



Handläggare: M. Venizelos
Telefon: 08 - 508 36 206

Till
Äldrenämnden
20 mars 2012

Äldreombudsmannens årsrapport 2012 för verksamhetsåret 2011

Förvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner äldreombudsmannens årsrapport 2012 för verksamhetsåret 2011.
2. Äldreombudsmannens årsrapport biläggs tertialrapport 1/2012.

Eva Frunk Lind
Direktör

AnnMarie Ståhl
Avdelningschef

Bakgrund

Äldreombudsmannen verkar för att äldre i Stockholms stad ska ha en god äldreomsorg. Äldreombudsmannen bevakar äldres rättigheter och initierar vid behov förbättringar inom stadens äldreomsorg. Äldreombudsmannen sammanfattar i årsrapporten sina erfarenheter från stadens äldreomsorg.

Ärendet

Äldreombudsmannens årsrapport för verksamhetsåret 2011 redovisar de synpunkter som äldre personer och anhöriga lämnat. Kontakterna har bestått i att få råd vid olika ställningstaganden, påtala brister, framföra klagomål eller beröm.

Äldreombudsmannen har under 2011 kartlagt anhörigstödet i staden samt i samarbete med stadens anhörigkonsulenter utvecklat ett teknik- och informationsstöd i syfte att ge anhöriga snabb och lättillgänglig information. Ombudsmannen har också deltagit i



arbetet med Stockholms stads program för kvinnofrid – mot våld i nära relationer 2012-2014.

Under 2011 har äldre och anhöriga lämnat 1 523 synpunkter och klagomål till äldreombudsmannen. Äldre och anhöriga kan därutöver lämna synpunkter och klagomål direkt till ansvarig stadsdel, till Trygghetsjouren, Äldre direkt eller via webbtjänsten ”Tyck till” på stadens hemsida.

Äldreomsorgen i staden fungerar i stort tillfredsställande. Stadsdelsförvaltningarna beaktar i allt större utsträckning de synpunkter som äldre och anhöriga lämnar. Fel och brister rättas allt oftare till i den verksamhet den äldre får hjälp ifrån. I några fall har den äldre inte fått rättelse eller upplevt bristerna så stora att de istället bytt hemtjänstutförare eller vård- och omsorgsboende.

Behovet av kontinuitet och trygghet är stort när den äldre personen behov ska bedömas. Äldre personer som har ett omfattande hjälpbehov, efterfrågar ofta en ”egen” biståndshandläggare för att inte behöva tala med olika handläggare varje gång.

Det har också framkommit att den genomförandeplan som den äldre eller anhöriga ska underteckna inte alltid beskriver den äldres individuella önskemål och behov samt att kontaktmannskapet inte fungerar fullt ut. Få av de som kontaktat äldreombudsmannen har känt till att de har möjlighet att få tillgång till omsorgsdagboken, för att på så sätt lättare få inblick i vilken hjälp som är beslutad samt när och hur den utförs.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 14 mars 2012. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet på förvaltningsgruppen den 15 mars 2012.

Förvaltningens kommentarer

Utifrån äldreombudsmannens rapport finns några särskilda områden som de äldre och deras anhöriga framfört som angelägna.

Biståndshandläggarens bedömning och beslut om insatser är avgörande för hur möjligheten till flexibilitet ser ut för den enskilda personen. Det är också viktigt att den äldre känner att den får tid till sitt förfogande. Det gäller såväl vid myndighetsutövningen som hos den enhet som har uppdraget att utföra omsorgen.



Kontaktnannaskap och genomförandeplaner behöver förbättras så att de blir det stöd som de är avsedda att vara, samt informationen om möjligheterna att som anhörig ta del av omsorgsdagboken.

Information om anhörigas rätt till eget stöd och möjlighet att ansöka om egna insatser behöver bli tydligare.

Det är angeläget att fortsätta arbetet med att utveckla ett system för överblick och analys av de synpunkter äldre personer lämnar på stadens äldreomsorg för att åtgärda och förebygga brister i omsorgen.

Synpunkter som framkommit i äldreombudsmannens rapport kommer att ingå som underlag i den nya inspektionsenhetens arbete med uppföljning av verksamheternas kvalitet.

Förvaltningen föreslår att äldrenämnden godkänner äldreombudsmannens årsrapport 2012 för verksamhetsåret 2011 samt att rapporten biläggs tertialrapport 1/2012.

Bilaga:

Äldreombudsmannens årsrapport 2012 för verksamhetsår 2011.