



*Finansavdelningen*

Äldreomsorgsberedningens kansli

2005-03-18

# **STOCKHOLMS STADS ÄLDREOMSORGSPLAN 2006-2010**

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>ÄLDREOMSORGEN I STOCKHOLMS STAD.....</b>	<b>4</b>
BEFOLKNINGSUTVECKLING .....	4
<b>SYFTET MED ÄLDREOMSORGSPLANEN .....</b>	<b>6</b>
EKONOMISKA KONSEKVENSER .....	6
UPPFÖLJNING AV ÄLDREOMSORGSPLANEN .....	6
<b>MÅL OCH STRATEGIER FÖR ÄLDREOMSORGEN I STOCKHOLMS STAD 2006-2010 .....</b>	<b>7</b>
<b>FÖREBYGGANDE ARBETE .....</b>	<b>8</b>
SAMHÄLLSPANERING.....	8
SENIORBOENDE.....	8
MÖTESPLATSER FÖR ÄLDRE .....	8
<b>STÖD OCH HJÄLP I ORDINÄRT BOENDE .....</b>	<b>9</b>
TRYGGHETSLARM.....	9
HEMTJÄNST.....	9
<i>Ökad spetskompetens i hemtjänsten .....</i>	<i>9</i>
<i>Kontinuitet och trygghet i omvårdnadsarbetet.....</i>	<i>9</i>
DAGVERKSAMHETER .....	10
KORTTIDSVÅRD .....	10
<b>SÄRSKILDA BOENDEFORMER.....</b>	<b>11</b>
STADENS HÄLSO- OCH SJUKVÅRD.....	11
<b>STÖD TILL ANHÖRIGA OCH NÄRSTÅENDE .....</b>	<b>12</b>
<b>PERSONALEN .....</b>	<b>13</b>
<b>SAMVERKAN MED LANDSTINGET .....</b>	<b>13</b>
<b>GOD KVALITET I ÄLDREOMSORGEN .....</b>	<b>14</b>
ÄLDRE – INTE EN HOMOGEN GRUPP .....	14
BISTÅNDSBESLUT .....	14
INFLYTANDE OCH DELAKTIGHET .....	15
LIVSKVALITET .....	15
<i>Kosthållningen i äldreomsorgen.....</i>	<i>15</i>
<i>Utevistelse .....</i>	<i>16</i>
<i>Kultur.....</i>	<i>16</i>
ÄLDRES SÄKERHET .....	16
<i>Brottsförebyggande åtgärder.....</i>	<i>16</i>
<i>Brandskydd.....</i>	<i>17</i>
<i>Våld och övergrepp.....</i>	<i>17</i>
<i>Vaktmästartjänster .....</i>	<i>17</i>
FRIVILLIGVERKSAMHETER .....	17
INFORMATION .....	18
FORSKNING OCH UTVECKLING.....	18
<i>Teknisk utveckling .....</i>	<i>18</i>

METODER FÖR KVALITETSUPPFÖLJNING .....	19
<i>Klagomålshantering</i> .....	19
<i>Dokumentation</i> .....	19
<i>Äldreomsorgsinspektörer</i> .....	19
<i>Äldreombudsman</i> .....	19

## **Äldreomsorgen i Stockholms stad**

*Socialnämnden ska verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra (SoL 5 kap. 4 §).*

Socialtjänstlagen är en ramlag vilket ger kommunerna handlingsutrymme för att utforma äldreomsorgen efter lokala förutsättningar och möjligheter. Grundläggande för alla insatser är dock att de ska tillgodose socialtjänstlagens krav på självbestämmande och normalisering och kommunallagens likställighetsprincip.

Ansaret för äldreomsorgen är mycket tydligt definierat i svensk lagstiftning. Tillsammans med hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) anger socialtjänstlagen (SoL) grunden för hur vård och omsorg till äldre ska tillgodoses i Sverige.

1998 antog riksdagen följande mål för äldrepolitiken (prop. 1997/98:113)

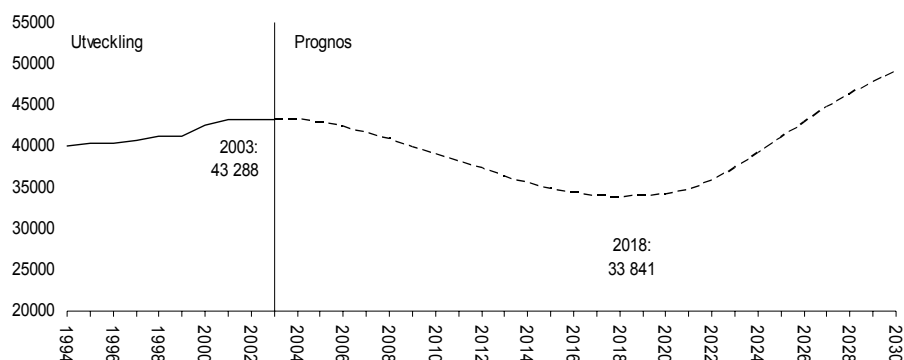
- ◆ Äldre ska åldras i trygghet och med bibehållet oberoende
- ◆ Äldre ska kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag
- ◆ Äldre ska bemötas med respekt
- ◆ Äldre ska ha tillgång till god vård och omsorg

