



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2024-04-16

Diarienummer N160-1058/23

Handläggare: Rebecca Apelvi

rebecca.apelvi@aldrevardomsorg.goteborg.se

Återrapport på uppdrag om förvaltningens arbete med omhändertagandet av synpunkter och klagomål

Förslag till beslut

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden:

1. godkänner återrapporten och förklarar uppdraget från nämnden den 29 augusti 2023 § 175 fullgjort.
2. skickar återrapporten till äldreombudsmannen.

Sammanfattning

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden har gett förvaltningen i uppdrag att under andra halvåret 2024 återrapportera arbetet med att stärka omhändertagandet av synpunkter och klagomål. I återrapporten ska även det utvecklade arbetet inom biståndsbedömningsverksamheten utvärderas ur detta perspektiv. Nämnden beslutade även att återrapporten ska delges äldreombudsmannen (2023-08-29 § 175). Nämnden gav förvaltningen detta uppdrag utifrån resultatet i rapporten *Kartläggning om förekomst av att äldre i hemtjänst samt vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamhet* (2023-05-29). I kartläggningen som Stadsledningskontoret har genomfört framkommer att en majoritet av de tillfrågade äldre upplever att de har möjlighet att framföra synpunkter och klagomål. Dock visar kartläggningen att det förekommer att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar klaga. Utifrån vad som framkom i kartläggningen har verksamheterna myndighet, hemtjänst samt vård- och omsorgsboende ett pågående arbete kring hantering av synpunkter och klagomål.

Detta ärende är en återrapport på uppdrag från nämnden den 29 augusti 2023 och redovisar förvaltningens arbete med att stärka omhändertagandet av synpunkter och klagomål. Fokus i återrapporten är en beskrivning av det utvecklade arbetet inom biståndsbedömningsverksamheten.

Bedömning ur ekonomisk dimension

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

Bedömning ur ekologisk dimension

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

Bedömning ur social dimension

Förvaltningen bedömer att socialsekreterarna har ett aktivt förhållningssätt och är lyhörda inför den äldre och dess upplevelse av det beviljade biståndet och hur det utförs.

Socialsekreteraren har ett uppföljningsansvar som innebär att man samtalar med de personer som är aktuella inom myndighet och bedömer om de får sina behov tillgodosedda och känner sig trygga. Det ingår att efterfråga synpunkter samt informera om vikten av att den äldre framför synpunkter för att ge förvaltningen möjlighet att förbättra sig. Vidare får den äldre information om att synpunkter även kan lämnas anonymt på en blankett. Den äldre får även information om hur man kan lämna synpunkter digitalt.

Samverkan

Information i förvaltningsgemensam samverkansgrupp 2024-05-22

Bilagor

1. Kommunfullmäktiges protokollsutdrag 2023-08-29 § 175

Beslutet skickas till

För kännedom till äldreombudsmannen.

Ärendet

Förvaltningen har fått i uppdrag att återrapportera till nämnden samt till äldreombudsmannen hur förvaltningen har tagit sig an uppdraget att stärka rutinen avseende hanteringen av inkomna synpunkter och klagomål, främst inom avdelning myndighet. Därtill har hemtjänsten och vård- och omsorgsboende ett pågående arbete med att stärka och utveckla hanteringen av synpunkter och klagomål från den enskilde.

Beskrivning av ärendet

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden har gett förvaltningen i uppdrag att under andra halvåret 2024 återrapportera arbetet med att stärka omhändertagandet av synpunkter och klagomål. I återrapporten ska även det utvecklade arbetet inom biståndsbedömningsverksamheten utvärderas ur detta perspektiv. Nämnden beslutade även att återrapporten ska delges äldreombudsmannen (2023-08-29 § 175). Nämnden gav förvaltningen detta uppdrag utifrån resultatet i rapporten *Kartläggning om förekomst av att äldre i hemtjänst samt vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamhet* (2023-05-29). I den genomförda kartläggningen från Stadsledningskontoret framkommer att en majoritet av de tillfrågade äldre upplever att de har möjlighet att framföra synpunkter och klagomål. Dock visar kartläggningen att det förekommer att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar klaga. Utifrån kartläggningen har verksamheterna myndighet, hemtjänst samt vård- och omsorgsboende ett pågående arbete kring hantering av synpunkter och klagomål.

