



Handläggare: Gunweig Högberg
Telefon: 08-508 20 505

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Äldreombudsmannens årsrapport 2011 avseende verksamhetsåret 2010

Förvaltningens förslag till beslut

Redovisningen av äldreombudsmannens årsrapport för 2011 avseende verksamhetsåret 2010 godkänns.

Leif Sjöholm
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Äldreomsorgschef

Sammanfattning

Äldreombudsmannens årsrapport redovisar vad äldre och närstående har för synpunkter, klagomål och frågor avseende stadens äldreomsorg. Rapporten redovisar också äldreombudsmannens samlade erfarenheter från sina kontakter med äldre personer och deras närstående under en fem års period. Utifrån detta material lämnar äldreombudsmannen förslag till utvecklingsområden. Syftet är att resultaten i årsrapporten ska bidra till diskussion och fortsatt kvalitetsutveckling inom äldreomsorgen.

Förvaltningen delar i stort äldreombudsmannens synpunkter på utvecklingsområden men många åtgärder ska lösas övergripande och inte av den enskilda stadsdelsförvaltningen. Det är viktigt att där det är möjligt beakta vad

som framkommit av årsrapporten i det fortsatta utvecklingsarbetet inom äldreomsorgen.

Bakgrund

Äldreombudsmannen (ÄO) verkar för att äldre i Stockholms stad har en god äldreomsorg och bidrar till att utveckla den offentligt finansierade äldreomsorgen genom analys av den sammantagna information som framkommer i kontakter med äldre och deras anhöriga. ÄO bevakar äldres rättigheter och initierar vid behov förbättringar inom stadens äldreomsorg. ÄO lämnar i årsrapporten sina erfarenheter från stadens äldreomsorg och förslag till angelägna utvecklingsområden utifrån den äldres och närståendes perspektiv till kommunstyrelsen.

Ärendet

Under 2010 har ÄO mottagit och registrerat 1 695 synpunkter, vilket är en liten ökning jämfört med året innan.

I årsrapporten 2011 redovisar ÄO områden som äldre och deras anhöriga tycker är viktiga för att äldre människor med behov av hjälp ska kunna känna sig trygga och delaktiga i den omsorg staden tillhandahåller:

- Att synpunkter och klagomål tas på allvar och används för att förbättra äldreomsorgen i staden.
- Att den äldre människan står i centrum, att äldreomsorgen bygger på en humanistisk människosyn där den äldre människan ses som ett subjekt, det vill säga att vi talar *med* henne, inte *till* henne.
- Att om synen på åldrande och äldre är positiv påverkar det vår syn på att arbeta i äldreomsorgen.

ÄO lyfter i rapporten fram ett antal förslag till utvecklingsområden som äldre personer och deras närstående framfört som angelägna.

Dessa är:

1. Äldre vill ha inflytande och bestämma själv

Brukarundersökningar visar att antalet äldre och deras närstående som anser att de har något inflytande över den omsorg och vård som äldreomsorgen tillhandahåller sjunker i staden.

Det är särskilt angeläget för äldre kvinnor och män att de får den omsorg och vård som utgår från deras egna livssituationer samt deras egna intressen och behov så att de fortsättningsvis kan använda sina egna resurser.

ÄO informerar i årsrapporten 2011 att Stockholms stad planerar nya insatser för att öka inflytande och självbestämmande för äldre:

- *E-tjänsten "Tyck till om äldreomsorgen"*
- *Förenklad biståndsbedömning*
- *Äldreomsorgens värdegrund*

2. *Äldre vill ha individuellt anpassad omsorg*

Äldre och deras närstående efterfrågar en individ- och situationsanpassad omsorg. Äldreombudsmannen tar upp att Stockholms stad planerar insatser för individuellt anpassad äldreomsorg.

3. *Äldre vill behålla sina funktioner och relationer*

Äldre och deras närstående påtalar avsaknad av rehabilitering och att det tas för lite hänsyn till den äldres individuella intressen och livsstil.

ÄO föreslår följande förbättringsområden:

- a/ Korttidsvård behöver utvecklas för ökad trygghet för äldre personer.
- b/ Begreppet "tiden" i hemtjänsten behöver klargöras/definieras.
- c/ Kontaktmannaskap och genomförandeplaner behöver utvecklas för en individuellt anpassad äldreomsorg.
- d/ Jämställdhetsperspektivet måste uppmärksammas och integreras i äldreomsorgen.

Sveriges Kommuner och Landsting finansierar ett flerårigt projekt "Hållbar jämställdhet". Äldrenämnden beslöt år 2009 att delta i projektet som har pågått fram till årsskiftet 2010. I Stockholms stad deltog förutom äldreförvaltningen stadsdelsförvaltningarna Spånga-Tensta, Farsta och Södermalms hemtjänst (privat regi).

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2011-05-13.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Äldreombudsmannen konstaterar att äldreomsorgen i staden i stort sett fungerar tillfredsställande för de äldre kvinnor och män som får omsorg och vård.

Äldreombudsmannen lyfter i sin årsrapport fram förslag till utvecklingsområden och syftet är att resultaten i rapporten ska bidra till diskussion och fortsatt kvalitetsutveckling inom äldreomsorgen. Förvaltningen delar i stort

äldreombudsmannens synpunkter på utvecklingsområden men många åtgärder ska lösas övergripande och inte av den enskilda stadsdelsförvaltningen.

Inom förvaltningen har enheterna under året inlett arbetet med att förankra den värdegrund som tagits fram och under hösten genomförde avdelningen två inspirationsdagar för medarbetarna där fokus fanns på värdegrundsarbetet utifrån stadens övergripande värdegrund för äldreomsorgen.

Att ge den äldre personen möjlighet till att fortsätta med sina individuella intressen och sin livsstil är prioriterat inom stadsdelens äldreomsorg. Inom stadsdelen finns i dag åtta sociala mötesplatser där flertalet även fungerar som anhörig- och frivilligcentra.

Under 2010 har projektet anhörigstöd fortsatt med den sedan tidigare inledda, samverkan med stadsdelarna Farsta och Skarpnäck. Ett stort antal hembesök och stödsamtal har genomförts av äldreomsorgens anhörigkonsulent. Samverkan har skett med beställarenhetens uppsökandeprojekt. Gemensamma anhörigcaféer, temaföreläsningar och informationsmöten har arrangerats inom de sociala mötesplatserna.

Äldreomsorgens enheter fortsätter att utveckla det sociala innehållet i vardagen och att erbjuda utevistelse. Samverkan med projektet Kultur i vården har också skett.

Inkomna synpunkter

Inkomna synpunkter fördelar sig relativt jämt mellan stadsdelarna. För Enskede-Årsta-Vantörs del har äldreombudsmannen mottagit 193 synpunkter under 2010, vilket motsvarar 6 % i relation till antalet äldre med insatser. Motsvarande siffra för 2009 var 169 synpunkter, också det motsvarande 6 % i relation till antalet äldre med insatser. Av äldreombudsmannens rapport går det inte att utläsa vad synpunkterna handlat om för respektive stadsdel. De olika stadsdelarna har fått mellan 4-8 % synpunkter i relation till antalet äldre med insatser.

Det är viktigt att framhålla att fler inkomna synpunkter i en stadsdel inte behöver betyda att den stadsdelen har en sämre äldreomsorg än en stadsdel med färre inkomna synpunkter.

Bilaga

Äldreombudsmannens årsrapport 2011.