

Yrkande

Moderaterna Demokraterna Liberalerna
Kristdemokraterna

2023-06-02

2.1.3

Yrkande angående redovisning av uppdrag om att göra en kartläggning över förekomsten av att äldre i hemtjänst samt vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag 2021-11-25 § 39 till kommunstyrelsen om att göra en kartläggning över förekomsten av att äldre i hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten, antecknas och förklaras fullgjort.
2. Nämnden för äldre samt vård- och omsorg får i uppdrag att återrapportera till kommunfullmäktige under hösten 2024, om hur arbetet fortlöper med att utveckla systematiken i nämndens synpunktshandtering samt bemötande- och värdegrundsarbete. Återrapporteringen ska klargöra hur det nya arbetssättet inom biståndsbedömningsverksamheten påverkar möjligheten att lämna synpunkter och få dem omhändertagna.

Yrkandet

Kartläggningen över förekomsten av att äldre i hemtjänst samt vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten sätter fokus på en mycket angelägen fråga. Det handlar om att omsorgstagare i vissa fall inte vågar framföra klagomål på grund av en rädsla för att drabbas negativt, men också att nämndens rutiner i vissa fall brister i att omhänderta inkomna klagomål. Verksamheten behöver ha ett arbetssätt och en kultur som välkomnar synpunkter och klagomål, samt ha en synpunkts- och klagomålshandtering som tillvaratar inkomna åsikter, bidrar till verksamhetsutveckling och kompenserar beroendeställningen mellan verksamheten och den äldre. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen behöver arbeta för att dessa delar ska fungera i samtliga av sina verksamheter. För att behålla fokus på frågan vill vi att nämnden rapporterar tillbaka till kommunstyrelsen om hur arbetet fortskrider under nästa år.

Den nya ersättningsmodellen som träder i kraft den 1 oktober 2023 innebär att biståndsbesluten inom hemtjänsten kommer att avse rambeslut i form av en cirkatid per månad för att tillgodose bedömda behov och målsättningar. För att säkerställa att cirkatiden är korrekt och motsvarar omsorgstagarens behov kommer biståndshandläggarna få en än mer central roll avseende uppföljning och dialog med omsorgstagarna. Det är rimligt att anta att biståndshandläggarna därmed också får en

central roll avseende att uppmuntra till synpunktinlämning och att ta vara på de synpunkter och klagomål som inkommer. Denna aspekt bör finnas med i nämndens återrapportering till kommunfullmäktige.

Tilläggsyrkande



2023-06-02

Ärende nr: 2.1.3

Yrkande angående Redovisning av uppdrag om att göra en kartläggning över förekomsten av att äldre i hemtjänst samt vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden uppdras att se över om en ökad medling vid en introduktion av hemtjänst för omsorgstagaren med anhöriga, på sikt kan öka förståelsen och toleransen mellan omsorgstagare och vårdtagare.

Etiska dilemman och språkförbistring.

Kompetensförsörjningen med fler händer ut i äldreomsorgen är en av Göteborgs största utmaningar. Den senaste tiden har vi fått till oss information både från anhöriga och de som arbetar inom hemtjänsten om att det i Göteborg förekommer att omsorgstagare känner utsatthet över bland annat hygienesituationer när de möts av hemtjänstpersonal av motsatt kön och med språkförbistring. Då väljer en del ibland att avböja besöket redan vid dörr.

Med tanke på de äldre föreställningar och förväntningar som finns om vad som är manligt och kvinnligt, är målen med jämställdhet inte givna i en verksamhet som hemtjänsten. Eftersom männen ur omsorgstagarens perspektiv ibland inte förväntas kunna hantera vissa uppgifter, blir det ibland ojämlika villkor för kvinnor och män i hemtjänstarbetet. En olycklig situation uppstår när personalens strävan mot mångfald och jämställdhet begränsas av klientens valfrihet, exempelvis om någon brukare vägrar att ta emot hjälp från personal med invandrarbakgrund eller av män. Det kan naturligtvis också innebära att omsorgstagarens valfrihet inskränks till följd av personalens strävan mot mångfald och jämställdhet.

Äldreomsorgen har ett skriande behov av kompetensförsörjning

Det kan vara så att det inte är möjligt att hantera valfrihet avseende vem som kommer för att utföra en insats i hemmet. Gruppen omsorgstagare utgör i sig en diversifierad grupp, vad gäller exempelvis etniska, kulturella och sociala tillhörigheter vilket innefattar en mängd olika individuella behov. Det kan handla om när en insats ska genomföras, såväl som om hur den ska genomföras, vilket ställer ökade krav på inflytande över insatserna.

Sverigedemokraterna ser att det kommer krävas ärliga dialoger mellan utförare, omsorgstagare och anhöriga. Detta med syfte att i största mån kunna undvika etiska dilemman samt för att öka förståelsen mellan både omsorgstagare och utförare. Vi sätter stor tilltro till att Äldre samt vård- och omsorgsnämnden likväl som att arbeta

med språkraven, väljer att lägga fokus på hur toleransen mellan omsorgstagare och vårdgivare ska öka när allt fler händer i omvårdnaden måste till.

Det är olyckligt att politiska lösningar har gått ut över våra mest sårbara i Göteborg. Språkraven borde aldrig tillåts bli en fråga om politisk hemvist.



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2023-05-11

Diarienummer 1464/21

Handläggare

Joacim Englund, Karin Wallquist

Telefon: 031-368 02 11, 031-368 02 92

E-post: joacim.englund@stadshuset.goteborg.se,

karin.wallquist@stadshuset.goteborg.se

Redovisning av uppdrag om att göra en kartläggning över förekomsten av att äldre i hemtjänst samt vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag 2021-11-25 § 39 till kommunstyrelsen om att göra en kartläggning över förekomsten av att äldre i hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten, antecknas och förklaras fullgjort.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen fick i uppdrag av kommunfullmäktige 2021-11-25 § 39 att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden göra en kartläggning över förekomsten av att äldre i hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten.

Inom ramen för kartläggningen har information inhämtats såväl från äldre med hemtjänst och på vård- och omsorgsboende som från andra intressenter. Även om en majoritet av de tillfrågade äldre upplever att de har möjlighet att framföra synpunkter och klagomål visar kartläggningen att det förekommer att äldre inte vågar framföra brister i verksamheten.

Av de som svarat på den enkät som riktade sig till äldre med hemtjänst uppgav 8 procent att de under det senaste året avstått från att klaga på grund av att de var oroliga för att det skulle leda till negativa konsekvenser. Kartläggningen, liksom tidigare studier, pekar på olika typer av hinder som försvårar för äldre att framföra synpunkter och klagomål.

Stadsledningskontorets bedömning är att äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen behöver utveckla systematiken i synpunktshantering och fortsätta att utveckla bemötande- och värdegrundsarbetet för att synliggöra och kompensera beroendeställningen mellan verksamheten och den äldre. Utvecklingsområdena ligger inom ramen för nämndens uppdrag och bedöms rymmas inom befintliga budgetramar.

Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen och kommunfullmäktige förklarar uppdraget fullgjort.

Bedömning ur ekonomisk dimension

I rapporten om att äldre i hemtjänst samt vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten, redogörs för identifierade utvecklingsområden, se bilaga 2. Dessa områden ligger i linje med nämndens uppdrag utifrån konventioner, lagstiftning, föreskrifter och reglemente om att säkerställa den äldres inflytande och delaktighet i insatserna samt att ha ett fungerande synpunkts- och klagomålssystem. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen har pågående utveckling inom kartläggningens identifierade utvecklingsområden. Det behov av åtgärder som identifierats i kartläggningen bedöms rymmas inom befintliga budgetramar.

Bedömning ur ekologisk dimension

Stadsledningskontoret har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Ärendet berör främst äldre med insatserna hemtjänst eller vård- och omsorgsboende genom beslut från äldre samt vård- och omsorgsnämnden i Göteborgs Stad. Dessutom berörs även deras anhöriga samt medarbetare och chefer inom verksamheterna. Kartläggningen har utifrån olika metoder och perspektiv undersökt förekomst och orsaker till att äldre inte våga framföra brister i verksamhet. Det har bland annat gjorts genom bakgrundsfrågor i enkät, intervjuer med äldre inom olika inriktningar av vård- och omsorgsboende samt genom dialoger med stadens rättighetsbaserade råd.

Redan i delrapporten¹ till uppdraget redogörs för att samtliga av Göteborgs Stads nämnder har i sina reglementen att utföra sitt uppdrag utifrån demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och mot diskriminering. Oavsett förutsättningar, bakgrund och var i kommunen den enskilde bor, ska alla bli värdigt bemötta och få en god och likvärdig service. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden har i rollen som socialnämnd med ansvar för hälso- och sjukvård att förhålla sig till socialtjänstlagen samt hälso- och sjukvårdslagen som bland annat uttrycker respekt för patientens självbestämmande och integritet. Vidare finns föreskrifter och allmänna råd med krav på systematiskt kvalitetsarbete, rutiner för klagomål och synpunktshantering och dokumentationsskyldigheter av genomförandeplan och uppföljning av insatser.

Resultatet i kartläggningen visar att en bidragande orsak till att inte våga klaga är att den enskilde står i beroendeställning till äldreomsorgen. Kartläggningen indikerar att ju mer beroende den enskilde är desto större är även de potentiella riskerna med att klaga. Kopplat till beroendeställning är också vilka individuella resurser den enskilde har för att göra sin röst hörd. Det kan handla om funktionsnedsättning, språk, kulturell eller eventuell hbtqi-tillhörighet. Kartläggningen indikerar också att det skulle kunna finnas skillnader i benägenhet att klaga beroende på socioekonomiska förhållanden. Minoritetsstress och negativa erfarenheter nämns också som en faktor som försvårar framförandet av synpunkter och klagomål.

I ärendet beskrivs två övergripande utvecklingsområden som har betydelse för äldres möjligheter att framföra synpunkter och klagomål. Det handlar om att dels utveckla systematiken kring synpunkthanteringens funktion och dels bemötande- och

¹ Beslutad i kommunfullmäktige 2023-01-26 § 18, diarienummer 1464/21.

värdegrundsarbete. Åtgärder handlar här om att arbeta med att synliggöra och kompensera beroendeställningen mellan verksamheten och den äldre. Den enskilde medarbetaren behöver ha kunskap om den äldres individuella resurser för att anpassa mötet till den äldre.

I förvaltningen pågår ett kontinuerligt utvecklingsarbete som har bäring på de frågor detta uppdrag avser. Utvecklingsarbetet har beroende till bland annat hur väl förvaltningen lyckas möta de strategiska utmaningar som behovet av kompetensförsörjning medför. Exempelvis kan en pressad arbetssituation bidra till omsättning av såväl chefer som medarbetare, vilket får konsekvenser för mötet med omsorgstagaren. Utvecklingen i förvaltningens kompetensförsörjningsarbete, som samordnas genom projektet ARUBA, (attrahera, rekrytera, utveckla, behålla, avveckla) är därmed en del av förvaltningens fortsatta arbete med att ta om hand de utmaningar som denna kartläggning belyser.

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens pågående arbete, inom de område som kartläggningen identifierat som utvecklingsområden, förväntas ha positiv inverkan på äldre samt anhörigas möjlighet att våga framföra brister i verksamhet.

