

Handläggare
Åsa Rundqvist
Telefon: 08-50836 212**Till**
Äldrenämnden

Synpunkt och klagomålshantering inom Stockholms stad

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden lägger rapporten till handlingarna.



Eva Frunk-Lind
Direktör



AnnMarie Ståhl
Avdelningschef

Sammanfattning

Som ett led i Äldreförvaltningens arbete med att förebygga och säkerställa god kvalitet inom äldreomsorgen initierades och genomfördes en kartläggning av hur enskilda och anhörigas synpunkter och klagomål tas om hand i staden.

Mot den bakgrunden har samtliga stadsdelförvaltningar, äldre direkt samt två privata aktörer, besökts och ansvariga tjänstemän intervjuats.

Samtliga stadsdelsförvaltningar har skriftliga rutiner för synpunkts och klagomålshantering. Behovet av sådana påpekades redan 2008 av stadens revisorer.

Inkomna klagomål registreras. Detta görs på många olika sätt, vilket omöjliggör en sammanställning av synpunkter och klagomål för hela staden liksom olika jämförelser. Att de enskilda utförarna har sina egna system för hantering och uppföljning förenklar inte situationen.

När det gäller sammanställning och analys av inkomna klagomål är ambitionerna olika.

Redovisning av synpunkter och klagomål till nämnden sker regelmässigt i tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Rapporteringen är mestadels kortfattad och redovisar antalet inkomna klagomål. Det framgår inte vilka åtgärder som vidtagits eller vad analysen av det inkomna klagomålet lett till. Man beskriver inte heller hur verksamheterna lär av begångna misstag.

En angelägen fråga är hur rutiner för synpunkter och klagomål hålls levande och följs. Flera stadsdelar informerar sin personal på olika sätt och chefer ansvarar för att detta görs. Det vore önskvärt med en rutin som säkerställer att detta alltid sker.

Personalens förhållningssätt vid mottagande av synpunkter och klagomål är av synnerlig vikt. I kartläggningsarbetet har ett gott exempel på detta uppmärksammats.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av avdelningen för uppföljning och inspektion inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 4 juni 2013.

Ärendet

Äldreförvaltningens avdelning för uppföljning och inspektion har i uppdrag att följa upp kvalitet och utveckla principer och metoder och för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen. Som ett led i det arbetet initierades och genomfördes en kartläggning av hur enskilda och anhörigas synpunkter och klagomål tas om hand i staden. Mot den bakgrunden har samtliga stadsdelförvaltningar och Äldre direkt besökts och ansvariga tjänstemän intervjuats. Två privata aktörer har också besökts för att se om det föreligger skillnader i hanteringen av synpunkter och klagomål.

Samtliga stadsdelförvaltningar har skriftliga rutiner för synpunkts och klagomålshantering. Behovet av sådana påpekades redan 2008 av stadens revisorer.

Enskilda och anhöriga har möjlighet att framföra sina synpunkter och klagomål på flera sätt som via telefon, blankett, brev, digitalt via Stockholms stads hemsida, äldre direkt, samt även muntligt till personal. Information om synpunkts och klagomålshantering

sprids via en framtagen broschyr och vid inflyttning till särskilt boende och vid upprättande av genomförandeplanen. Broschyren delas även ut av biståndshandläggarna vid hembesök.

Inkomna klagomål registreras via registrator i samtliga stadsdelar. När det gäller att kategorisera gör stadsdelarna på många olika sätt. Från två kategorier, bemötande och tillgänglighet, till nio med underrubriker.

När det gäller sammanställning och analys av inkomna klagomål är ambitionerna olika. Vissa stadsdelar följer bara upp att ärendet är åtgärdat medan andra arbetar med frågorna i exempelvis kvalitetsgrupper och på APT. Även de privata utförarna har sina egna system för klagomålshantering och uppföljning. En stadsdel har ett särskilt schema för egenkontroll som säkerställer att uppföljning och utvärdering skett.

Redovisning av synpunkter och klagomål till nämnden sker regelmässigt i tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Rapporteringen är mestadels kortfattad och redovisar antalet inkomna klagomål. Det framgår inte vilka åtgärder som vidtagits eller vad analysen av det inkomna klagomålet lett till. Det beskriver inte heller hur verksamheterna lär av begångna misstag.

En angelägen fråga är hur rutiner för synpunkter och klagomål hålls levande och följs. Flera stadsdelar informerar sin personal i samband med introduktionsutbildningar samt minst en gång per år. Chefer ansvarar för att detta görs. Det vore önskvärt med en rutin för att säkerställa att så alltid sker.

Personalens förhållningssätt vid mottagande av klagomål och synpunkter är av synnerlig vikt. I kartläggningsarbetet har ett gott exempel på detta uppmärksammats.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Tanken är att kartläggningen ska ge underlag för ett fortsatt angeläget utvecklingsarbete av hur enskildas och anhörigas synpunkter och klagomål tas om hand i staden.