Detta ärende är en återrapport på uppdrag från nämnden den 29 augusti 2023 och redovisar förvaltningens arbete med att stärka omhändertagandet av synpunkter och klagomål. Fokus i återrapporten är en beskrivning av det utvecklande arbetet inom biståndsbedömningsverksamheten. Därtill beskrivs även hur hemtjänst samt vård- och omsorgsboenden arbetar med att omhänderta synpunkter och klagomål.

Avdelning myndighet

Vid starten av äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen år 2021 uppmärksammades brister i tillräcklig uppföljning av beslut. Vid analys framkom att varje socialsekreterare hade ett mycket stort antal ärenden vilket omöjliggjorde en acceptabel uppföljning. Detta resulterade i ett arbete med att öka antalet socialsekreterare och ytterligare 30 socialsekreterare anställdes inom förvaltningen. Antalet socialsekreterare ökade därför från 210 till 240.

Myndighet identifierar klagomål och framför förbättringar till den verksamhet som utför biståndet hos den äldre för att påverka utförandet i positiv riktning. En dialog med utförande enhet förs med regelbundenhet som bygger på den enskildes upplevelse avseende hur väl behoven tillgodoses. Den äldre befolkningen har specifika åldersrelaterade behov och myndighet ser också ett ökat antal äldre som har en social problematik. Här behövs andra insatser för att tillgodose behoven än vad som tidigare erbjudits inom äldreomsorgen. Genom samarbete inom förvaltningen och samarbete inom Göteborgs Stad utvecklas verksamheten. För att bättre hitta stöd och hjälp avseende de specifika, skilda behov som den enskilde har behöver samverkan förbättras. Samverkan med andra förvaltningar samt andra aktörer blir därför av yttersta vikt.

Förvaltningen har startat upp Mottaget. Målet med Mottaget är att en grupp socialsekreterare ska få utrymme att aktivt arbeta med ett förebyggande perspektiv inom myndighetsutövningen. En viktig del i detta arbete är att fånga upp synpunkter som

underlättar för den äldre att leva självständigt och tillskapa ett tryggt dagligt liv så länge som möjligt. Hos Mottaget kan den äldre även lämna synpunkter- eller klagomål. Syftet med Mottaget är att finnas tillgängliga för den äldre att snabbt kunna fånga upp specifika behov eller kontaktvägar och vägleda den äldre rätt. Den äldre ska känna sig trygg att ringa till Mottaget och via socialsekreteraren få vägledning för att hamna hos rätt person i organisationen. I detta arbete ska Mottaget upparbeta en god samverkan med hälsofrämjande och förebyggande samt med den regionala primärvården för att kunna delta i proaktiv samordnad individuell planering (SIP) för bland annat personer med demenssjukdomar i tidigt skede. Vidare ska Mottaget arbeta med att lotsa personer till andra instanser i samhället såsom förebyggande verksamheter och ideella organisationer. Tillsammans arbetar man med att tillgodose de behov den enskilde har.

Mottaget finns idag i två av fyra stadsområden och startade hösten 2023. Övriga två stadsområden kommer att få Mottaget under 2024.

Införande av Mottaget möjliggör att övriga socialsekreterare ska få större utrymme att göra tätare uppföljningar hos de äldre med beviljade insatser från förvaltningen. Genom tätare uppföljningar stärks relationen mellan den äldre samt socialsekreteraren. Den förväntade tryggheten kommer då stärka den äldre att våga framföra sina önskemål för att det dagliga livet ska upplevas fungera bättre samt kännas tryggare.

Avdelning vård- och omsorgsboende

Arbete pågår med att stärka rutinen avseende hanteringen av inkomna synpunkter och klagomål vilket sker i form av strukturerade samtal och intervjuer med hyresgäster. Vidare pågår ett aktivt arbete med att göra den nationella värdegrundsgarantin känd för hyresgäster, anhöriga och övriga genom affischer och broschyrer. I dessa kommer det att finnas kontaktuppgifter och anvisning för hur man kan lämna in synpunkter. Den nationella värdegrunden har sin utgångspunkt i bestämmelser i socialtjänstlagen och handlar om att äldre personer ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

En satsning som genomförts är att anställa omsorgshandledare för att säkerställa att varje vård- och omsorgsboende har tillgång till en sådan. Omsorgshandledarens ansvar inkluderar att handleda i bemötande, att lyssna på och ta tillvara hyresgästers åsikter och synpunkter i vardagen. Hälften av samtliga vård- och omsorgsboenden har genomgått utbildning i Stjärnmärkning, vilket är ett kvalitetsarbete utifrån demens. I arbetet ingår bemötandeperspektiv och reflektionsgrupper för att öka kvaliteten för hyresgästerna. Målet är att stjärnmärka alla vård- och omsorgsboende.