Samverkan

Information i CSG 2022-09-08, 2022-12-01 och 2023-05-04.

Dialog med fackliga representanter har förts genom en referensgrupp där Vision, SACO, Kommunal samt Vårdförbundet ingått. Den fackliga referensgruppen har följt uppdraget sedan hösten 2022 fram till och med våren 2023, och har samlats vid totalt fyra tillfällen.

Bilagor

1. Kommunfullmäktiges protokollsutdrag 2021-11-25 § 39
2. Rapport Kartläggning om förekomst av att äldre inte vågar framföra brister i verksamhet

Ärendet

Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag 2021-11-25 § 39 till kommunstyrelsen om att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden göra en kartläggning över förekomsten av att äldre i hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten.

Beskrivning av ärendet

Uppdraget om att göra en kartläggning beslutades i samband med äldreombudsmannens rapport 2021. I rapporten redovisades inkomna synpunkter från äldre till ombudsmannen. Där framgick att det fanns äldre som uttryckt en osäkerhet i att vända sig till ansvarig verksamhet inom äldreomsorgen av rädsla för repressalier.

Delrapporteringen av uppdraget

En delrapport i uppdraget om att kartlägga förekomsten av äldre som inte vågar framföra brister i verksamhet redovisades i kommunfullmäktige 2023-01-26 § 18. Den hade till uppgift att redogöra för befintlig kunskap och vara ett underlag inför denna kartläggning. Här konstaterades att det i konventioner, lagstiftning och reglemente finns styrning som är relevant i arbetet med att äldre ska kunna framföra brister på insatser som hemtjänst och vård- och omsorgsboende. I delrapporten redogjordes även för identifierade brister och utvecklingsområden som finns kopplat till äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens synpunkts- och klagomålshantering. Dessa innebär att förvaltningen behöver arbeta vidare med att öka antalet diarieförda synpunkter, tydliggöra vad som ska registreras som en synpunkt, analysmetod av synpunkter samt att skapa ett likvärdigt arbetssätt inom förvaltningen. Genom omvärldsbevakning bestående av erfarenheter från äldreombudsmän i andra kommuner konstaterades det i delrapporten att det inom äldreomsorgen i andra kommuner förekommer att äldre inte vågar klaga, bland annat på grund av rädslan för repressalier. Även den forskning som finns på området bekräftar bilden av att äldre inte alltid vågar framföra klagomål på verksamheten. En viktig faktor är här att omsorgstagaren i hög grad kan sägas stå i beroendeställning till omsorgsgivaren.

Kartläggningen – frågeställningar, målgrupper och metod

För att kartlägga förekomsten av äldre som inte vågar framföra brister i verksamhet har arbetet utgått från följande övergripande frågeställningar:

- Hur vanligt förekommande är det att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister?
- Till vilka vågar äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte framföra brister?
- Vilka orsaker finns det till att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden inte vågar framföra brister?
- Vad kan göras för att undanröja hinder som gör att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden inte vågar framföra brister?

Kartläggningens målgrupper och metoder var:

- Enkät till äldre med hemtjänst samt intervjuer med äldre på vård- och omsorgsboende.
- Gruppdialoger med medarbetare och chefer inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende.

- Enkät till socialsekreterare och chefer inom myndighetsutövningen.
- Gruppdiallog med anhörigkonsulenter.
- Gruppdiallog med anhöriga genom intresseorganisationen Anhörig Göteborg.
- Gruppdialoger med representanter från Göteborgs Stads pensionärsråd, Göteborgs Stads HBTQI-råd, Göteborgs Stads råd för funktionshinderfrågor, Göteborgs Stads råd för den sverigefinska minoriteten samt Göteborgs Stads råd för den nationella minoriteten romer.

Uppdraget har genomförts av en arbetsgrupp bestående av representanter från stadsledningskontoret och äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen.

Kartläggningen - resultat

Kartläggningen visar att det förekommer att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra synpunkter eller klagomål. Att fastställa den exakta omfattningen av problematiken är dock inte möjligt. Majoriteten av de tillfrågade äldre i kartläggningen upplever att de har möjlighet att framföra synpunkter och klagomål på verksamheten.

Av de omsorgstagare inom hemtjänsten som besvarade enkäten uppgav 33 personer, eller åtta procent, att de under det senaste året avstått från att klaga på grund av att de var oroliga för att det skulle leda till negativa konsekvenser för den enskilde. Även i intervjuerna med äldre på vård- och omsorgsboenden framgår det att det finns äldre som upplever en oro för att framföra synpunkter eller klagomål. I några fall beskrivs det även att det medfört negativa konsekvenser när synpunkter eller klagomål framförts. Att problematiken finns styrks även av vad som framkommit i de dialoger som genomförts med övriga målgrupper för kartläggningen.

Kartläggningen ger inte underlag för att visa att det finns speciella funktioner som äldre inte vågar vända sig till. Däremot visar kartläggning att äldre, när de framför synpunkter och klagomål, främst vänder sig till medarbetare och chefer inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende samt till socialsekreterare. Synpunktsblankett och synpunktsfunktionen på goteborg.se används enbart i begränsad utsträckning.

En bidragande orsak till att inte våga klaga är att den enskilde står i beroendeställning till äldreomsorgen. Ju mer beroende den enskilde är desto större är även de potentiella riskerna med att klaga. Kopplat till beroendeställning är också vilka individuella resurser den enskilde har för att göra sin röst hörd. Att inte framföra synpunkter eller klagomål handlar dock inte alltid om att inte *våga*. Kartläggningen, liksom angränsande forskning, visar att det även finns andra typer av orsaker. Förutom beroendeställning och individuella resurser kan det handla om uppgivenhet eftersom den enskilde inte tror att klagomålet kommer att leda till någon förbättring. Det kan också röra sig om brist på kunskap om var och hur klagomålet kan framföras samt tacksamhet där den enskilde inte klagar av hänsyn till personen som skulle vara föremål för klagomålet.

Syftet med synpunktshanteringen inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen är tvådelat. Dels är det ett sätt att uppmärksamma och rätta till brister för den enskilde och dels ett sätt att öka kvaliteten i verksamheten genom att synpunkter och klagomål integreras i det systematiska kvalitetsarbetet. I delrapporten konstaterades att äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen sedan tidigare identifierat brister och utvecklingsområden kopplade till synpunktshanteringen. Föreliggande kartläggning

bekräftar de brister som tidigare identifierats och pekar på att det finns utmaningar i bägge perspektiv.

Förutom att kartläggningen uppmärksammar att det finns hinder som försvårar framförandet av synpunkter och klagomål framgår det också att det finns ett missnöje med hur synpunkterna och klagomålen hanterats när de väl framförts. I enkäten till omsorgstagare inom hemtjänsten var endast 48 procent av dem som framfört klagomål mycket, eller ganska nöjda med hur hemtjänsten hanterat klagomålet, medan 23 procent var mycket eller ganska missnöjda.

När det gäller att synpunkter ska utgöra ett underlag till det systematiska kvalitetsarbetet är utmaningen att allt för få synpunkter registreras. Att det är få synpunkter som registrerats innebär dock inte att omsorgstagarna inte framför synpunkter och klagomål. Kartläggningen visar att 42 procent av de omsorgstagare inom hemtjänsten som besvarat enkäten framfört synpunkter eller klagomål under året, men då framförallt till medarbetare och chefer. Mycket tyder alltså på att det råder en stor diskrepans mellan antalet framförda synpunkter och klagomål och antalet synpunkter och klagomål som registrerats.

Dialog med den fackliga referensgruppen

Representanterna från de fackliga organisationerna är eniga om att uppdraget är viktigt och att det är bra att frågan utreds. De konstaterar också att uppdraget är komplext och att det kan vara svårt att ge ett bra svar på hur omfattande problematiken är med att äldre inte vågar framföra brister inom hemtjänst samt vård- och omsorgsboende. Under arbetets gång har referensgruppen framfört att det behöver vara lätt och tillgängligt för att äldre ska kunna framföra synpunkter och klagomål och vikten av att nå fram till rätt instans som har mandat att åtgärda. Referensgruppen har framfört att det kan finnas socioekonomiska skillnader vad gäller att våga framföra synpunkter och att kartläggningen bör formas för att kunna identifiera om det kan vara fallet.

Representanterna har givit exempel på erfarenheter som anknyter till problematiken att äldre inte vågar framföra brister och har reflekterat över bakomliggande orsaker till varför problematiken uppstår. Exempelvis beskriver referensgruppen att en pressad arbetssituation bidrar till omsättning av såväl chefer som medarbetare. Denna situation får konsekvenser för mötet med omsorgstagaren, det finns mindre utrymme att både lyssna in synpunkter och att sedan ta hand om dem. Här blir arbetet med att de äldre har en kontaktpersonal eller fast omsorgskontakt betydelsefullt för att främja kontinuitet och individanpassat bemötande. Referensgruppen framför att äldres beroendeställning gentemot personalen, organisatoriska förutsättningar för chefer och medarbetare samt brister i avvikelshanteringen kan vara bidragande orsaker som hindrar äldre att framföra brister i verksamhet. I dialog om resultat från kartläggningen framgår att referensgruppen känner igen orsaker som framförts från olika målgrupper. Kartläggningens förslag på utvecklingsområden bedöms även vara relevanta och gruppen betonar särskilt vikten av att arbeta vidare med bemötandet av den äldre.

Stadsledningskontorets bedömning

Kartläggningen visar att det förekommer att äldre inte framför synpunkter och klagomål även om de har anledning att göra det. I kartläggningen identifieras olika typer av hinder som försvårar för äldre att framföra synpunkter och klagomål. Stadsledningskontorets bedömning är att det finns behov av åtgärder inom två övergripande områden för att möta

dessas hinder, *bemötande- och värdegrundsarbete* samt *synpunktshanteringens funktion*. Det handlar både om att som verksamhet ha ett inbjudande arbetssätt som efterfrågar synpunkter och klagomål samt att ha en synpunkts- och klagomålshantering som säkerställer den enskildes rätt till den beviljade insatsen och även bidrar till verksamhetsutvecklingen. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen behöver arbeta för att dessa delar fungerar i samtliga verksamheter för såväl hemtjänst som vård- och omsorgsboende i Göteborgs Stad.

Arbete med bemötande- och värdegrundsfrågor är avgörande för att förebygga det som är huvudfokus i detta kartläggningsuppdrag, att äldre inte *vågar* framföra brister i verksamheten. Grundläggande är här att arbeta med att synliggöra och kompensera beroendeställningen mellan den äldre och verksamheten. I stort handlar det om att säkerställa att äldre har kunskap om sina rättigheter, att bemötandet från verksamheten anpassas utifrån individens specifika behov, att det inom verksamheten finns en kultur av att välkomna synpunkter för att vilja förändra samt att verksamheten arbetar uppsökande och efterfrågar hur äldre upplever det stöd de får.

Bemötande- och värdegrundsfrågor är områden som är centrala i äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens uppdrag. Kartläggningen visar att det inom förvaltningen pågår ett kontinuerligt utvecklingsarbete som har bäring på de frågor detta uppdrag avser. Stadsledningskontoret ser därför inget behov av ytterligare specifika insatser inom området. Det är snarare viktigt att de utmaningar som framkommit i denna kartläggning omhändertas i äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens pågående utvecklingsarbetet och att förvaltningen följer upp att arbetet får effekt.