Förutom att tillgodose äldres behov av vård och omsorg ska äldreomsorgen också arbeta förebyggande och aktivt delta i samhällsplaneringen. Ansaret för de äldres villkor och förutsättningar delas dock av många aktörer i samhället. Inte minst i planeringen av bostäder och närmiljö är det viktigt att beakta de äldre medborgarnas förutsättningar, till exempel behov av tillgång till närservice. Också inom forskning och utveckling av ny teknik kan mycket göras för att underlätta för äldre i samhället.

## **Befolkningsutveckling**

De prognoser som gjorts av stadens utrednings- och statistikkontor (USK) visar att andelen 65 år och äldre kommer att öka från och med år 2006. Däremot visar prognosen att andelen äldre över 80 år minskar fram till år 2018 (se diagram 1). Prognoserna tar hänsyn till demografiska förändringar, som ökad medellivslängd och ålderssammansättning, samt viss hälsoförbättring som antas leda till minskad efterfrågan på äldreomsorg.

**Diagram 1. Utveckling av antalet äldre över 80 år fram till år 2003 och prognos 2004-2030**

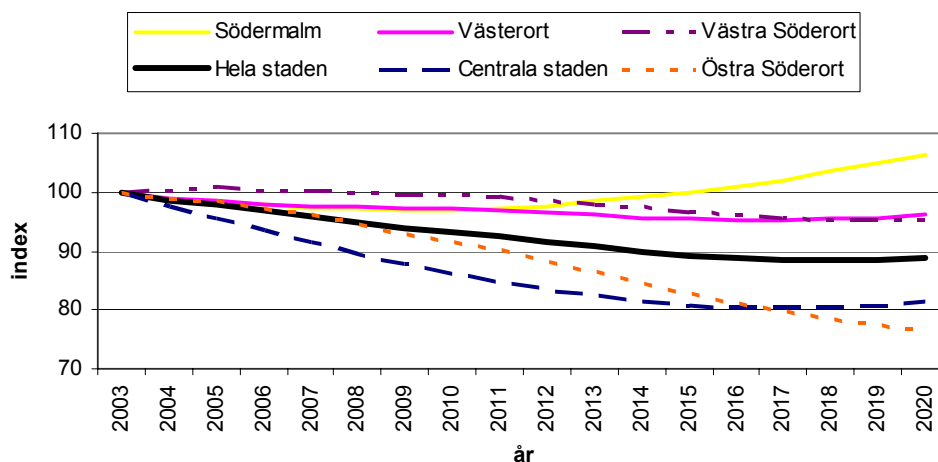


Källa: USK, 2005

Befolkningsstrukturen ser heller inte lika ut över hela staden vilket måste beaktas i respektive stadsdelsnämnds planering. Det totala antalet äldreomsorgstagare minskar successivt under perioden 2006-2018. De största förändringarna sker i centrala staden (se diagram 2).

De skiftande behoven ställer krav på samplanering mellan stadsdelsnämnderna, inte minst när det gäller särskilda boenden.

**Diagram 2. Utveckling och prognos av äldreomsorgstagare i olika delar av staden 2003-2020**



Källa: USK, 2005

## **Syftet med äldreomsorgsplanen**

De omfattande demografiska förändringar som samhället nu står inför ställer stora krav på kommunernas förmåga att anpassa sina verksamheter efter förändrade behov och resurser. Äldreomsorgsplanen ska utgöra en kommungemensam plattform och vara vägledande i stadsdelsnämndernas utformning av sina verksamheter.

Med utgångspunkt från gällande lagstiftning och de övergripande inriktningsmål och prioriterade inriktningar som fastställts av kommunfullmäktige anger äldreomsorgsplanen mål och inriktning för äldreomsorgens verksamheter.