På stadens vård- och omsorgsboenden har man satt upp affischer för att få fler att lämna synpunkter och man har förbättrat de hemsidor som finns knutet till varje vård- och omsorgsboende där det uppmuntras att lämna synpunkter. En synpunktsblankett med QR-kod har tagits fram och finns på samtliga vård- och omsorgsboenden.

För att undvika att saker faller mellan stolarna och för att tillförsäkra snabb hantering och återkoppling får kvalitetsutvecklare för vård- och omsorgsboende ta del av alla synpunkter som kommer in skriftligt till förvaltningen. Kvalitetsutvecklarna hjälper enhetscheferna att lägga in synpunkter i förvaltningens handläggningsdatabas. I december 2024 ska förvaltningen införa ett nytt verksamhetssystem (Cicero), vilket ska medföra

att uppföljning av statistik blir lättare. Idag har förvaltningen haft svårt att följa antalet synpunkter från år till år.

Sammanfattningsvis strävar man efter att bygga goda relationer för att öka trygghetskänslan för hyresgäster och skapa en miljö där de känner sig bekväma att uttrycka sina tankar och åsikter. Vidare har ett arbete påbörjats med anhörigperspektiv för att fånga in anhörigas synpunkter och vilka förbättringsområden de anhöriga ser. Med utgångspunkt i förvaltningens *Riktlinje grunduppdrag för kommunala vård- och omsorgsboenden* är målet att alla vård- och omsorgsboenden i staden ska uppnå en likvärdig vård- och omsorg för hyresgästerna. Avdelningen arbetar även med det systematiska kvalitetsarbetet som är en stor del av grunduppdraget.

Avdelning hemtjänst

Inom hemtjänsten arbetar man med att införa fasta omsorgskontakter vilket sker utifrån en förändring i socialtjänstlagen från och med den 1 juli 2022. Syftet med en fast omsorgskontakt är att säkerställa den äldre behov av trygghet, kontinuitet, samordning och individanpassad omsorg.

Hemtjänsten arbetar med att förstärka arbetet med genomförandeplaner. I upprättandet av genomförandeplaner har även en checklista tagits fram. Checklistan syftar bland annat till att säkerställa att den äldre får relevant information samt att nödvändiga uppgifter inhämtas. I checklistan ingår även att lämna ut en synpunktsblankett.

För att öka inflytande och självbestämmande har avdelningen kompletterat informationen på Göteborgs Stads hemsida med mejladresser till varje enhets funktionsbrevlåda samt telefonnummer till varje enhet. Detta har gjorts som ett led i att implementera förvaltningens rutin *Göteborgs Stads hemtjänsts arbete kring tillgänglighet för dem vi är till för*.

En ny välkomstbroschyr har tagits fram. Broschyren delas ut till alla nya omsorgstagare. I broschyren finns information om hur man kommer i kontakt med verksamheten och vart man ska vända sig för att lämna synpunkter.

Den gemensamma introduktionen för semestervikarier innehåller sommaren 2024 mer praktiska moment än tidigare. I detta är bemötande med värdighet och respekt en viktig del. Introduktionen för semestervikarier ligger till grund för en ny gemensam introduktion för all ordinarie nyanställd omsorgspersonal som är planerad att starta upp i september 2024.

Samtliga enhetschefer inom hemtjänsten har erbjudits en utbildning om allmänna handlingar av förvaltningens jurist och registrator med information om vikten av att registrera inkommande handlingar. På utbildningen lyftes även förvaltningens rutin för synpunktshantering.

En ny rutin för uppföljning av underleverantörer har införts. I denna rutin ingår hur rapportering av synpunkter ska omhändertas. Därtill har en arbetsgrupp fått i uppdrag att utveckla systematiken i omhändertagandet av inkommande synpunkter som rör underleverantörer.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att denna redovisning svarar upp mot uppdraget som nämnden har gett och visar att ett utbrett arbete pågår som även kommer att vidareutvecklas.

Myndighets utvecklade arbete med mottagningsorganisation bedöms ge bättre förutsättningar att underlätta för den äldre att få stöd och vägledning samt lämna synpunkter eller klagomål. Arbetet kommer expandera till fler områden för att möjliggöra tätare uppföljningar av beviljade insatser till äldre, vilket förväntas öka tryggheten och underlätta kommunikationen mellan den äldre och socialsekreteraren.

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Simon Cederholm
Avdelningschef

Babbs Edberg
Förvaltningsdirektör