Hur synpunktshantering fungerar påverkar den enskildes möjligheter att framföra synpunkter och klagomål, hur väl den enskildes behov tillgodoses samt verksamhetens möjligheter att använda synpunkter och klagomål som ett underlag i det systematiska kvalitetsarbetet. Stadsledningskontoret bedömer att äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen behöver utveckla synpunktshanteringens funktion. Här handlar det om att det behöver finnas tydliga och tillgängliga vägar för den enskilde att framföra synpunkter eller klagomål samt att informationen om hur den enskilde ska gå tillväga är lättillgänglig. Vidare behöver det finnas en systematik i synpunktshantering där det är tydligt hur synpunkter och klagomål tas emot, utreds, åtgärdas och återkopplas. Ur ett kvalitetsutvecklingsperspektiv är det viktigt att fler synpunkter och klagomål registreras. Här finns dels ett behov av att tydligare definiera vad som ska registreras och dels ett behov av ett IT-stöd som är anpassat för att stödja synpunktshantering. Förvaltningen kan arbeta för att dra nytta av införandet av nytt ärendehanteringssystem Ciceron. Stadsledningskontoret har i tidigare ärende till kommunstyrelsen 2022-03-09 § 198 konstaterat att det finns ett flertal pågående utvecklingsarbeten gällande synpunktshantering, både stadenövergripande och inom vissa nämnder. Stadsledningskontoret bedömer att stadens övergripande synpunktshantering kan förbättras genom införandet av det nya ärendehanteringssystemet där ett kommungemensamt synpunktshanteringsfunktion ingår.

Stadsledningskontoret konstaterar att de utmaningar som denna kartläggning pekar på inte är unika för äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen. I delrapporten refereras till tidigare studier om synpunktshantering och varför omsorgstagare inte klagar. Mycket av vad som framkommit i denna kartläggning stämmer väl överens med tidigare studier. I ett fortsatt utvecklingsarbete är det exempelvis värdefullt att ta tillvara på erfarenheterna från

den granskning av synpunkts- och klagomålshanteringen i Göteborgs Stad som Funktionsrätt Göteborg presenterade 2021.

Stadsledningskontoret bedömer att genomförandet av kartläggningen varit betydelsefull som ett avstamp för det fortsatta utvecklingsarbetet inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen. Även om många av de utmaningar som rör synpunktshanteringen varit kända sedan tidigare har kartläggningen bidragit till att sätta ett ökat fokus på frågan och involverat ett stort antal medarbetare och chefer.

Stadsledningskontoret bedömer att uppdraget, i och med denna kartläggning, kan förklaras fullgjort.

Jonas Kinnander

Eva Hessman

Direktör Ärende och utredning

Stadsdirektör



Äldreombudsmannens rapport för Göteborgs Stad 2021

§ 39, 0958/21

Beslut

Enligt kommunstyrelsens förslag:

1. Äldreombudsmannens rapport, i enlighet med bilaga 2 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antecknas.
2. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden ges i uppdrag att tillsammans med Äldreombudsmannen arbeta uppsökande i stadsområden vars äldre är underrepresenterade i kontakterna med funktionen.
3. Kommunstyrelsen får i uppdrag att i samverkan med äldre samt vård och omsorgsnämnden göra en kartläggning över förekomsten av att äldre i hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten. Uppdraget ska även innehålla en analys över problematiken, samt förslag på åtgärder.
4. Uppdraget ska genomföras i tät dialog med såväl fackliga organisationer, anhöriga som andra relevanta parter, utöver första linjens chefer och medarbetare.
5. Kommunstyrelsen får i uppdrag att tillsammans med äldre samt vård- och omsorgsnämnden se över och återkomma med förslag på hur Äldreombudsmannens arbete och iakttagelser kan komma kommunstyrelsen och/eller äldre samt vård- och omsorgsnämnden till del kontinuerligt mellan de avrapporteringar som enligt tidigare beslut ska ske vartannat år.

Handling

2021 nr 228.

Yrkanden

Daniel Bernmar (V) och Stina Sewén (FI) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag.

Kalle Bäck (KD) yrkar bifall till förslaget från KD i kommunstyrelsen.

Håkan Hallengren (S) yrkar bifall till förslaget från S i kommunstyrelsen.

Propositionsordning

Ordföranden ställer propositioner på yrkandena och finner att kommunstyrelsens förslag har bifallits.

Protokollsutdrag skickas till

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden
Kommunstyrelsen



Dag för justering

2021-12-06

Vid protokollet

Sekreterare

Lina Isaksson

Ordförande

Anneli Rhedin

Justerande

Pär Gustafsson

Justerande

Håkan Eriksson

Justerande

Åse-Lill Törnqvist

Kartläggning om förekomst av att äldre i hemtjänst samt vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamhet

2023-05-29

1	Uppdraget.....	3
2	Målsättning och frågeställningar.....	3
3	Bakgrund.....	4
4	Målgrupper och metod	5
5	Resultat	6
5.1	Hur vanligt förekommande är det att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister?	6
5.2	Till vilka vågar äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte framföra brister?	9
5.3	Vilka orsaker finns det till att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden inte vågar framföra brister?	10
5.3.1	Beroendeställning och individuella resurser.....	11
5.3.2	Uppgivenhet för att lämna klagomål.....	12
5.3.3	Brist på kunskap om kontaktvägar för synpunkter och klagomål	13
5.3.4	Tacksamhet gentemot personalen.....	13
5.4	Synpunktshanteringens funktion.....	14
5.4.1	Uppmärksamma och rätta till brister för den enskilde	14
5.4.2	Synpunktsfunktionen som en del i det systematiska kvalitetsarbetet	14
5.5	Vad kan göras för att undanröja hinder för äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden att framföra brister?	15
6	Utvecklingsområden för att underlätta för äldre att framföra brister	17
6.1	Arbeta med bemötande och värdegrundsarbete	17
6.2	Synpunktshantering ska bidra till den enskildes rätt samt verksamhetsutveckling	18
7	Pågående utveckling inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen.....	19
7.1	Utvecklingen inom hemtjänsten för det professionella bemötandet, ökad kontinuitet och inflytande.....	19
7.2	Utvecklingen inom vård- och omsorgsboende för det professionella bemötandet, ökat inflytande och bättre synpunktshantering	20
8	Sammanfattande slutsatser	21
9	Referenser.....	23

1 Uppdraget

Kommunstyrelsen fick i uppdrag av kommunfullmäktige 2021-11-25 § 39 att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden göra en kartläggning över förekomsten av att äldre i hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten. Uppdraget skulle innehålla en analys över problematiken, samt förslag på åtgärder och genomföras i tät dialog med första linjens chefer och medarbetare, fackliga organisationer, anhöriga samt andra relevanta parter.

Uppdraget återrapporteras i två delar. Den första rapporten beslutades i kommunfullmäktige 2023-01-26 § 18 och redogjorde för underlag och kunskap som då fanns tillgänglig. Rapporten utgör ett kunskapsunderlag till den kartläggning som här redovisas, och bidrar till analysen över problematiken.

2 Målsättning och frågeställningar

Målsättningen med kartläggningen är att skapa underlag för att undanröja hinder för äldre att framföra brister inom hemtjänst samt vård- och omsorgsboende. Ambitionen är att identifierade utvecklingsområden ska kunna samordnas med äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens pågående arbete för att utveckla synpunktshanteringen och kvalitet i verksamheten.

För att kartlägga förekomsten av äldre som inte vågar framföra brister i verksamhet har följande övergripande frågeställningar identifierats:

- Hur vanligt förekommande är det att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister?
- Till vilka vågar äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte framföra brister?
- Vilka orsaker finns det till att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden inte vågar framföra brister?
- Vad kan göras för att undanröja hinder som gör att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden inte vågar framföra brister?

Kartläggningen har i huvudsak fokuserat på den del som utgör omsorg och service men ställt frågor som även öppnat upp för att få svar som kan handla om hälso- och sjukvårdsinsatser. I analysen av resultatet har det däremot inte varit möjligt att se några särskilda iakttagelser för just hälso- och sjukvården.

3 Bakgrund

Uppdraget om att göra en kartläggning beslutades i kommunfullmäktige 2021-11-25 § 39 i samband med äldreombudsmannens¹ rapport 2021. I rapporten redovisas inkomna synpunkter från äldre till ombudsmannen. Där framgår att det finns äldre som uttryckt en osäkerhet i att vända sig till ansvarig verksamhet inom äldreomsorgen och de uttrycker en rädsla för vilka repressalier det kan få att säga vad de tycker. Äldreombudsmannen menar att det handlar om bristande tillit och trygghet för att våga lämna synpunkter och klagomål. Det handlar även om olika former av utsatthet utifrån beroende och maktförhållanden som påverkar om enskilda och anhöriga vill klaga till ansvariga. Underlaget i rapporten är inte tillräckligt för att ge en uppfattning om hur stor problematiken är, eller vad som berör hälso- och sjukvård respektive omsorg.

I januari 2023 redovisades en delrapport i uppdraget om att kartlägga förekomsten av äldre som inte vågar framföra brister i verksamhet. I delrapporten konstaterades att det finns styrning som är relevant i arbetet med att äldre ska kunna framföra brister på insatser som hemtjänst och vård- och omsorgsboende. Samtliga av Göteborgs Stads nämnder har i sina reglementen att utföra sitt uppdrag utifrån demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och mot diskriminering. Oavsett förutsättningar, bakgrund och var i kommunen den enskilde bor, ska de bli värdigt bemötta och få en god och likvärdig service. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden har i rollen som socialnämnd med ansvar för hälso- och sjukvård att förhålla sig till socialtjänstlagen samt hälso- och sjukvårdslagen som bland annat uttrycker respekt för den enskildes självbestämmande och integritet. Vidare finns föreskrifter och allmänna råd med krav på systematiskt kvalitetsarbete, rutiner för klagomål och synpunktshantering och dokumentationsskyldigheter av genomförandeplan och uppföljning av insatser. I delrapporten redogörs för identifierade brister och utvecklingsområden som finns kopplat till äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens synpunkts- och klagomålshantering. Dessa innebär att förvaltningen behöver arbeta vidare med att öka antalet diarieförda synpunkter, tydliggöra vad som ska registreras som en synpunkt, analysmetod av synpunkter samt att skapa ett likvärdigt arbetssätt inom förvaltningen. I delrapporten beskrivs även resultat från brukarenkäten, som indikerar relativt låg kännedom om hur synpunkter kan lämnas samt att det finns avsevärda skillnader mellan enheter. I delrapporten påtalas också bristerna i verksamhetssystemet för att kunna diarieföra synpunkter och klagomål.

Genom omvärldsbevakning bestående av erfarenheter från äldreombudsmän i andra kommuner kan det konstateras att det även inom äldreomsorgen i andra kommuner förekommer att äldre inte vågar klaga, bland annat på grund av rädslan för repressalier. Även den forskning som finns på området bekräftar bilden av att äldre inte alltid vågar framföra klagomål på verksamheten. En

¹ Äldreombudsmannen har i uppdrag att ge stöd och vägledning kopplat till synpunkter på stadens tjänster, miljöer och verksamheter samt sammanställa synpunkter på en övergripande nivå och rapporterar vart annat år till kommunfullmäktige.

viktig faktor är här att omsorgstagaren i hög grad kan sägas stå i beroendeställning till omsorgsgivaren.