## **Ekonomiska konsekvenser**

Kommunfullmäktige har beslutat om ett resursfördelningssystem till stadsdelsnämnderna som till största del är baserat på de demografiska förutsättningarna. Ett vikande befolkningsunderlag bland de äldsta åldersgrupperna innebär att verksamheterna måste förändras, både till volym och innehåll. Vad gäller särskilda boendeformer är det av största vikt att samplanering sker mellan stadsdelsnämnderna, företrädesvis inom de fem områdena som finns för boendepanering, när behov av omstrukturering uppstår. Alla särskilda boendeformer ska betraktas som en gemensam resurs för staden som genom bostadsavsättningar reserverat medel för ny-, om- och tillbyggnad av särskilda boendeformer för äldre.

## **Uppföljning av äldreomsorgsplanen**

Stadsdelsnämnderna ska i den årliga verksamhetsberättelsen redovisa hur äldreomsorgen bedrivs med utgångspunkt från äldreomsorgsplanens mål och strategier.

Efter halva planperioden, under 2008, ska stadsledningskontoret genomföra en uppföljning av äldreomsorgsplanen. Resultatet av uppföljningen ska sedan ligga till grund för kommande äldreomsorgsplan.

## **Mål och strategier för äldreomsorgen i Stockholms stad 2006-2010**

### **Prioriterad inriktning för vård och omsorg, fastställd av kommunfullmäktige 2003**

*Staden ska ha en bra omsorg, vård och service för äldre, funktionshindrade och de mest utsatta som bygger på delaktighet, inflytande och respekt för den enskilde oavsett var i staden man bor.*

### **Mål för äldreomsorgen 2006-2010**

*Äldre i Stockholms stad ges förutsättningar att leva under goda och trygga levnadsförhållanden*

### **Strategier för måluppfyllelse**

- Äldreomsorgen ska arbeta förebyggande och aktivt delta i samhällsplaneringen
- Det ska finnas ett varierat utbud av stöd- och hjälpinsatser som ger äldre goda förutsättningar för ett väl fungerande och tryggt liv i den egna bostaden
- Det ska finnas vård- och omsorgsboende med speciella inriktningar som tillgodoser äldres olika behov
- Det ska finnas ett varierat utbud av stöd- och hjälpinsatser till dem som vårdar anhöriga/närstående
- Anställda inom äldreomsorgen ska ha hög kompetens som svarar mot de krav som verksamheten ställer
- Den kommunala äldreomsorgen ska samarbeta med landstingets hälso- och sjukvård med fokus på den enskildes behov

## **Förebyggande arbete**

- **Äldreomsorgen ska arbeta förebyggande och aktivt delta i samhällsplaneringen**

### **Samhällsplanering**

Staden ska möjliggöra för den enskilde att bo kvar i sin bostad om denne så önskar. Viktiga förutsättningar för att detta ska vara möjligt är inte bara de insatser som äldreomsorgen tillhandahåller utan också den enskildes bostad och närmiljö. Bostadsanpassning är ett sätt att underlätta för många äldre att bo kvar i sin ordinarie bostad. Tillgänglighet, kommunikationer och tillgång till service är andra faktorer av stor betydelse. Det är därför en viktig uppgift för staden att bevaka de äldres behov i all samhällsplanering, både på regional och lokal nivå.

### **Seniorboende**

Boendet och boendemiljön är viktiga faktorer för den enskildes möjlighet till självständighet och delaktighet. Att i god tid kunna planera för sitt boende på äldre dagar är ett önskemål för många människor. Staden ska på olika sätt bidra till att bostadsmarknaden erbjuder attraktiva bostäder för äldre. Genom att tillskapa ytterligare seniorbostäder med hyresrätt i staden ökar den enskildes valmöjligheter när det gäller boende. Seniorboende kräver inte något biståndsbeslut och är avsedd för personer över 65 år. Ansökan och förmedling av lägenheter sker via bostadsförmedlingen.

### **Mötesplatser för äldre**

Det är angeläget att staden på olika sätt stimulerar tillkomsten av öppna verksamheter för samvaro och aktiviteter. I och med att allt fler äldre bor kvar i den egna bostaden ökar behovet av mötesplatser för gemensamma aktiviteter. I Stockholm finns dessutom en stor andel ensamhushåll och det finns äldre med mycket begränsade sociala nätverk. Forskning har påvisat att fysiska, mentala och sociala aktiviteter kan förebygga både fysisk och psykisk ohälsa vilket medför bättre livskvalitet.

Verksamheter med sociala aktiviteter kan med fördel bedrivas av, eller i samverkan med, frivilligverksamheter och pensionärsorganisationer. Också bostadsbolagen kan vara möjliga samverkanspartners. Staden ska stödja



sådana initiativ t.ex. genom föreningsbidrag, upplåtelse av lokaler eller andra stödjande insatser.

