

Yrkande
Särskilt yttrande

KD, M, L
D

Ärende nr X

Yrkande angående Yrkande från S, V och MP angående förekomsten av att äldre i hemtjänst samt vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten

Förslag till beslut

I äldre samt vård- och omsorgsnämnden:

1. Förvaltningen får i uppdrag att, i enlighet med rekommendationerna i kartläggningen, stärka rutinerna avseende hantering av inkomna synpunkter och klagomål så att fler av dessa registreras, omhändertas och återkopplas som en del i att förbättra kvalitetsutvecklingsarbetet.
2. Förvaltningen får i uppdrag att återrapportera arbetet med att stärka omhändertagandet av synpunkter och klagomål under andra halvåret 2024, där även det utvecklade arbetet inom biståndsbedömningsverksamheten utvärderas ur detta perspektiv
3. Återrapporten ska delges äldreombudsmannen

Yrkandet

I den kartläggning som gjorts kopplat till äldreombudsmannens rapport framgår att det saknas en systematik i synpunkthanteringen, där det är tydligt hur synpunkter tas emot, utreds, åtgärdas och återkopplas. Ur ett kvalitetsutvecklingsperspektiv är det viktigt att fler synpunkter och klagomål registreras.

I samma ärende framgår att förvaltningen redan idag arbetar med att verka för en kultur som innebär att alla omsorgstagare känner sig trygga med att framföra brister inom verksamheten. Det pågår också ett arbete för att bättre omhänderta inkomna synpunkter. Införandet av Socialsekreterare med bredare uppdrag inom biståndsbedömningen öppnar också för en mer tillitsfull dialog mellan omsorgstagare och förvaltningen. Biståndsbedömningen har kontakt med hela stadens omsorgstagare oavsett om utförandet inom hemtjänst eller boende sker i annan regi. Därför menar vi att det är genom denna kontakt och dialog vi bäst kan fånga upp huruvida omsorgstagare är nöjda och känner sig trygga i kontakten med den omsorg och de tjänster de beviljats. Vi anser att det påbörjade arbetet är mycket viktigt och mot bakgrund av att Äldreombudsmannens rapport visade på att det finns en osäkerhet och rädsla hos omsorgstagare när det gäller att framföra klagomål är detta en angelägen fråga för nämnden att följa. Därför önskar vi en återrapportering gällande resultat och slutsatser av det pågående arbetet och utveckling av biståndsbedömningen under hösten 2024. Vi anser också att denna återrapport bör delges Äldreombudsmannen utifrån funktionens roll och kontakt med målgruppen i staden.