Ett sätt är att införa ett gemensamt, lätthanterligt och strukturerat dokumentationssystem som är transparent och ger en helhetsbild för hela staden. På så sätt skapas beslutsunderlag och vidtagna åtgärder kan följas upp på ett systematiskt och enhetligt sätt.

Bilaga

1. Synpunkter och klagomålshantering inom Stockholms stad, - *Kartläggning av anmälningsvägar m.m.*

Synpunkter och klagomålshantering inom Stockholms stad

Kartläggning av anmälningsvägar m.m.



Synpunkter och klagomålshantering i Stockholms stad

Inledning

All äldreomsorg är till för att stärka den enskilda och deras anhöriga. I Stockholm får cirka 27000 personer äldreomsorg i någon form. Budgeten för detta är närmare sju miljarder, vilket är en femtedel av Stadens totala budget. Det är därför av stor vikt att ta tillvara deras synpunkter och klagomål så att äldreomsorgen ständigt förbättras.

Bakgrund

Äldreförvaltningens avdelning för uppföljning och inspektion har i uppdrag att följa utvecklingen inom Stadens äldreomsorg genom bl.a. inspektioner och granskningar av olika slag med syfte att förebygga och säkerställa god kvalitet.

Som ett led i det arbetet initierades och genomfördes en kartläggning av hur enskilda och anhörigas synpunkter och klagomål tas om hand i Staden.

Syfte

Syftet med kartläggningen är att få ett underlag för ett fortsatt angeläget utvecklingsarbete av hur enskildas och anhörigas synpunkter och klagomål på äldreomsorgen tas om hand i Staden.

Metod

Intervjuer har hållits med ansvariga tjänstemän vid samtliga stadsdelsförvaltningar, äldre direkt samt vid Aleris och FSB Finsk hemtjänst AB. Skriftliga rutiner för arbetet med synpunkter och klagomål har inhämtats och studerats. Dialogen har fortsatt under kartläggningstiden.

Resultat

Kartläggningen visar att samtliga stadsdelar har skriftliga rutiner för att arbeta med synpunkter och klagomål. Behovet av sådana påpekades redan 2008 av Stadens revisorer

Enskilda och anhöriga har möjlighet att framföra sina synpunkter på flera sätt, telefon, brev, mail, blanketter, muntligen till personal, tycktill, Äldre direkt, m.fl.

Information om klagomöjligheter sprids via särskild broschyr och vid upprättandet av genomförandeplaner. Broschyerna delas ut av biståndshandläggare vid hembesök och vid inflyttning i boenden. Stadsdelarnas hemsidor ger också information.

Inkomna klagomål registreras via registrator i samtliga stadsdelar. När det gäller att kategorisera gör stadsdelarna på många olika sätt. Från två kategorier, bemötande och tillgänglighet, till nio med underrubriker.

När det gäller sammanställning och analys av inkomna klagomål är ambitionerna olika. Vissa stadsdelar följer bara upp att ärendet är åtgärdat medan andra arbetar med frågorna i exempelvis kvalitetsgrupper och på APT. Även de privata utförarna har sina egna system för klagomålshantering och uppföljning.

När det gäller sammanställning och analys av inkomna synpunkter är ambitionerna olika. Vissa stadsdelar följer bara upp att ärendet är avslutat medan andra regelbundet tar upp frågorna i kvalitetsgrupper och arbetsplatsträffar. En stadsdel har ett särskilt schema för egenkontroll som säkerställer att uppföljning och utvärdering har skett.

Redovisning av synpunkter och klagomål till nämnden sker regelmässigt i tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Rapporteringen är mestadels kortfattad och redovisar antalet inkomna klagomål. Det framgår inte vilka åtgärder som vidtagits eller vad analysen av det inkomna klagomålet lett till. Det beskriver inte heller hur verksamheterna lär av begångna misstag.

En angelägen fråga är hur rutiner för synpunkter och klagomål hålls levande och efterföljs. Flera stadsdelar informerar sin personal i samband med introduktionsutbildningar samt minst en gång per år. Chefen ansvarar för att detta görs. Önskvärt vore med en rutin som säkerställer att så alltid sker.

Personalens förhållningssätt vid mottagande av klagomål och synpunkter är av synnerlig vikt. I kartläggningsarbetet har ett gott exempel på detta uppmärksammats.

Goda exempel

Som framgått har man olika ambitionsnivåer när det gäller hanteringen av synpunkter och klagomål i Staden. Något perfekt system från ax till limpa har inte påträffats hos dem som kartläggningen omfattat. Dock är vissa delar värda att lyftas fram som goda exempel som kan inspirera till efterföljd.

När det gäller registrering och uppföljning av enskilda synpunkter och klagomål har Östermalms stadsdelsförvaltning skapat ett dataprogram. Däri förs uppgifter om vad klagomålet gäller, berörd enhet, handläggare, handläggning av ärendet, med bekräftelsebrev till anmälaren, och bevakning. Det går lätt att få fram statistik över t.ex. hur många och av vilken art klagomålen har varit vid ett hemtjänstföretag eller boende.