## Stöd och hjälp i ordinärt boende

- **Det ska finnas ett varierat utbud av stöd- och hjälpinsatser som ger äldre goda förutsättningar för ett väl fungerande och tryggt liv i den egna bostaden**

### Trygghetslarm

Personburna trygghetslarm är ett viktigt tekniskt hjälpmedel för att öka tryggheten för den enskilde i dennes bostad. Trygghetslarm innebär för många äldre en avsevärt ökad trygghetskänsla och är därför en viktig faktor för den enskildes möjlighet att kunna bo kvar i den egna bostaden.

### Hemtjänst

En väl fungerande hemtjänst är grunden för att äldre ska kunna bo kvar i sin bostad. Alla som har hemtjänst ska känna sig trygga med den vård och omsorg som ges i hemmet. Förutom den kommunala hemtjänsten har staden tecknat avtal med ett antal privata företag vilket ger den enskilde möjlighet att välja utförare.

#### *Ökad spetskompetens i hemtjänsten*

Allt fler med omfattande vård- och omsorgsbehov kommer att få sina behov tillgodosedda i ordinärt boende. Detta förutsätter att hemtjänsten är mångsidig, har en flexibel organisation och välutbildade medarbetare.

För att kunna tillgodose de ökade kraven krävs en breddad kompetens, att arbetsformerna utvecklas och att det finns ett nära samarbete med landstinget. Ett sätt att tillhandahålla detta kan vara att det inom verksamheten finns spetskompetens inom demenssjukdomar, neurologiska sjukdomar, psykiska sjukdomar, missbruk etc. Sådana grupper kan med fördel organiseras i tvärprofessionella team i samarbete med landstinget.

#### *Kontinuitet och trygghet i omvårdnadsarbetet*

Det är angeläget att begränsa antalet personer som arbetar hos den enskilde för att uppnå kontinuitet och trygghet. Alla som får insatser inom äldreomsorgen ska ha en utsedd kontaktman som har en samordnarfunktion.

För de som har insatser under dygnets alla timmar är det oundvikligt att det finns många olika personer som arbetar kring den enskilde. Det är därför viktigt att personalen upprätthåller kontinuitet i omvårdnadsarbetet bl.a. genom en god dokumentation som säkerställer informationsöverföring mellan personalen.

### **Dagverksamheter**

Biståndsbedömda dagverksamheter är ett viktigt komplement till hemtjänsten. Genom social stimulans och aktivering kan dagverksamheten bryta ensamhet och isolering för många. Dagverksamheten kan också hjälpa den enskilde att bibehålla psykiska och fysiska funktioner. För anhöriga som vårdar närstående är ofta avlastning i form av dagverksamhet en mycket viktig stödinsats.

Dagverksamheter är ofta särskilt värdefulla för personer med demenssjukdomar men kan också rikta sig till andra grupper, t.ex. personer med neurologiska sjukdomar och äldre med psykiska funktionshinder. Det viktigaste är att verksamheterna, så långt det är möjligt, är anpassade efter den enskildes specifika behov.

### **Korttidsvård**

Äldre som bor i eget boende behöver ibland en kortare tids heldygnssorg, antingen vid enstaka tillfällen eller i form av växelvård. Precis som dagverksamhet kan avlastning i form av korttidsvård vara en avgörande nödvändighet för många av dem som vårdar närstående i hemmet. Korttidsvård kan också vara aktuellt under tiden en utredning pågår av den enskildes framtida behov av omsorg och/eller boendeform.

Korttidsvård utgör en viktig stödinsats för äldre i eget boende och det är angeläget att det finns korttidsvård med olika inriktningar för att kunna tillgodose skiftande behov. Korttidsvård ska i första hand bedrivas på särskilda enheter och endast i undantagsfall inrymmas i särskilda boenden.

## Särskilda boendeformer

- **Det ska finnas vård- och omsorgsboenden med speciella inriktningar som kan tillgodose äldres skiftande behov**

I det fall den enskildes behov av vård, omsorg och trygghet inte kan tillgodoses i den egna bostaden kan det bli aktuellt att flytta till ett särskilt boende. För att underlätta kvarboende i särskilda boendeformer ska dessa utformas efter den enskildes behov istället för att den enskilde ska flytta när omvårdnadsbehovet förändrats. Alla särskilda boendeformer såsom servicehus, ålderdomshem, gruppboende och sjukhem, ska ha en gemensam benämning, *vård- och omsorgsboende*.

