

Datum:
2025-12-12Diarienummer:
KRN-2025-00016Kommunrevisionen
Missiv**Mottagare:**
Äldrenämnden**För kännedom:**
Kommunfullmäktige

Granskning av synpunktshantering

Vi som förtroendevalda revisorer i Uppsala kommun har genomfört en granskning av synpunktshantering inom *äldrenämndens* ansvarsområde. I vår granskning har vi haft stöd av Azets Revision & Rådgivning.

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) ska den som bedriver socialtjänst ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Dessa synpunkter kan lämnas från olika parter, bland annat vård- och omsorgstagare och deras närstående, personal och vårdgivare. Genom att samla in och analysera åsikter, klagomål och andra typer av synpunkter kan kommunen identifiera områden som behöver förbättring. Det är väsentligt att det finns tydliga och ändamålsenliga rutiner för att ta emot, hantera, utreda och vid behov åtgärda synpunkter. Likväl är det av vikt att exempelvis brukare och deras anhöriga är informerade om hur de kan framföra sina synpunkter för att säkerställa att synpunkter och klagomål faktiskt rapporteras. Synpunktshantering fungerar som en form av kvalitetskontroll i en verksamhet och ger möjlighet att vidta korrigerande åtgärder där det är nödvändigt. Mot denna bakgrund har vi som revisorer bedömt att äldrenämndens synpunktshantering behöver granskas.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att äldrenämnden *endast delvis* säkerställt en ändamålsenlig synpunktshantering.

Bakgrunden till vår bedömning är att resultat av granskningen visar att verksamhetschefer har kännedom om rutiner och riktlinjer för synpunktshantering, men att kunskapen hos brukare och anhöriga är begränsad. Det pågår dock ett arbete för att höja kunskapen om synpunktshanteringen inom äldrenämndens verksamheter. Vidare framgår att det finns en utbredd underrapportering av synpunkter vilket innebär att synpunkter som finns avseende verksamheten inte rapporteras enligt aktuell rutin.

Granskningen visar att det sker en sammanställning av registrerade synpunkter, samtidigt noteras att det inte genomförs någon djupare analys på övergripande nivå. Uppföljning av vidtagna åtgärder inom synpunktshanteringen sker inte på en förvaltningsnivå. Enligt Socialstyrelsen är syftet med att analysera trender och mönster att

identifiera potentiella brister i verksamheten som inte noteras vid utredningar av enskilda synpunkter, och därefter vidta åtgärder för att förbättra kvaliteten. Vid indikationer på bristande kvalitet ska verksamheten kontrollera att det finns ändamålsenliga processer och rutiner för att säkra kvaliteten.

I den bilagda revisionsrapporten redovisas samlade iakttagelser, bedömningar och rekommendationer för äldre- och ungdomsnämnden.

Revisionen emotser yttrande från äldre- och ungdomsnämnden kring våra iakttagelser, bedömningar och rekommendationer. Yttrandet bör även innehålla en plan för hur åtgärder avses vidtas i enlighet med rekommendationerna.

Vänligen inkom med yttrande **senast 2026-03-31**, till kommunrevisionen@uppsala.se samt till de sakkunniga biträdena mikael.lind@azets.com och hannah.klarkner@azets.com.

För kommunrevisionen

Berit Danielsson
Ordförande

Kajsa Wejryd
Vice ordförande

Elektroniska underskrifter

Det här dokumentet har skrivits under elektroniskt av en eller flera personer

Detta dokument med sina elektroniska underskrifter gäller som självständig handling och uppfyller krav på avancerade elektroniska underskrifter enligt eIDAS-förordningen. Varje underskrift kan valideras med en PDF-läsare med stöd för signaturvalidering eller via valideringstjänsten på sign.uppsala.se. Där återfinns även information om hur du installerar det utfärdarcertifikat som krävs för att PDF-läsaren ska kunna validera alla delar av underskriften.

Om dokumentet skrivs ut på papper, eller om dokumentet 'skrivs ut' till ett nytt PDF-dokument, följer de elektroniska underskrifterna inte med. Endast det elektroniskt underskrivna originaldokumentet går att validera.