4 Målgrupper och metod

Uppdraget har genomförts av en arbetsgrupp bestående av representanter från stadsledningskontoret och äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen. Från stadsledningskontoret deltog planeringsledare samt äldreombudsmannen. Från äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen fanns representation från myndighetsutövningen, utförande av hemtjänst och vård- och omsorgsboende, socialt ansvarig samordnare (SAS), medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) och utvecklingsledare.

Dialog med fackliga representanter har förts genom en referensgrupp där Vision, SACO, Kommunal samt Vårdförbundet ingått. Referensgruppen har fått information om uppdraget och dess upplägg och i dialog haft möjlighet att framföra synpunkter under arbetets gång.

Målgrupper för kartläggningen var:

- Äldre med hemtjänst eller vård- och omsorgsboende
- Medarbetare och chefer inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende
- Socialsekreterare och chefer inom myndighetsutövningen
- Anhörigkonsulenter
- Anhöriga
- Göteborgs Stads rättighetsbaserade råd

Den del av kartläggningen som omfattade äldre med hemtjänst genomfördes med en enkätundersökning. Pappersenkäter skickades ut till 1000 slumpmässigt utvalda äldre med insatsen hemtjänst i stadens egen regi. Totalt inkom 392 svar vilket gav en svarsfrekvens på 39 procent. Svar har inkommit från alla stadsområden och den könsfördelningen och åldersfördelningen återspeglar sammansättningen i totalpopulationen.²

Intervjuer med slumpvis utvalda äldre inom vård- och omsorgsboende i stadens egen regi genomfördes av Göteborgs Stads äldreombudsman. Det slutfördes cirka 60 samtal med äldre på boenden med somatisk inriktning och cirka 25 samtal med äldre på boende med inriktning demens.³ Intervjuerna omfattar äldre från stadens samtliga stadsområden.

Anhörigas perspektiv har bland annat fångats genom gruppdialoger med anhörigkonsulenter i Göteborgs Stad. En del av deras arbete är att ge stöd och råd till anhöriga genom individuella samtal, utbildning och samtalsgrupper.

² Av de svarande var 65 procent kvinnor och 30 procent män. Fem procent av de svarande uppgav inte kön. De vanligaste ålderskategorierna var 85–94 år (41 procent) och 75–84 år (34 procent). Antalet hemtjänsttagare i staden egenregi uppgår till ca 7 000.

³ Inom somatisk inriktning har majoriteten av samtalen med hyresgäster inkluderats i kartläggningen. Inom inriktning demens har majoriteten av intervjuer genomförts där knappt hälften inkluderats i kartläggningen på grund av olika svårigheter som följer i samtalet för hyresgäster med kognitiv svikt.

Dessutom har en inbjudan till medverkan i kartläggningen skickades ut till tre anhörigorganisationer med koppling till Göteborg, varav Anhörig Göteborg valde att medverka. En gruppdiallog har genomförts där företrädare för föreningen redogjorde för flera medlemmars erfarenheter.

Under kartläggningen genomfördes även gruppdialloger med representanter från Göteborgs Stads pensionärsråd, Göteborgs Stads HBTQI-råd, Göteborgs Stads råd för funktionshinderfrågor, Göteborgs Stads råd för den sverigefinska minoriteten samt Göteborgs Stads råd för den nationella minoriteten romer.

Medarbetare och chefers perspektiv har fångats genom både enkät samt gruppdialloger. En digital enkät skickades till alla socialsekreterare samt enhetschefer (totalt cirka 260 personer) på avdelning myndighet inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen. Enkäten besvarades av cirka 80 personer vilket innebär en svarsfrekvens på 30 procent. Under kartläggningen genomfördes gruppintervjuer med totalt cirka 60 medarbetare och chefer inom hemtjänst respektive vård- och omsorgsboende. Deltagarna kom från verksamheter inom stadens egen regi i samtliga stadsområden.

5 Resultat

I nedanstående avsnitt presenteras resultaten utifrån kartläggningens övergripande frågeställningar.

5.1 Hur vanligt förekommande är det att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister?

Redan i delrapporten konstaterades att det finns en inneboende problematik kring frågeställningen Hur vanligt förekommande är det att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister? Det är rimligt att anta att äldre som inte vågar framföra brister även kan uppleva ett motstånd mot att uppge detta i en kartläggning. Frågeställningen bedöms ändå central för kartläggningen, som försökt att besvara den genom olika frågor och metoder utifrån brukar och verksamhetsperspektiv.

I enkäten till äldre med hemtjänst uppger 26 procent av de svarande att de under det senaste året avstått från att klaga på hemtjänsten trots att de haft anledning. Personer med personlig omvårdnadsinsats⁴ uppger i högre grad att de avstått från att klaga än personer med enbart serviceinsatser.⁵

⁴ Till exempel att förbereda måltider, hjälp med personlig hygien, toalettbesök, dusch och stöd vid förflyttningar.

⁵ Till exempel inköp, städ och tvätt.

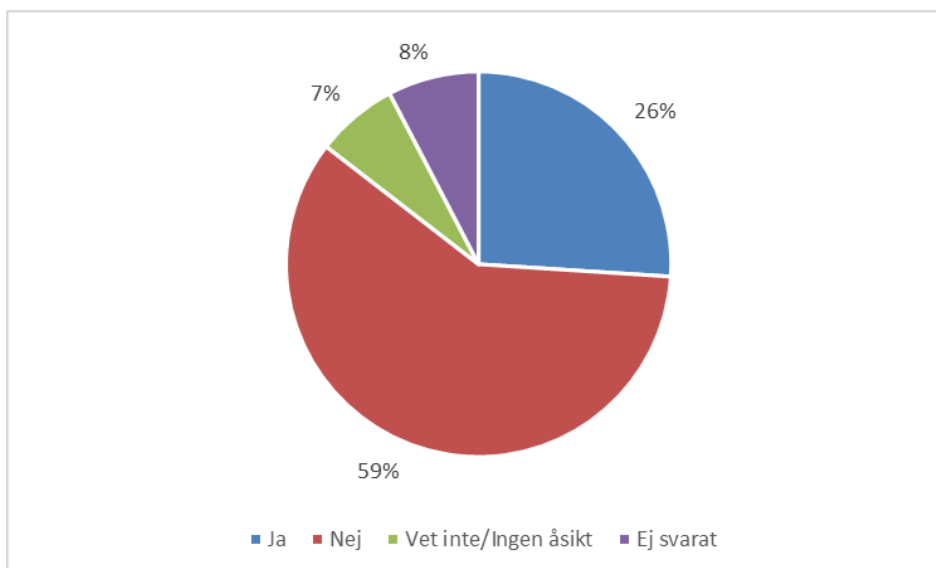


Diagram 1 Har du någon gång under det senaste året haft anledning att klaga på hemtjänsten men avstått från att göra det? (n=392)

Av de som uppgav att de under det senaste året avstått från att klaga trots att de haft anledning uppgav 32 procent (33 personer vilket utgör 8 procent av den totala andelen svarande) att anledningen till att de avstod var att de var oroliga för att det skulle leda till negativa konsekvenser. Personer med personlig omvårdnadsinsats uppger i högre grad att avstod från att klaga för att de var oroliga för att det skulle leda till negativa konsekvenser än personer med enbart serviceinsatser.

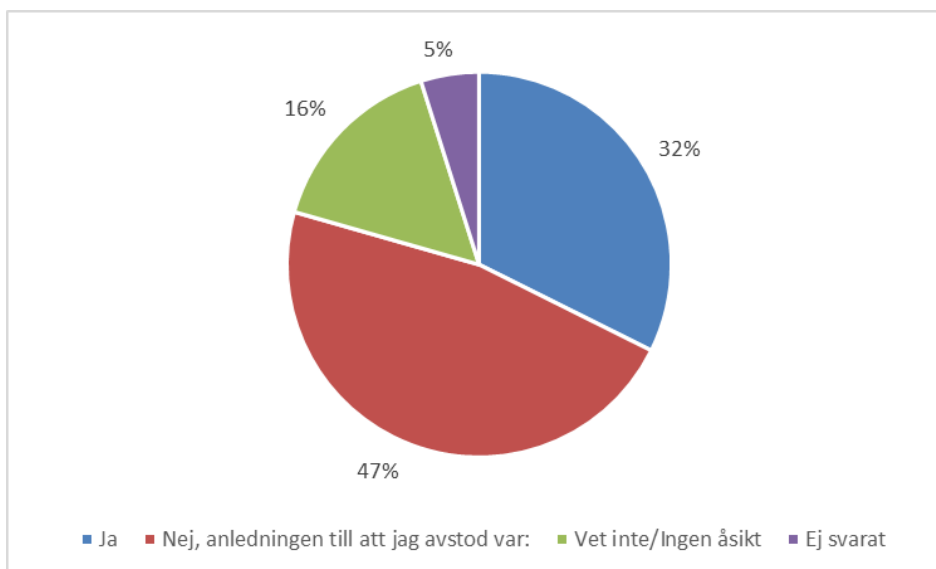


Diagram 2. Andel av dem som avstått från att klaga som uppgav att orsaken till detta var att de var oroliga för att det skulle leda till negativa konsekvenser för dem (n=102).⁶

⁶ Den exakta frågeformuleringen var Om du svarade "ja" på fråga 12, avstod du från att klaga på hemtjänsten på grund av att det skulle leda till negativa konsekvenser för dig? 102 personer uppgav i svaret till fråga 12 att de under de senaste avstått från att klaga på hemtjänsten trots att de haft

Något färre än hälften av de äldre på vård- och omsorgsboende som intervjuats uppger att de har avstått från att lämna synpunkter och klagomål fast de haft anledning. Några av dessa framför att det beror på att de inte vågat, att det kan kännas sämre att klaga och att när personalen inte lyssnar på klagomålet skapas en känsla av otrygghet.

I intervjuerna ställs även frågan om den äldre varit med om negativa konsekvenser. En del svarar inte direkt på frågan men ett tiotal uppger att de upplevt negativa konsekvenser. Den vanligaste upplevelsen har med bemötandet mellan medarbetare och omsorgstagare att göra. Det beskrivs som en otrivsamt, dålig och hård stämning. Andra beskrivningar är att känna sig besvärlig eller bortglömd. Flera uppger att de inte varit med om negativa konsekvenser, men bland de svaren framgår att det hos en del funnits en rädsla om att det kan inträffa.

I gruppdialoger med medarbetare och chefer inom både hemtjänst samt vård- och omsorgsboende framgår att deras uppfattning är att det förekommer att äldre inte vågar framföra synpunkter och klagomål. Utifrån deras perspektiv är det svårt att uppskatta omfattningen. De har till exempel kännedom om att brister som framkommit via utredningar om Lex Sarah inte har uppmärksamats i synpunkts- och klagomålshanteringen. Både inom hemtjänst samt vård- och omsorgsboende framgår att en del äldre uttrycker ett klagomål till medarbetare eller chef men att de samtidigt inte vill att det förs vidare. I dialogerna framförs att det kan vara lättare att lämna synpunkter och klagomål på praktiska saker än bemötande och att upprepade klagomål på praktiska saker kan vara ett tecken på djupare missnöje.