För att tillgodose äldres skiftande behov ska vård- och omsorgsboenden ha olika inriktningar. Det kan vara inriktning mot demenssjukdomar, somatiska sjukdomar eller andra specifika behov som kräver särskild omvårdnad och kompetens, t.ex. äldre med psykiska funktionshinder. Det kan också vara aktuellt med vård- och omsorgsboende med särskild inriktning för äldre med annan etnisk bakgrund.

När det gäller vård- och omsorgsboenden med inriktning mot demenssjukdomar är det viktigt att de består av mindre boendeenheter som är anpassade efter demenssjukas särskilda behov. Också när det gäller andra målgrupper kan det vara en fördel med mindre boendeenheter. Staden ska under planperioden avveckla de flerbäddsrums som fortfarande finns kvar på vissa boenden.

Stadsdelsnämnderna har olika demografiska förutsättningar och behov vilket innebär att det är viktigt att alla vård- och omsorgsboenden ses som en gemensam resurs för staden. Med detta ökar också den enskildes möjlighet att välja boende.

## Stadens hälso- och sjukvård

Staden har ett hälso- och sjukvårdsansvar upp till och med sjuksköterskenivå inom de särskilda boendeformerna, dagverksamheterna samt korttidsvården. I hälso- och sjukvårdsansvaret ingår också ansvar för rehabiliteringsinsatser. För att uppnå en god rehabilitering är det viktigt att den startar i ett tidigt skede och att ett rehabiliterande arbetssätt genomsyrar verksamheten.

De ökande vård- och omsorgsbehoven inom äldreomsorgen ställer allt större krav på den hälso- och sjukvård som bedrivs inom de särskilda boendeformerna. För att kunna upprätthålla en god och säker hälso- och sjukvård förutsätts att personalen har utbildning och kompetens som svarar mot behoven. Landstinget har ansvaret för läkarinsatser och det ska finnas läkare knutna till alla vård- och omsorgsboenden.

Förutom att utföra hälso- och sjukvårdsinsatser har sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster en viktig handledarfunktion i hälso- och sjukvårdsarbetet.

Det är en angelägen uppgift för staden att säkerställa läkemedelshanteringen inom äldreomsorgens verksamheter. Staden ska också medverka till att regelbundna läkemedelsgenomgångar genomförs i samarbete med landstinget.

Den palliativa vården är en viktig del av hälso- och sjukvården. Att vårda människor i livets slut ställer särskilda krav på personalens lyhördhet, bemötande och kompetens. Det huvudsakliga målet för vården ska vara att försöka uppnå bästa möjliga livskvalitet för den enskilde i en av livets svåraste stunder.

## **Stöd till anhöriga och närstående**

- **Det ska finnas ett varierat utbud av stöd- och hjälpinsatser till dem som vårdar anhöriga/närstående**

Staden ska ge stöd och avlastning till dem som vårdar anhöriga/ närstående. Stödet ska, så långt det är möjligt, vara individanpassat och utformas i samråd med berörda parter. Förutom de avlastningsinsatser som erbjuds i form av dagverksamhet, avlösning i hemmet, växelvård och korttidsvård behöver det också finnas möjlighet för de anhöriga/närstående att få råd och stöd. Hur sådana råd- och stödfunktioner utformas kan variera efter lokala förutsättningar och kan med fördel samordnas med landstinget och/eller frivilligorganisationer.

Det är också angeläget att det arbete som påbörjats med att utbilda anhörigombud fortsätter och att dessa finns integrerade i den ordinarie verksamheten.

## Personalen

- **Anställda inom äldreomsorgen har hög kompetens som svarar mot de krav som verksamheten ställer**

Personalen utgör den viktigaste kvalitetsfaktorn i äldreomsorgen. Genom att personalen har adekvat utbildning och kompetens som svarar mot arbetsuppgifterna säkerställs att de insatser som utförs i äldreomsorgen också har en god kvalitet. Det är också viktigt ur arbetsmiljösynpunkt att personalen känner att de har de kunskaper som deras arbete kräver.

Under de senaste åren har omfattande utbildningssatsningar och utvecklingsprojekt genomförts inom äldreomsorgen. För att kunna behålla och rekrytera personal måste det finnas möjligheter till utveckling och avancement inom yrkesområdet. En sätt kan vara att personalen kan välja olika specialistområden att arbeta inom, t.ex. demenssjukdomar, stroke, psykiska sjukdomar m.m.

Arbetsgivaren ska motverka diskriminering på grund av etnisk bakgrund, kön eller sexuell läggning. Inom äldreomsorgens verksamheter kan ibland en motsättning uppstå mellan den enskildes rätt att påverka vem som ska utföra insatserna och arbetsgivarens skyldighet att motverka diskriminering i någon form. Det ska finnas strategier för hur sådana situationer ska hanteras inom verksamheten.

