



Handläggare: M. Venizelos
Telefon: 508 36 206

Till
Äldrenämnden
15 september 2009

Skrivelse till äldrenämnden och servicenämnden avseende klagomålshantering

Berit Bornecrantz Dias (V) och Jessica Nilsson (V)

Äldreförvaltningens förslag till beslut

1. Skrivelsen besvaras med äldreförvaltningens tjänsteutlåtande

Gunnel Rohlin
direktör

Sammanfattning

Enligt servicenämndens tertialrapport 1 har Äldre Direkt inom Kontaktcenterverksamheten tagit emot ca 60 klagomål som avser stadens äldreomsorg. I skrivelsen framförs önskemål om att få ta del av klagomålen samt att serviceförvaltningen och äldreförvaltningen tar fram en rutin för hur klagomålen kan redovisas till äldrenämnden samt berörd stadsdelsnämnd.

Äldreförvaltningen har uppmärksammat bristen av en stadsgemensam hantering av synpunkter och klagomål. Synpunkter och klagomål avseende äldreomsorg inkommer såväl lokalt till respektive enhet och stadsdelsförvaltning som övergripande till äldreombudsmannen och Äldre Direkt. Förvaltningen arbetar för närvarande, tillsammans med stadsledningskontoret och representanter från stadens förvaltningar, med att utforma en stadsgemensam hantering av synpunkter och klagomål. Målgruppen är i första hand serviceförvaltningen och stadens stadsdelsförvaltningar samt äldreombudsmannen. Arbetet beräknas vara avslutat i december 2009.



Bakgrund

En skrivelse har av Berit Bornecrantz Dias, ersättare i äldrenämnden (v) och Jessica Nilsson, ersättare i servicenämnden (v) tillställts äldrenämnden respektive servicenämnden, avseende inkomna klagomål till Kontaktcenterverksamheten, Äldre Direkt.

Ärendet

Enligt tertialrapport 1 för servicenämnden har Äldre Direkt inom Kontaktcenterverksamheten tagit emot ca 60 klagomål som avser stadens äldreomsorg. Klagomålen har vidarebefordrats till ansvariga inom respektive verksamhet för åtgärd.

I skrivelsen framförs önskemål om att få ta del av klagomålen samt att serviceförvaltningen och äldreförvaltningen tar fram en rutin för hur klagomålen kan redovisas till äldrenämnden samt berörd stadsdelsnämnd.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Äldreförvaltningens stab. Kontakt har tagits med Serviceförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd och Äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet 2009-09-08.

Förvaltningens synpunkter

Äldreförvaltningen har uppmärksammat bristen av en stadsgemensam hantering av synpunkter och klagomål.

Synpunkter och klagomål avseende äldreomsorg inkommer såväl lokalt till respektive enhet och stadsdelsförvaltning som övergripande till äldreombudsmannen och Äldre Direkt. Någon samordnad registrering och uppföljning finns inte.

Revisionskontoret föreslår i sin revisionsrapport november 2008 om hantering av synpunkter och klagomål från invånare och brukare, att ett webbaserat ärendehanteringssystem för synpunkts- och klagomålshantering bör införas i hela staden där varje förvaltning och verksamhet har sin ingång. Det påpekas också i rapporten att det bör definieras vad som avses med synpunkter och klagomål.

För Stockholms stad är det viktigt att såväl få reda på när servicen inte fungerar på ett tillfredsställande sätt för medborgare/kunder som synpunkter på vad som fungerar bra eller behöver utvecklas. Äldreförvaltningen arbetar för närvarande, tillsammans med stadsledningskontoret och representanter från stadens förvaltningar, med att utforma en stadsgemensam hantering av synpunkter och klagomål. I arbetet ingår också att definiera de båda termerna.



Målet är att det ska vara enkelt att meddela när servicen inte fungerar. En stadsgemensam webbtjänst ska underlätta för medborgaren att ”komma till tals” samtidigt som synpunkter och klagomål hanteras på ett enhetligt sätt. Genom att ärendena hanteras på ett enhetligt och strukturerat sätt effektiviseras såväl den interna hanteringen som överskådligheten av eventuella brister i verksamheterna eller det som behöver utvecklas vidare. Projektets målgrupp är i första hand serviceförvaltningen och stadens stadsdelsförvaltningar samt äldreombudsmannen. Arbetet beräknas vara avslutat i december 2009.

Bilaga

Skrivelse till äldrenämnden och servicenämnden