I gruppdialog med representanter för anhöriga så uttrycker även de kännedom om att det förekommer att äldre samt anhöriga inte vågar framföra brister till verksamhet. Omfattningen är dock svår att uppskatta. I det underlag som Anhörig Göteborg samlat in finns exempel på att äldre och anhöriga som klagat blivit behandlade på ett sämre sätt när de framfört synpunkter och klagomål.

Anhörigkonsulenterna uppger att det är vanligt förekommande att anhöriga har lämnat synpunkter och klagat men anhöriga upplever att de inte alltid nått fram till ansvariga. Anhöriga blir frustrerade när inget åtgärdats efter att de framfört en synpunkt och det förekommer att anhöriga inte vågar framföra flera synpunkter, de är rädda för att detta ska få konsekvenser för närstående.

Även i enkäten till socialsekreterarna framgår att det finns äldre som inte vågar framföra brister i verksamhet. På frågan om enskilda berättat att de har en synpunkt eller klagomål som de inte vågat framföra till utföraren svarar 67 procent ja. På fråga om hur ofta det förekommit under det senaste året svarar 52 procent att det förekommit vid färre än 5 tillfällen och 23 procent att det förekommit vid fler än 5 tillfällen. I enkäten fanns även fråga om vad den enskilde uppgett för orsak till att de inte vågat framföra synpunkter eller

anledning att klaga. Av dessa uppgav 33 personer att anledningen till att de avstod var att de var oroliga för att det skulle leda till negativa konsekvenser för dem.

klagomål. Socialsekreterarna uppger här att den vanligaste orsaken handlar om rädsla för att bli sämre behandlad.

I gruppdialogerna med råden framgår att samtliga grupper har någon form av kännedom om att de förekommer att äldre med hemtjänst eller som bor på vård- och omsorgsboenden inte vågar framföra synpunkter eller klagomål till äldreomsorgen i Göteborg. Några framför att det är en utmaning för kartläggningen att få reda på vad som är en känsla av oro och vad som är fakta kring faktiska repressalier. I samtalen framförs att äldre inom minoriteter ibland inte klagar av rädsla för att bli behandlad på ett sämre sätt, ett uttryck för minoritetsstress. Dessutom nämns att äldre med romsk bakgrund eller som identifierar sig inom hbtqi community undviker att berätta om sin tillhörighet av rädsla för att bli behandlad på ett sämre sätt.

5.2 Till vilka vågar äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte framföra brister?

I kartläggningen finns det inget som tyder på att det finns specifika funktioner inom äldreomsorgen som äldre och anhöriga inte vågar vända sig till. Det som kartläggningen däremot visar är att äldre och anhöriga framförallt vänder sig till medarbetare och chefer när de har synpunkter eller klagomål på verksamheten.

De äldre med hemtjänst som i enkäten uppgett att de framfört synpunkter eller klagomål har även fått frågan hur du framfört dina synpunkter eller klagomål. Av svaren framgår att det vanligaste sättet att lämna synpunkter eller klagomål är direkt till chef eller medarbetare inom hemtjänsten samt till socialsekreteraren, medan äldre i låg utsträckning använder sig av synpunktsblanketten eller synpunktsfunktionen på goteborg.se.

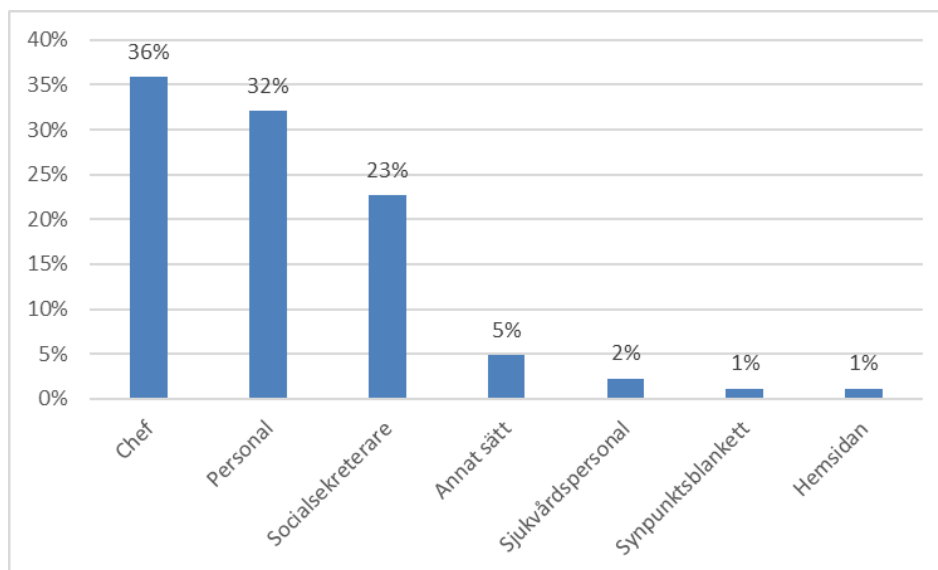


Diagram 3. Hur framförde du dina synpunkter eller klagomål?⁷

Även i intervjuerna med hyresgäster på vård- och omsorgsboenden framgår att äldre främst vänder sig till chefer och medarbetare för att föra fram synpunkter eller klagomål, i det senare fallet framförallt till kontaktpersonal. Faktorer som påverkar vem äldre vänder sig till är framförallt relationen till medarbetare och chefer och i vilken mån man uppfattar att den man vänder sig till kan åtgärda det man har synpunkter på.

Samma bild framgår av dialogerna med anhörigkonsulenter och Anhörig Göteborg, man vänder sig i första hand till verksamhetsföreträdare som finns nära. Synpunktsblankett och synpunktsfunktionen på goteborg.se används i liten utsträckning. Anhörig Göteborg påpekar att det är viktigt att det finns tydliga vägar att framföra sina synpunkter på. Om det inte fungerar att vända sig till personal behöver det vara enkelt att vända sig till chefen eller överordnad chef.

5.3 Vilka orsaker finns det till att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden inte vågar framföra brister?

Som redovisats ovan är det relativt vanligt att äldre avstår från att klaga trots att de anser att de har anledning att göra det. En anledning att avstå kan vara rädsla för att klagomålet ska medföra negativa konsekvenser men det finns även andra orsaker som gör att äldre avstår. I delrapporten hänvisades till tidigare studier på området och olika förklaringsmodeller till varför klagomål inte framförs.

Vanliga orsaker till att inte framföra synpunkter och klagomål som anges är⁸:

- *Beroendeställning och individuella resurser*: Den enskilde upplever att ett klagomål medför större risker ju större beroendet är av den som är föremål för klagomålet. Möjligheterna att framföra synpunkter eller klagomål påverkas även av vilka resurser den enskilde har möjlighet att mobilisera.
- *Uppgivenhet*: Den enskilde upplever inte att det är någon mening att klaga eftersom man inte tror att det kommer att leda till någon förbättring.
- *Brist på kunskap*: Den enskilde vet inte vart man ska vända sig eller hur man ska göra för att framföra synpunkter eller klagomål.
- *Tacksamhet*: Den enskilde klagar inte av hänsyn till personen som skulle vara föremål för klagomålet.

Ovanstående orsaker stämmer väl överens med resultatet av föreliggande kartläggning. Av ovanstående orsaker är det främst beroendeställning och individuella resurser som har en tydlig koppling till att inte våga. I viss mån kan

⁷ Den exakta frågeformuleringen var *Om du svarat ja på fråga 8 hur framförde du dina synpunkter eller klagomål?* 166 personer uppgav i fråga 8 att de under det senaste året framfört synpunkter eller klagomål. På frågan hur man framförde sina synpunkter eller klagomål fanns det möjlighet att fylla i flera svarsalternativ. Respondenterna hade totalt fyllt i 265 svarsalternativ.

⁸ Se exempelvis Wessel M, Lynöe J, Juth N, Helgesson G (2011) *The tip of an iceberg? A cross-sectional study of the general public's experiences of reporting healthcare complaints in Stockholm, Sweden* och Möller T (1996) *Brukare och klienter i välfärdsstaten. Om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorg.*

det även i övriga orsaker finnas en koppling till att inte våga, även om denna inte är lika tydlig.

5.3.1 Beroendeställning och individuella resurser

Att den enskilde inte klagar för att hen är orolig för att det ska leda till negativa konsekvenser är tätt knutet till att vara i beroendeställning till den man har anledning att klaga på. Ju mer beroende desto större blir den potentiella risken med att klaga. I föreliggande kartläggning återspeglas detta exempelvis genom att det är betydligt vanligare att personer med omvårdnadsinsats uppger att de avstått från att klaga på grund av att de var oroliga för negativa konsekvenser än personer med enbart serviceinsatser. Beroendeställning som orsak till att inte framföra synpunkter eller klagomål kan även yttra sig på andra sätt än att inte våga framföra synpunkter eller klagomål. I intervjuerna med äldre på vård- och omsorgsboenden är det flera personer som uppger att de inte framför synpunkter eller klagomål på verksamheten för att de inte vill vara till besvär eller upplevas som "gnälliga". Andra svar handlar om att inte vara en sådan som klagar eller att det är tröttsamt att klaga. Liknande svar finns bland de hemtjänsttagare som avstått från att klaga trots att de anser att de haft anledning att göra det och det är även ett återkommande tema i såväl dialoger med chefer och personal som med de rättighetsbaserade råden.

Vilka resurser den enskilde har för att göra sin röst hörd är även det ett tema som återkommer i kartläggningens olika delar. Funktionsnedsättningar som exempelvis nedsatt syn eller hörsel och kognitionsnedsättningar medför att det är svårare att framföra synpunkter.

I några av dialogerna med råden lyfts minoritetsstress som en faktor som försvårar framförandet av synpunkter och klagomål. Detta kan yttra sig i att tidigare erfarenheter av att som minoritet vara utsatt påverkar förväntningarna på hur synpunkter och klagomål kommer att bemötas.

I kartläggningen finns även exempel på att social bakgrund och socialt nätverk påverkar i vilken grad synpunkter och klagomål framförs. I dialoger med chefer och medarbetare lyfts att det är mer vanligt att de tar emot synpunkter och klagomål i socioekonomiskt starka områden än i områden med en svagare socioekonomisk status. I enkätundersökningen till omsorgstagare inom hemtjänsten visar svaren att det finns en koppling mellan utbildningsnivå och benägenheten att framföra synpunkter eller klagomål. I nedanstående diagram redovisas andelen som svarat ja på frågan om att under det senaste året framfört synpunkter eller klagomål till hemtjänsten efter vilken utbildningsbakgrund de svarande uppgett.