Ett gott ledarskap ger goda förutsättningar för en väl fungerande och effektiv organisation. Det är angeläget att chefer får den kompetensutveckling och det stöd de behöver i sitt ledarskap.

Stressrelaterade sjukdomar är idag en av de största orsakerna till sjukfrånvaro. Arbetsgivaren kan motverka detta genom att skapa en arbetsmiljö med en sund balans mellan krav, ansvar, delaktighet och inflytande. En del i detta är att öka de anställdas möjlighet till inflytande över sin arbetssituation och sina arbetstider.

## Samverkan med landstinget

- **Den kommunala äldreomsorgen ska samarbeta med landstingets hälso- och sjukvård med fokus på den enskildes behov**

De ökade kraven på medicinsk kompetens i såväl särskilt som ordinärt boende förutsätter också att det finns ett nära samarbete mellan stadens äldreomsorg och landstinget. För att den enskilde ska känna sig trygg och få bästa möjliga vård och omsorg måste det finnas en god kommunikation och samsyn mellan de båda huvudmännen.

Tillkomsten av det regionala datasystemet för informationsöverföring mellan landsting och kommun, WebCare, har inneburit att förutsättningarna för ett smidigt och säkert informationsutbyte mellan de båda huvudmännen ökat.

Det är också nödvändigt att den kommunala äldreomsorgens och landstingets organisationer i större utsträckning samordnas och anpassas efter den enskildes behov. De lokala samverkansavtalen mellan stadsdelsnämnderna och landstinget ger goda möjligheter för samverkansformer som är anpassade efter lokala förutsättningar och behov. Närvårdscentraler och tvärprofessionella team är några exempel på värdefulla samverkansformer som bör utvecklas ytterligare.

## **God kvalitet i äldreomsorgen**

### **Äldre – inte en homogen grupp**

En grundläggande faktor för god kvalitet inom vård och omsorg är respekten för den enskildes integritet och individuella behov. Att fylla 65 år och därmed tillhöra gruppen ”äldre” får inte innebära att den enskildes individuella behov och förutsättningar generaliseras. Att visa respekt för den enskildes integritet är att se varje människa som en unik person med olika förutsättningar och därmed också olika behov.

Äldreomsorgen ska aktivt verka för att alla äldre, oavsett etnisk tillhörighet, religion eller sexuell läggning bemöts med respekt för den enskildes särskilda behov och rätt till integritet.

### **Biståndsbeslut**

Biståndsbesluten utgör grunden för den service, vård och omsorg som den enskilde erbjuds. Den enskildes rättsäkerhet säkerställs genom en korrekt genomförd handlägningsprocess.

Alla insatser ska utgå från likställighetsprincipen vilket innebär att äldre i Stockholm stad ska ha samma förutsättningar och möjligheter till äldreomsorg oavsett var i staden de bor. Alla beslut om bistånd ska utgå från den enskildes individuella behov. Det är också viktigt att beakta att behoven av insatser ska bedömas lika oavsett kön. Till exempel finns det forskning som visar på att män som vårdar sin maka/ sambo ofta får mer stöd från äldreomsorgen än kvinnor i motsvarande situation.

### **Inflytande och delaktighet**

Grundläggande för ett demokratiskt samhälle är den enskildes möjlighet till inflytande och påverkan. Detta gäller såväl allmängiltiga samhällsfrågor som frågor som rör den enskildes individuella livssituation.

För äldre i samhället är kommunstyrelsens pensionärsråd och stadsdelsnämndernas pensionärsråd två viktiga forum för möjlighet till insyn och delaktighet i planeringsfrågor som rör äldreområdet. Dessa råd ska utgöra en ”rådgivande samtalspartner” för staden i ärenden som berör äldres levnadsvillkor.

På vård- och omsorgsboenden ska det finnas samrådsgrupper och/eller förtroenderåd för samråd kring frågor som rör det aktuella boendet.

När det gäller den enskildes livssituation ska inflytande och delaktighet garanteras i alla beslut och insatser som rör denne. Ett viktigt redskap för detta är arbetsplanen som utföraren ska upprätta i samråd med den enskilde.

Kundvalsmodellen ger den enskilde möjligheten att välja utförare av hemtjänst, ledsagning och avlösning. Den enskilde ska också, så långt det är möjligt, kunna påverka val av särskilt boende.