När det gäller informationen om klagomålssystemet till enskilda och personal är Södermalms stadsdelsförvaltning ett gott exempel.

- ”Information om enhetens klagomål- och synpunktshantering ska lämnas till den enskilde och/eller närstående i samband med att den enskilde godkänner genomförandeplanen. Enheten försäkrar sig då om att den enskilde regelbundet blir informerad om möjligheten att lämna klagomål- och synpunkter.
- Information om enhetens klagomål- och synpunktshantering ska ingå i introduktionen av nyanställda och minst en gång per år ska personalen uppdateras om verksamhetens rutiner.”

För att säkerställa att uppföljning och utvärdering av klagomålen sker har stadsdelen vidare tagit fram en särskild egenkontroll blankett, där följande påståenden kan bockas av.

- Alla som får insatser har fått information om enhetens klagomålshantering.
- All personal har fått information om verksamhetens avvikelshantering.

- Det finns gemensam sammanställning för alla inkomna avvikelser.
- Alla inkomna avvikelser har analyserats.
- Utifrån analyserna har åtgärdsplan för förbättringsåtgärder tagits fram.
- Åtgärder har vidtagits för att kända avvikelser inte ska inträffa igen.
- Utvärdering av effekten av vidtagna åtgärder har gjorts.
- Personalen upplever att de är delaktiga i verksamhetens kvalitetsarbete.

Personalens inställning till synpunkter och klagomål är mycket viktig. Detta har särskilt uppmärksammats i den klagomålsrutin som FSB Finsk Hemtjänst AB följer. I den framgår följande.

”Klagomål och synpunkter från brukare och anhöriga kan upplevas som besvärande men måste betraktas som en förutsättning för utveckling.

För att ta emot och klara av kritik måste var och en veta sitt ansvar och känna till hur klagomålen skall hanteras. Chefen skall i sådana situationer ge stöd och hjälp om det behövs.”

För personalens förhållningssätt vid mottagande av synpunkter och klagomål ges följande råd

- Du har alltid att vinna på en obruten kommunikation
- Se till att ni kan tala ostörd i lugn och ro och ta den tid som behövs
- Uppträd professionellt d v s sätt dina egna känslor åt sidan. Visa vänlighet och se det som ett tillfälle att identifiera fel och brister d v s en utvecklingsmöjlighet.
- Bagatellisera inte problemet
- Visa empati och bejaka känslorna hos den som klagar
- Undvik att skuldbelägga någon
- Anteckna vad problemet gäller och vilken åtgärd ni eventuellt kommer överens om
- Ge inga orealistiska förväntningar
- Informera om hur klagomålet kommer att hanteras
- Kom överens om hur ni kan informera om vilka åtgärder som vidtagits mm.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning har i sina från i mars beslutade rutiner bl.a. en intressant blankett för sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål, vilken ska bifogas tertialrapporter och verksamhetsberättelse till nämnden. Av

blanketten framgår inte bara antal ärenden och kategori utan även vilka åtgärder som vidtagits och resultatet av dessa.

Diskussion och slutsats

Kartläggningen har visat att stadsdelarna har skriftliga rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Däremot är ambitionsnivåerna olika. Tydligast skiljde de sig åt när det gäller kategorisering och uppföljning. Det framstår därför som angeläget med ett gemensamt sätt att dokumentera och strukturera inkomna synpunkter och klagomål. Inom ramen för arbetet har därför det system som patientnämnden i Stockholm utvecklat studerats. I det kategoriseras ärendena på samma sätt, statistisk kan snabbt tas fram och nämnden kan kontinuerligt följa effekterna och vidtaga åtgärder. Systemet medger transparens och ständig aktualitet.

Ett liknande system med inriktning mot äldreomsorg vore önskvärt. I kontakterna med stadsdelsförvaltningarna har ett lätthanterligt och gemensamt dokumentationssystem också efterfrågats.

Med den omfattning som äldreomsorgen har i Staden och med många mottagare av synpunkter och klagomål är det hög tid att skapa möjlighet att ge en helhetsbild. Det skulle ge beslutsunderlag och möjlighet att följa upp vidtagna åtgärder.

En angelägen fråga är vidare hur rutiner för synpunkter och klagomål hålls levande och efterföljs. Flera stadsdelar informerar sin personal i samband med introduktionsutbildningar samt minst en gång per år. Chefen ansvarar för att detta görs. Önskvärt vore om detta skedde i samtliga stadsdelar.

Personalens och chefernas förhållningssätt vid mottagande av klagomål och synpunkter är av synnerlig vikt. Insikten att arbetet med synpunkter och klagomål är en viktig del i kvalitetsutvecklingen av äldreomsorgen kan fås genom de utbildningar som äldreförvaltningen erbjuder.