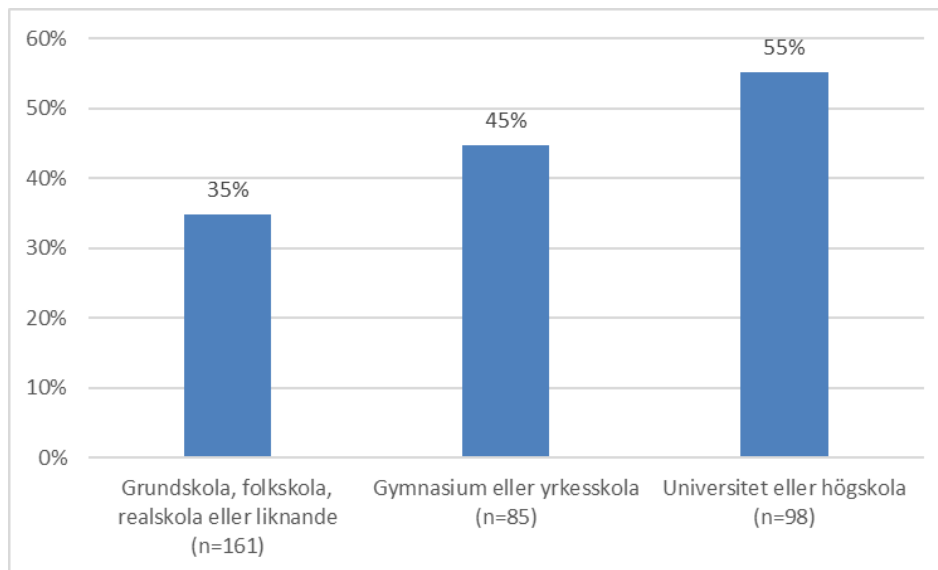


Diagram 4. Andel som svarat ja på frågan om de under det senaste året framfört synpunkter eller klagomål till hemtjänsten efter respondenternas uppgivna utbildningsbakgrund

Av intervjuerna med äldre i vård- och omsorgsboende framgår att det sociala nätverket ofta har betydelse. Framförallt handlar det om att äldre tar hjälp av sina anhöriga för att föra fram synpunkter och klagomål men det handlar också om att hyresgäster på boendet kan ta stöd av varandra. I dialogerna med Anhörig Göteborg och anhörigkonsulterna betonas vikten av att anhöriga ses som en resurs och att det är viktigt att lyssna in deras åsikter. På samma sätt som tillgång till socialt nätverk utgör en främjandefaktor för att göra sin röst kan avsaknad utgöra ett hinder.

5.3.2 Uppgivenhet för att lämna klagomål

Av svaren i den enkät som riktade sig till omsorgstagare inom hemtjänsten framgår att av de vanligaste skälen att inte klaga, trots att det fanns anledning, var att de svarande inte trodde att det skulle göra någon skillnad att klaga. Även i svaren på frågan hur nöjda de var med hur hemtjänsten hanterat de klagomål som faktiskt lämnats framgår att de äldre framförallt var missnöjda med att klagomålet inte var åtgärdat samt att det fanns brister i återkopplingen.

Uppgivenhet som orsak till att inte föra fram synpunkter eller klagomål är även vanligt förekommande i intervjuerna med hyresgäster inom vård- och omsorgsboende. Här kan det yttra sig som att äldre uppger att de klagat flera gånger utan att klagomålet åtgärdats, och att de slutar att klaga för att inte uppfattas som gnällig, att personalen ändå inte kan påverka situationen och att vara beredd på att inte alltid få som man vill när man delar vardagen med andra boende och personal. Även i övriga delar av kartläggningen förs uppgivenhet fram som en faktor som påverkar äldres benägenhet att föra fram synpunkter klagomål. Exempelvis för anhörigkonsulterna fram att det kan finnas en uppgivenhet hos anhöriga. De har framfört klagomål och ger upp eftersom de verken fått återkoppling eller upplever förbättringar.

5.3.3 Brist på kunskap om kontaktvägar för synpunkter och klagomål

I föreliggande kartläggning är det framförallt inom hemtjänsten som bristande kunskap som hinder för den äldre att framföra synpunkter och klagomål lyfts fram. Av de äldre som svarat på enkäten är det 60 procent som svarat ja på frågan om de vet var man ska vända sig för att framföra synpunkter och klagomål. På frågan vad som kan göras för att underlätta inlämnandet av synpunkter och klagomål handlar de mest återkommande svaren om att det skulle underlätta om det fanns tydligare kontaktvägar. Även i gruppdialoger med medarbetare och chefer inom hemtjänst lyfts det att det kan vara ett hinder för omsorgstagarna att de inte vet vart de ska vända sig.

I intervjuerna med hyresgäster på vård- och omsorgsboende framgår det inte lika tydligt att brist på kunskap utgör ett hinder för att lämna synpunkter eller klagomål. Flertalet av intervjuade uppger att de vet var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål och de nämner i huvudsak medarbetare eller chefer. Några få av de intervjuade uttrycker att de inte vet eller att de är osäkra. Noterbart här är att det i Socialstyrelsens enkät är en större andel äldre inom hemtjänst som uppger att de vet vart man ska vända sig om man har synpunkter eller klagomål än inom vård- och omsorgsboenden, 60 procent jämfört med 46 procent inom vård- och omsorgsboende.

Att brist på kunskap utgör ett hinder för att lämna synpunkter och klagomål framkommer även i andra delar av kartläggningarna. I enkäten till socialsekreterare förs tydligare information och förenklade kontaktvägar fram som åtgärder som skulle underlätta för den enskilde. Anhörig Göteborg och anhörigkonsulenterna lyfter att det kan vara otydligt vem man ska vända sig till med synpunkter och bland de rättighetsbaserade råden förs återkommande information om lätta sätt att lämna klagomål fram som en åtgärd som skulle underlätta.

Språkliga hinder förs i flera delar av kartläggningen fram som en försvårande faktor för framförandet av synpunkter och klagomål. Här handlar det till exempel om äldre som har bristande möjligheter att ta till sig information och att uttrycka sina synpunkter på svenska men även medarbetare som har bristande svenskkunskaper. Göteborgs Stads råd för den sverigefinska minoriteten samt Göteborgs Stads råd för den nationella minoriteten romer betonar vikten av att informationen om var man ska vända sig behöver finnas på fler språk än svenska och att det också ska vara möjligt att föra fram synpunkter och klagomål på andra språk.

5.3.4 Tacksamhet gentemot personalen

Tacksamhet, det vill säga att den enskilde undviker att klaga av hänsyn till personen som skulle vara föremål för klagomålet, är ett återkommande tema i samtliga delar av kartläggningen. Detta kan exempelvis yttra sig i att äldre och anhöriga undviker att klaga på grund av rädsla för att enskilda medarbetare ska råka illa ut, att äldre och anhöriga har förståelse för medarbetarnas

arbetssituation och inte vill störa. I dialogerna med medarbetare och chefer poängteras att detta i förlängningen riskerar att leda till att omsorgstagarna anpassar sig till verksamhetens behov snarare än tvärtom.

5.4 Synpunktshanteringens funktion

I delrapporten beskrevs att syftet med synpunkts- och klagomålshantering är tvådelat. Dels är det ett sätt att uppmärksamma och rätta till brister för den enskilde och dels ska synpunkter och klagomål integreras i det systematiska kvalitetsarbetet och användas för att öka kvaliteten i verksamheten. Det konstaterades även i delrapporten att äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen sedan tidigare identifierat brister och utvecklingsområden kopplat till synpunktshantering. Föreliggande kartläggning bekräftar de brister som tidigare identifierats och pekar på att det finns utmaningar i bägge perspektiv.

5.4.1 Uppmärksamma och rätta till brister för den enskilde

Som tidigare redovisats visar kartläggningen att det finns hinder som försvårar framförandet av synpunkter och klagomål. Kartläggningen visar också att det finns ett missnöje med hur klagomålen hanterats när de väl framförts. I enkäten till omsorgstagare inom hemtjänsten var endast 48 procent av dem som framfört klagomål mycket, eller ganska nöjda med hur hemtjänsten hanterat klagomålet, medan 23 procent var mycket eller ganska missnöjda. De vanligaste orsakerna till missnöje med hur hemtjänsten hanterat klagomålen var att klagomålet inte blivit åtgärdat, bristande återkoppling samt bristande bemötande. Intervjuer med hyresgäster på vård- och omsorgsboende och i dialoger med anhörigkonsulenter och Anhörig Göteborg speglar det resultat som framkommit i enkäten till omsorgstagare inom hemtjänsten.

I dialogerna med medarbetare och chefer förs tidsbrist och bristande kunskap om synpunktshantering fram som potentiella hinder för omhändertagande av synpunkter. Det kan även vara en utmaning att hantera synpunkter och klagomål som avser en annan del av verksamheten än den egna. Dessa synpunkter och klagomål kan fastna på vägen och inte nå fram till den instans som har möjlighet att åtgärda det som avses.

Att dokumentation av synpunkter och klagomål är ett utvecklingsområde bekräftas i dialogerna med medarbetare och chefer. Här uttrycks det dels en osäkerhet i vad som ska registreras som synpunkter samt att bristande IT stöd gör det krångligt att registrera synpunkterna.

5.4.2 Synpunktsfunktionen som en del i det systematiska kvalitetsarbetet

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens har sedan tidigare konstaterat att synpunktshantering inte uppfyller syftet att bidra till kvalitetsutveckling då

det är för få synpunkter som registreras⁹. Att det är få synpunkter som registrerats innebär dock inte att omsorgstagarna inte framför synpunkter och klagomål. Kartläggningen visar att 42 procent av de omsorgstagare inom hemtjänsten som besvarat enkäten framfört synpunkter eller klagomål under året, men då framförallt till medarbetare och chefer. Endast ett fåtal av de svarande anger att de använt sig av synpunktsblanketten eller synpunktsfunktionen på goteborg.se. Samma bild framträder i intervjuerna med hyresgäster på vård- och omsorgsboenden, många för fram synpunkter och klagomål till medarbetare och chefer. Mycket tyder alltså på att det råder en stor diskrepans mellan antalet framförda synpunkter och klagomål och antalet som registrerats. För att synpunktshanteringen ska fylla funktionen att bidra till kvalitetsutveckling finns det därmed ett behov av att i större utsträckning registrera synpunkter och klagomål som inkommer till personal och chefer.

5.5 Vad kan göras för att undanröja hinder för äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden att framföra brister?

I samtliga delar av kartläggningen har frågor ställts om vad som kan göras för att undanröja hinder för äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden att framföra brister.

I enkäten till äldre som har hemtjänst var det vanligaste svaret att det behövs tydligare kontaktvägar till den som kan ta emot klagomål. Andra vanliga svar var att klagomålen behöver åtgärdas och återkopplas samt att verksamheten i högre grad skulle efterfråga synpunkter och följa upp nöjdheten med insatserna.

Av intervjuerna med äldre på vård- och omsorgsboende framgår samma svar som i enkäten till de som har hemtjänst. Dessutom betonas att det som underlättar framförandet av synpunkter och klagomål är att ha en god relation till chef och personal, att personal och chef har tid att lyssna, samt att som äldre veta vem som har mandat i en fråga och som kan agera. Flera framför även att ha stöd av anhörig, god man eller kontaktpersonal eller att gå ihop med grannar kan underlätta för att lämna klagomål. De menar även att individuella egenskaper och erfarenheter har betydelse och därför behöver vara kända och mötas upp av medarbetare i verksamheten.