### **Livskvalitet**

Livskvalitet är en individuell upplevelse och är därmed svår att generalisera. Inom äldreomsorgen finns det dock några faktorer som tillsammans med en god och säker omvårdnad kan betyda mycket för den enskildes välbefinnande:

#### *Kosthållningen i äldreomsorgen*

Maten är inte bara en livsnödvändighet, den kan också utgöra en av dagens viktigaste händelser. Den mat som serveras ska vara god, vällagad

och näringsmässigt anpassad till äldres behov. Det är också viktigt att måltidssituationen är inbjudande och stimulerar aptiten. Personalen ska ha goda kunskaper om livsmedelshygien och kunskaper om kostens betydelse för den enskildes hälsa och välbefinnande.

#### *Utevistelse*

Möjligheten till utevistelse bör vara en rättighet för alla. Att kunna komma ut från sin bostad en stund är för många oerhört betydelsefullt. Promenader är också en viktig förebyggande insats som på sikt kan motverka ökat vårdbehov. Precis som sociala aktiviteter är promenader och utevistelse aktiviteter som ofta kan arrangeras av, eller i samverkan med frivilligorganisationer.

#### *Kultur*

Kulturella upplevelser ska vara en del av äldreomsorgen. De är inte bara viktiga för den enskilde utan kan också vara en del av omsorgsarbetet. Musikaliska upplevelser kan t.ex. skapa gemenskap och vara ett sätt att nå människor som har svårt att kommunicera. Det bör finnas särskilda kulturombud inom verksamheterna som tar initiativ till olika kulturella arrangemang, ser till att litteratur finns tillgänglig m.m.

### **Äldres säkerhet**

#### *Brottsförebyggande åtgärder*

Äldre och funktionshindrade är av flera skäl en särskilt utsatt grupp, inte minst när det gäller stölder. Det finns ett antal åtgärder som kan vidtas för att äldre ska kunna känna sig trygga i sin bostad. I Stockholms stad finns också en för äldre och funktionshindrade särskilt anpassad hemförsäkring att tillgå.

De brottsförebyggande råd som finns i vissa stadsdelsområden med representanter från stadsdelsnämnden, polisen, pensionärsorganisationer m.fl. bedriver ett viktigt arbete för de äldres säkerhet. Det är angeläget att stadsdelsnämnderna tillsammans med polisen på olika sätt informerar äldre om vilka brottsförebyggande åtgärder de äldre själva kan vidta. Här har också pensionärsorganisationerna en viktig roll att fylla.

Det ska finnas säkerhetsföreskrifter på alla vård- och omsorgsboenden. Hantering av nycklar till den äldres bostad ska ske på ett säkert sätt, såväl på äldreboenden som i hemtjänsten. Personalen ska regelbundet få utbildning och information om gällande säkerhetsföreskrifter. Äldreomsorgens personal ska alltid kunna visa legitimation som intygar att vederbörande är anställd inom äldreomsorgen.



Brott ska alltid polisanmälas. Detta gäller även misstanke om internstöld. Anmälan görs i första hand av den drabbade eller dennes anhörige/närstående. Även stadsdelsförvaltningen kan göra polisanmälan.

#### *Brandskydd*

Staden har ett ansvar för brandskyddet i särskilda boendeformer. Fastighetsägaren ska tillse att brandskyddet uppfyller brandförsvarets säkerhetsföreskrifter. Äldreomsorgens personal ska vara utbildad i att hantera brandlarm och eventuell utrymning vid brand i boendet.

#### *Våld och övergrepp*

Våld och övergrepp kan drabba äldre på olika sätt, det kan handla om övergrepp både från personal, anhöriga eller andra i den äldres omgivning. Övergrepp kan bland annat förekomma i form av hot, fysisk och psykisk misshandel och stöld. Det ska finnas rutiner för att säkerställa den äldres situation så långt det är möjligt. Rutinerna ska vara kända av personalen som ska veta vilka åtgärder som ska vidtas, t.ex. anmälan enligt Lex Sara.

#### *Vaktmästartjänster*

Genom förebyggande insatser kan antalet fallolyckor reduceras. Ett sätt kan vara att erbjuda äldre s.k. vaktmästartjänster som prövas i ett antal stadsdelsnämnder. Förutom att utföra enklare praktiska sysslor i hemmet kan han/hon se över säkerheten i hemmet och föreslå förbättringar för att förebygga fallskador m.m. Viktiga samarbetspartners i sammanhanget är förutom frivilligverksamheter även bostadsbolagen.

### **Frivilligverksamheter**

De insatser som utförs av frivilligorganisationer och föreningar kan vara ett värdefullt komplement till äldreomsorgens verksamhet. Inte minst genom olika sociala aktiviteter bidrar många organisationer till att bryta isolering och ensamhet bland äldre. Många frivilligorganisationer bedriver också stödverksamhet för anhöriga/närstående.

