.

Förslag till beslut

Ordföranden Anders Göransson (S) konstaterade att det fanns ett förslag till beslut från förvaltningen och föreslog att nämnden skulle besluta enligt det.

Jonas Nilsson m.fl. (M) anmälde ett förslag till beslut (Bilaga) och föreslog att nämnden skulle besluta enligt det.

Beslutsgång

Ordföranden Anders Göransson (S) ställde de två förslagen mot varandra och kunde konstatera att nämnden beslutat enligt förvaltningens förslag.

Reservationer

Jonas Nilsson (M) reserverade sig mot beslutet till förmån för sitt eget förslag till beslut.

Handlingar i ärendet

- SÖD 2024/760-2 (Godkänd - R 1) Svar på Remiss av Motion om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen
- SÖD 2024/760-1.1 Motion om att inrätta en central oberoende instans för äldre och anhöriga att kunna lämna individuella synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen

SÖD SDN
17 okt 2024

Ärende 24

Remiss av
Motion angående att inrätta en
central oberoende instans för äldre
och anhöriga för att kunna ge
individuella synpunkter och
klagomål inom äldreomsorgen

Jonas Nilsson med flera (M)

Förslag till beslut

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.

Signerat av

Detta dokument har signerats digitalt av följande personer

Namn	Datum
Hans Anders, Göransson	2024-10-22
Lars Asgeir Rottem, Krangnes	2024-10-22
Andrea Maria Katarina, Karlsén	2024-10-22