I dialog med Anhörig Göteborg betonas att anhörig bör ses som en resurs av både personal och enhetschefer. Det är viktigt att lyssna på anhöriga och skapa tillit och en god relation. De menar att anhörigperspektivet skulle kunna stärkas i verksamheterna, Göteborgs Stads riktlinje för stöd till anhöriga behöver implementeras. Anhörig Göteborg menar att äldreomsorgen behöver säkerställa att äldre och anhöriga känner till hur de ska gå tillväga för att framföra synpunkter och klagomål. Kommunikationen behöver fungera mellan anhörig, äldre och personal. Personalen måste kunna språket. Om inte det fungerar behöver det finnas sätt att framföra sina synpunkter till chef eller överordnad

⁹ Under 2022 registrerades ca 330 synpunkter, ca 180 inom hemtjänsten och ca 150 inom vård- och omsorgsboende.

chef. Anhörig Göteborg anser även att det är möjligt att förebygga att brister uppkommer genom att arbeta med att utveckla kvaliteten i verksamheten. Bland annat genom att stärka personalen via utbildningar om bemötande och respekt. De menar att den som arbetar med äldre behöver förstå vad integritet kan innebära och att behöva ta emot hjälp och stöd av någon i sitt eget hem.

Även anhängigkonsulenter betonar att anhängigperspektivet skulle kunna stärkas i verksamheterna. Anhörigkonsulenter menar även att samordnad individuell plan (SIP) är en bra metod för att skapa delaktighet och tydliggöra insatser och som kan förebygga misskommunikation och eventuella klagomål och synpunkter. Eventuellt behöver information om SIP lyftas in i anhängigutbildningar.

Socialsekreterarna har i enkätformat tillfrågats om vad de tror skulle kunna underlätta för äldre att framföra synpunkter och klagomål. De vanligaste svaren faller inom kategorin att verksamheten i högre grad bör välkomna synpunkter och klagomål. Andra svar nämner behovet av en neutral klagomålsfunktion, tydligare information om hur klagomål kan lämnas samt förenklade kontaktvägar och återkoppling.

Medarbetare och chefer inom hemtjänst samt vård- och omsorgsboende menar att de handlar om att ha ett gott bemötande och visa intresse för den enskildes situation samt att kontinuerligt uppmuntra omsorgstagare att lämna klagomål när det behövs. Kontinuitet i personalgruppen för goda relationer med den äldre beskrivs även som viktigt. Göra det enklare för den äldre att lämna synpunkter, tydligare information och enklare vägar. Säkerställa möjlighet att klaga anonymt. Annat som lyfts fram är att åtgärda klagomål och att ge en tydligare återkoppling till den som klagat. Att underlätta för den äldre att ta stöd av en anhängig, god man eller kontaktperson för att lämna synpunkter. Inom vård- och omsorgsboende framförs även att stödja grannar att hjälpa varandra att framföra synpunkter och klagomål kan underlätta för en del. De ser även behov av att utveckla det interna samarbetet med andra delar av organisationen som planerare och myndighet för en säker hantering av synpunkter och klagomål. Dessutom kan en faktor vara att ge tydligare information till äldre om deras rättigheter och information om hur verksamheten fungerar och vad hyresgästen eller omsorgstagare kan förvänta sig. Ytterligare förbättringsåtgärd som framförs är tätare uppföljningar och möjlighet till inplanerad avstämningstid mellan den äldre och kontaktpersonalen.

Representanter från de olika råden framför flera av de förslag som redan redogjorts för ovan. De betonar även särskilt att det inom så väl förvaltningsledning som hos den enskilda chefen och medarbetaren behöver finnas kunskap om den äldre målgruppens olika förutsättningar som identifiering inom hbtqi community, kulturell tillhörighet, språk och funktionsnedsättning. Det är genom den kunskapen som vård- och omsorgsgiveran på olika sätt kan främja en trygg och tillitsfull dialog mellan verksamhet och den äldre. Äldre är en heterogen grupp som behöver få ett jämlikt bemötande. De framför förslag om att inrätta avdelningar inom exempelvis vård- och omsorgsboende med olika språkinriktningar, samt att se

minoriteter som en resurs inom äldreomsorgen och att arbeta för att rekrytera personal med denna bakgrund.

6 Utvecklingsområden för att underlätta för äldre att framföra brister

Som kartläggningen visar i avsnitt 5.3 och 5.4 finns det inte en specifik orsak till att äldre inte framför synpunkter och klagomål. Detta innebär i sin tur att det inte heller finns en specifik lösning på problematiken. I huvudsak pekar kartläggningen på att behov av åtgärder finns inom två övergripande områden, bemötande- och värdegrundsarbete samt synpunktshanteringens funktion. Det handlar både om att som verksamhet ha ett inbjudande arbetssätt som efterfrågar synpunkter och klagomål samt att ha en synpunkts- och klagomålshantering som säkerställer den enskildes rätt till den beviljade insatsen och även bidrar till verksamhetsutvecklingen. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen behöver arbeta för att dessa delar fungerar i samtliga verksamheter för så väl hemtjänst som vård- och omsorgsboende i Göteborgs Stad.

6.1 Arbeta med bemötande och värdegrundsarbete

Orsaker att inte framföra synpunkter och klagomål som hänger samman med beroendeställning, den äldres individuella förutsättningar samt tacksamhet gentemot personal har en stark koppling till bemötande- och värdegrundsfrågor. Åtgärder handlar här om att arbeta med att synliggöra och kompensera beroendeställningen mellan verksamheten och den äldre och minska risken för att den äldre upplever tacksamhetsskuld. Det handlar också om att den enskilde medarbetaren behöver ha kunskap om den äldres individuella resurser som bland annat funktionsnedsättning, språk, kulturella eller eventuella hbtqi tillhörighet för att anpassa mötet till den äldre. Följande utvecklingsområden handlar i stort om att säkerställa att äldre vet vad de har rätt att förvänta sig av äldreomsorgen, att det inom verksamheten finns en kultur av att välkomna synpunkter för att vilja förändra samt att verksamheten arbetar uppsökande och efterfrågar hur äldre upplever de insatser de erhåller.

- Säkerställa att den äldre ska ha kunskap om sina rättigheter samt synpunkts och klagomålshantering.
- Arbeta uppsökande och efterfråga synpunkter.
- Värna relationen till den äldre och dess anhörig. Det innebär att ha tid för dialog, kontinuitet i bemanning och kunskap om den enskildes individuella resurser för ett professionellt och tillitsfullt bemötande.
- Stärk anhörigperspektivet, se anhöriga som en resurs.

- Ta tillvara kontaktpersonalens roll. Säkerställ tät kontakt samt uppföljning av insatsen tillsammans med den äldre.
- Utveckla arbetet för delaktighet, till exempel genom brukarråd och anhörigträffar.

6.2 Synpunktshanteringen ska bidra till den enskildes rätt samt verksamhetsutveckling

Orsaker att inte framföra synpunkter eller klagomål som hänger samman med brist på kunskap om var och hur man kan framföra synpunkter och klagomål samt uppgivenhet handlar i hög grad om synpunktshanteringens funktion. Här handlar åtgärder om att det ska finnas lättillgängliga vägar för äldre att framföra synpunkter och klagomål samt att informationen om hur man ska gå tillväga är tydlig. Det handlar också om att ha en systematik i synpunktshanteringen där det går att följa vad som hänt efter det att synpunkten eller klagomålet lämnats. Här ingår att synpunkten eller klagomålet handläggs på den nivå som har mandatet att åtgärda problemet, att återkoppling sker till den enskilde samt att det är tydligt hur den enskilde ska gå vidare med sitt klagomål vid missnöje med hur klagomålet hanterats i första ledet.

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen har sedan tidigare konstaterat att synpunktshanteringen inte uppfyller syftet att bidra till kvalitetsutveckling då det är för få synpunkter som registreras. Den här kartläggningen bekräftar den bilden. Medarbetare och chefer uttrycker viss osäkerhet kring hur klagomål ska definieras och hanteras samt att systemstödet inte är tillfredställande. Följande faktorer har betydelse för att synpunktshanteringens syfte att rätta till fel för den enskilde och utgöra underlag till verksamhetsutveckling:

- Det behöver finnas tydliga och tillgängliga vägar för den enskilde att framföra synpunkter och klagomål samt lättillgänglig information om dessa.
- Syftet och arbetssätt med synpunkts och klagomålshanteringen behöver vara tydliggjort, känt och hållas levande i organisationen.
- Det behöver vara tydligt hur synpunkter och klagomål tas emot, utreds, åtgärdas och återkopplas. Definiera vad som är synpunkt eller klagomål och inte, samt vad som ska registreras. Säkerställ att klagomål och synpunkter hamna på rätt ställe där mandatet finns att åtgärda.
- Det behöver finnas ett systemstöd som är enkelt och tjänar syftet.

7 Pågående utveckling inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen pågår och planeras aktiviteter som handlar om att utveckla flera av de delar som kartläggningen identifierat som viktiga för att äldre ska våga framföra brister i verksamhet.

Gemensamt för förvaltningen är införandet av det nya ärendehanteringssystemet (Ciceron) under 2024. Det nya systemet förväntas skapa förbättrade förutsättningar för att registrera och använda synpunkter som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.

Identifierade utvecklingsområden som har betydelse för att underlätta för äldre att framföra brister har bäring på kontinuitet i bemanning och kompetensförsörjning. Förvaltningens kompetensförsörjningsarbete samordnas genom projektet ARUBA (attrahera, rekrytera, utveckla, behålla, avveckla) i syfte att systematisera, organisera och prioritera arbetet. I förvaltningens kompetensförsörjningsplan 2022–2024 har nio strategier tagits fram utifrån nuläge, omvärldsfaktorer och identifierade viktiga områden. Exempelvis har förvaltningen redan antagit en strategi för arbetsmiljöarbetet som innebär olika insatser för att bedriva ett funktionellt systematiskt arbetsmiljöarbete. En annan insats handlar om att undersöka chefers förutsättningar att utföra sitt uppdrag och att sätta ett riktvärde för antal medarbetare per chef. Språkkompetens är ett annat exempel på en utmaning som förvaltningen arbetar vidare med.

7.1 Utvecklingen inom hemtjänsten för det professionella bemötandet, ökad kontinuitet och inflytande

Införandet av fast omsorgskontakt

Inom hemtjänst pågår arbete med att införa fasta omsorgskontakter. Detta sker utifrån en förstärkning i socialtjänstlagen från och med 1 juli 2022 som innebär att alla med hemtjänst, utom de som uppenbarligen inte behöver, ska ha en fast omsorgskontakt. Syftet med den fasta omsorgskontakten är att säkerställa den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning. Arbete pågår utifrån befintlig roll som kontaktpersonal. En uppdragsbeskrivning ska tas fram för fast omsorgskontakt. Kompetens ska inventeras och en kartläggning göras över goda exempel på arbetssätt inom avdelningen för hemtjänst.

Förstärkt arbete med genomförandeplaner för ökad kontinuitet

Hemtjänsten arbetar även med att förstärka arbetet med genomförandeplaner. Vid upprättandet av genomförandeplan ska den enskilde tillfrågas om vad som är viktigt för att den enskilde ska uppleva en god kontinuitet.