Genom en god samverkan med frivilligorganisationerna kan ett rikare utbud av sociala aktiviteter för äldre utvecklas. Staden ska stödja frivilligorganisationer och föreningar genom t.ex. ekonomiska bidrag, upplåtelse av lokaler eller andra stödformer.

## Information

Äldre och deras anhöriga/närstående ska enkelt kunna få information om vilket stöd och vilken hjälp som finns att tillgå. Genom uppsökande verksamhet kan äldre som inte har kontakt med äldreomsorgen få information om dess verksamheter. Information om vård och omsorg vid specifika sjukdomstillstånd, t.ex. demenssjukdomar, kan med fördel ges i samarbete med landstingets primärvård.

Äldre med annan etnisk bakgrund ska kunna få information på sitt eget språk, skriftlig och/eller muntlig. Information ska också finnas tillgänglig för synskadade.

Informationen om äldreomsorgens verksamheter ska utvecklas så att den är lättillgänglig för den enskilde medborgaren. Också utförda uppföljningar och kvalitetsmätningar av äldreomsorgens verksamheter bör finnas att tillgå på ett enkelt sätt.

## Forskning och utveckling

Det är angeläget att det sker en kontinuerlig kunskapsuppbyggnad och metodutveckling av vård och omsorg inom äldreområdet. Staden ska på olika sätt stödja detta genom att samverka med högskolor, universitet samt forsknings- och utvecklingscentra.

En samarbetspartner för staden inom området forskning och utveckling är Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum. Äldrecentrums arbete utgör en stor kunskapsresurs inom äldreområdet. Ett annat forsknings- och utvecklingscentra är Kompetenscentrum i Älvsjö som bedriver verksamhetsanknutet utvecklingsarbete.

Stadens verksamheter ska också praktiskt stödja kompetensutveckling inom äldreområdet genom att erbjuda praktikplatser till elever från skolor och universitet.

### *Teknisk utveckling*

Den tekniska utvecklingen innebär nya möjligheter inom äldreomsorgen. Redan idag provas olika mobila lösningar för att effektivisera planering av arbetet och dokumentationen. Det pågår också utveckling av tekniska lösningar som bl.a. kan innebära ökad säkerhet för de äldre. Det är angeläget att stadens verksamheter är öppna för ny forskning och aktivt deltar i utvecklingsprojekt inom området.

## Metoder för kvalitetsuppföljning

Kommunfullmäktige har beslutat om en kvalitetsstrategi som gäller för stadens samtliga verksamheter. Den syftar till att skapa enhetlighet och tydlighet om vad som ska uppnås, hur detta ska genomföras samt hur uppföljning och utveckling ska ske.

### *Kvalitetsgarantier*

Kvalitetsgarantier i äldreomsorgen innebär att den enskilde vet vad han/hon har rätt att förvänta sig av vården och omsorgen. Varje stadsdelsnämnd har ansvar för att enheterna formulerar kvalitetsgarantier.

### *Klagomålshantering*

Klagomålshantering är en viktig del i arbetet med kvalitetsutveckling. Att systematiskt ta till vara de synpunkter och klagomål som framförs och snabbt vidta förbättringsåtgärder är en mycket effektiv metod för att höja kvaliteten i verksamheten. Stadsdelsnämnderna ska ha rutiner för klagomålshantering. Det ska vara enkelt för den äldre att framföra sina synpunkter och klagomål.

### *Dokumentation*

En av förutsättningarna för att kunna följa upp beviljade och utförda insatser är att dessa finns dokumenterade. Staden ska fortsätta med det förbättringsarbete som har påbörjats inom dokumentationsområdet för utförare.

Paraplysystemet, stadens registrerings- och dokumentationssystem, kommer att vidareutvecklas under 2006. Vidare kommer dokumentationsmöjligheterna att vidareutvecklas genom mobila lösningar såsom handdatorer, mobiltelefoner och streckodsläsare.

### *Äldreomsorgsinspektörer*

Stadens äldreomsorgsinspektörer är underställda kommunstyrelsen och har en viktig funktion i stadens kvalitetsarbete. Äldreomsorgsinspektörernas rapporter ger kommunstyrelsen information om kvaliteten i stadens äldreomsorg och kan vara ett stöd i stadsdelsnämndernas kvalitetsutvecklingsarbete av äldreomsorgen.

### *Äldreombudsman*

Äldreombudsmannen är underställd kommunstyrelsen och har en brukarinriktad stödjande funktion när det gäller information och rådgivning. Äldreombudsmannen ska uppmärksamma eventuella brister och föreslå förbättringar och på så sätt stärka de äldres inflytande över stadens service, vård och omsorg.