Tydliga kontaktvägar för ökat inflytande och självbestämmande

Det ska vara lätt att komma i kontakt med verksamheten, olika kontaktvägar ska vara tydliga och kända. En ny välkomstbroschyr tas fram med information om hur hemtjänsten fungerar, generella samt verksamhetsspecifika kontaktvägar samt information om vart man ska vända sig för att lämna synpunkter.

I dagsläget finns mail och telefon till enhetschef på Göteborgs Stads hemsida. Detta ska kompletteras med kontaktuppgifter för funktionsbrevlåda till varje enhet, som ett led i att implementera rutinen "Göteborgs Stads hemtjänsts arbete kring tillgänglighet för dem vi är till för".

Kompetensförsörjningen ska förstärkas

Avdelningen för hemtjänst har beviljats statsbidrag för att anställa en vårdlärare. I tjänsten ska ingå att leda nätverk för omsorgshandledare och därmed stärka deras förutsättningar att ge metodstöd till omsorgspersonal. Dessutom ingår att hålla i kompetensutvecklingsinsatser för omsorgspersonal.

Avdelningen har även beviljats statsbidrag för att skapa ett koncept för mentorskap, där erfarna undersköterskor utbildas och rustas för att vara mentorer för nyanställda kollegor. Förväntade effekter är att öka förutsättningar för det professionella bemötandet.

7.2 Utvecklingen inom vård- och omsorgsboende för det professionella bemötandet, ökat inflytande och bättre synpunktshantering

Dialoger med hyresgäster för ökat inflytande

För att skapa förutsättningar för äldre att våga framföra brister i verksamhet planerar förvaltningen att varje vård- och omsorgsboende i stadens egen regi ska genomföra strukturerade samtal med hyresgäster. Samtalen ska fånga hur hyresgästerna upplever boendet och bemötandet samt vara ett komplement till brukarundersökningen.

Stärka bemötandet genom handledning

Omsorgshandledaren handleder medarbetare i omsorgsarbetet och i bemötande. Ambitionen är att medarbetare på fler vård- och omsorgsboenden får kompetensutveckling i demensfrågor, reflektionstid och verktyg för att arbeta personcentrerat.

Det pågår flera kompetenshöjande insatser i verksamheten bland annat utifrån bemötande och värdegrund. En metod som används för att höja verksamhetens kompetens är bland annat erbjudande och att uppmuntra medarbetare att läsa via vuxenutbildning samt att expertuppdrag tillsätts för att förankra kunskap på arbetsplatsen.

Utveckla arbetet med avvikelser och synpunkter

Verksamheten för vård- och omsorgsboende planerar att tillsammans med socialt ansvarig samordnare (SAS) se över hur sammanställning, uppföljning och lärande kring Lex Sarah kan förbättras.

Arbetet med avvikelser och synpunkter är ett ständigt pågående förbättringsarbete. Avdelningen arbetar med förebyggande åtgärder exempelvis genom information om synpunktshantering till medarbetare, hyresgäster och anhöriga. Dessutom görs värdegrundsarbete, brukarråd och anhörigmöten. Målsättning är att fler synpunkter ska registreras och diarieföras. En del av det arbetet är att bland annat aktivt uppmuntra de som lämnar synpunkter att göra det digitalt via Göteborgs Stads hemsida, synpunktsblankett eller QR-kod.

8 Sammanfattande slutsatser

Även om en majoritet av de tillfrågade äldre upplever att de har möjlighet att framföra synpunkter och klagomål visar kartläggningen att det förekommer att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra synpunkter eller klagomål.

Av de 392 omsorgstagare inom hemtjänsten som besvarade enkäten uppgav 33 personer, eller åtta procent, att de under det senaste året avstått från att klaga på grund av att de var oroliga för att det skulle leda till negativa konsekvenser för den enskilde om de klagade. Även i intervjuerna med äldre på vård- och omsorgsboenden framgår det att det finns äldre som upplever en oro för att framföra synpunkter eller klagomål. I några fall beskrivs det även att det medfört negativa konsekvenser när synpunkter eller klagomål framförts. Att problematiken finns styrks även av vad som framkommit i de dialoger som genomförts med övriga målgrupper för kartläggningen.

En bidragande orsak till att inte våga klaga är att den enskilde står i beroendeställning till äldreomsorgen. Ju mer beroende den enskilde är desto större är även de potentiella riskerna med att klaga. Kopplat till beroendeställning är också vilka individuella resurser den enskilde har för att göra sin röst hörd.

Att inte framföra synpunkter eller klagomål handlar inte alltid om att inte *våga*. Kartläggningen, liksom angränsande forskning, visar att det även finns andra typer av orsaker. Förutom beroendeställning och individuella resurser kan det handla om uppgivenhet eftersom den enskilde inte tror att klagomålet kommer att leda till någon förbättring, brist på kunskap om var och hur klagomålet kan

framföras samt tacksamhet där den enskilde inte klagar av hänsyn till personen som skulle vara föremål för klagomålet.

Då orsakerna till att inte klaga är mångfacetterade är det inte möjligt att peka på en specifik åtgärd som löser problematiken. Vad som gör bilden än mer komplex är att syftet med synpunktshanteringen inom äldreomsorgen är tudelat, dels att rätta till brister för den enskilde och dels att generera information om brister i verksamheten som kan vara ett underlag i det systematiska kvalitetsarbetet.

Kartläggningen pekar på att åtgärder behöver genomföras inom två övergripande områden, dels bemötande- och värdegrundsarbete och dels synpunktshanterings funktion. Arbete med bemötande- och värdegrundsfrågor är avgörande för att förebygga det som är huvudfokus i detta kartläggningsuppdrag, att äldre inte *vågar* framföra brister i verksamheten. Grundläggande är här att arbeta med att synliggöra och kompensera beroendeställningen mellan den äldre och verksamheten. I stort handlar det om att säkerställa att äldre har kunskap om sina rättigheter, att bemötandet från verksamheten anpassas utifrån individens specifika behov, att det inom verksamheten finns en kultur av att välkomna synpunkter samt att verksamheten arbetar uppsökande och efterfrågar hur äldre upplever det stöd de får.

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen har sedan tidigare identifierat brister i synpunktshanterings funktion, vilket denna kartläggning bekräftar. Av de orsaker som i första hand inte handlar om att inte våga klaga är flera nära kopplade till synpunktshanterings funktion. Kartläggningen pekar på att det behöver finnas tydliga och tillgängliga vägar för den enskilde att framföra synpunkter och klagomål samt att informationen om hur den enskilde ska gå tillväga är lättillgänglig. Vidare behöver det finnas en systematik i synpunktshanteringen där det är tydligt hur synpunkter och klagomål tas emot, utreds, åtgärdas och återkopplas. Ur ett kvalitetsutvecklingsperspektiv är det viktigt att fler synpunkter och klagomål registreras. Här finns dels ett behov av att tydligare definiera vad som ska registreras men verksamheten behöver också ett IT-stöd som är anpassat för att stödja synpunktshanteringen.

I det fortsatta arbetet med att utveckla synpunktshanteringen inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen är det av vikt att hitta en balans mellan synpunktshanterings två övergripande syften. Tidigare studier inom området¹⁰ pekar på att alltför mycket fokus lagts på synpunktshanterings funktion att bidra med underlag för kvalitetsutveckling, vilket riskerat att sätta individen och hanteringen av det individuella klagomålet i skymundan. Ett alltför ensidigt fokus på IT- stöd och andra delar som främst hänger samman med synpunktshanterings funktion att bidra till kvalitetsutveckling kommer inte ensamt att kunna undanröja hinder äldre upplever för att framföra synpunkter och klagomål.

¹⁰ Se exempelvis Hanberger A & Lindgren L (red.) (2019). *Perspektiv på granskning inom offentlig sektor. Med äldreomsorgen som exempel* samt Fal H, Gréen K (2021) *Hantering av klagomål mot SoL- och LSS-verksamheter: problem och förslag*. Funktionsrätt Göteborg

Sedan tidigare har äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen identifierat att ett utvecklingsområde är att skapa ett likvärdigt arbetssätt kring synpunktshanteringen i den nya förvaltningen. Även om det i denna kartläggning inte finns tillräckligt med underlag för att analysera hur väl synpunktshanteringen fungerar i olika delar av organisationen tyder Socialstyrelsens äldreenkät på att det finns skillnader på enhetsnivå. I det fortsatta utvecklingsarbetet är det därför viktigt att utgå ifrån de lokala förutsättningarna som respektive verksamhet har. Medarbetare och chefer som deltog i gruppdialoger inom ramen för denna kartläggning uttryckte att det var positivt att de gavs tillfälle att träffa kollegor från andra verksamheter och gemensamt diskutera problematiken. Att på detta sätt lära av varandra kan vara ett arbetssätt som kan tas med i det fortsatta utvecklingsarbetet.

De utmaningar som denna kartläggning pekar på är inte unika för äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen. I delrapporten refereras till tidigare studier om synpunktshantering och varför omsorgstagare inte klagar. Mycket av vad som framkommit i denna kartläggning stämmer väl överens med tidigare studier och i ett fortsatt utvecklingsarbete är det även värdefullt att ta tillvara erfarenheterna från den granskning av synpunkts- och klagomålshanteringen i Göteborgs Stad som Funktionsrätt Göteborg presenterade 2021.¹¹

Det professionella bemötandet och äldres delaktighet är grundläggande för att undanröja hinder som riskerar medföra att äldre inte vågar framföra brister i verksamheten. Detta är områden som är centrala i verksamhetens uppdrag, utifrån konventioner, lagstiftning och reglemente. Där pågår ett kontinuerligt utvecklingsarbete. Kartläggningen belyser att problematiken är tätt knuten till verksamhetens grunduppdrag och det utvecklingsarbete som redan pågår. Vilket genomslag detta utvecklingsarbete får visar sig i praktiken i mötet mellan den enskilde och verksamhetens företrädare. Avgörande är här vilka förutsättningar det på enhetsnivå finns för chefer, att tillsammans med medarbetare, implementera förbättringsåtgärder i det dagliga arbetet. I vilken mån äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens utvecklingsarbete kommer att leda till att det blir lättare för äldre att göra sin röst hörd är därför även beroende av hur väl förvaltningen lyckas möta den strategiska utmaning som kompetensförsörjningen utgör.

9 Referenser

Falk H & Gréen K (2019). *Synpunktshanteringen, medborgaren och förvaltningen*. Funktionsrätt Göteborg

Falk H, Gréen K (2021) *Hantering av klagomål mot SoL- och LSS-verksamheter: problem och förslag*. Funktionsrätt Göteborg

¹¹ Falk H & Gréen K (2019). *Synpunktshanteringen, medborgaren och förvaltningen*. Funktionsrätt Göteborg & Falk H & Gréen K (2021) *Hantering av klagomål mot SoL- och LSS-verksamheter: problem och förslag*. Funktionsrätt Göteborg

Hanberger A & Lindgren L (red.) (2019). *Perspektiv på granskning inom offentlig sektor. Med äldreomsorgen som exempel.*

Möller T (1996) *Brukare och klienter i välfärdsstaten. Om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorg.*

Wessel M, Lynöe J, Juth N, Helgesson G (2011) *The tip of an iceberg? A Cross-sectional study of the general public's experiences of reporting healthcare complaints in Stockholm, Sweden*