

Äldreombudsmannens årsrapport för 2013

Äldreombudsmannens årsrapport redovisar de synpunkter som inkommit från äldre personer och anhöriga¹. Kontakterna har bestått i att få råd och stöd vid olika ställningstaganden avseende äldreomsorgsfrågor och hänvisning vart den enskilde vidare kan vända sig. En mindre del av kontakterna har avsett klagomål. I dessa fall har klagomålen överlämnats till berörd stadsdelsförvaltning och/eller äldreförvaltningens inspektörer för vidare handläggning.

Äldreombudsmannens instruktion

Beslutad av kommunstyrelsen i Stockholms stad i juni 2002

Äldreombudsmannen (ÄO) är en fristående funktion med möjlighet att förstärka den enskildes inflytande. Några av de viktigaste uppgifterna för ÄO är att:

- informera om stadens äldreomsorg
- ge råd, stöd och vägledning till äldre, deras anhöriga eller andra företrädare
- vägleda till rätt stadsdelsförvaltning eller myndighet och i vissa fall även förmedla kontakt
- ta tillvara och följa upp synpunkter, önskemål och klagomål samt förmedla dessa vidare till ansvariga inom äldreomsorgen.
- sprida goda exempel inom staden och föra dialog med stadsdelsförvaltningar och verksamheter, så att stadens omsorg och andra tjänster kan utvecklas och förbättras
- systematiskt dokumentera och följa upp synpunkter och förslag, för att därigenom kunna förebygga brister och sprida goda exempel
- årligen beskriva sina erfarenheter och sin syn på stadens äldreomsorg i en rapport till kommunstyrelsen.

Inledning

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.

Underlag för en övergripande, gemensam analys av synpunkter och klagomål saknas fortfarande i staden. Äldre och anhöriga kan i dag lämna synpunkter och klagomål direkt till ansvarig stadsdel, till Trygghetsjouren, Äldre direkt eller via webbtjänsten ”Tyck till” på stadens hemsida. Det är angeläget att fortsätta arbetet med att utveckla ett system för överblick och analys av de synpunkter äldre personer lämnar på stadens äldreomsorg.

Äldreombudsmannens arbete

Äldreombudsmannen har under 2013 noterat 71 kontakter. Samtalen har i stort avsett information, stöd och vägledning i äldreomsorgsfrågor samt hänvisning vart den enskilde vidare kan vända sig. Mottagna klagomål har främst gällt utförande av insats och biståndshandläggning. I dessa fall har klagomålen överlämnats till berörd stadsdelsförvaltning och/eller äldreförvaltningens inspektörer för vidare handläggning.

Kontakterna har inkommit via telefonsamtal eller mejl från Äldre direkt som haft en första kontakt med den enskilde. Äldreombudsmannen kontaktade därefter den enskilde. Vid samtalet fick den enskilde framföra sitt ärende som bemöttes med aktivt

¹ Begreppet *anhörig* används här som samlingsnamn för nära anhörig, släkting, vänner och god man.

lyssnande, råd och stöd och ibland hänvisning/vägledning vart den enskilde vidare kunde vända sig.

Råd, stöd och hänvisning/vägledning, 51 ärenden.

Frågor kring vård och omsorgsboenden, 9 ärenden.

Frågor och klagomål gällande biståndshandläggning, 9 ärenden.

Frågor och klagomål gällande hemtjänst, 2 ärenden.

Kontakter

I Stockholms stad hade 20,7 procent av befolkningen över 65 år någon form av insats från äldreomsorgen i december 2013. Äldre och anhöriga hör av sig till äldreombudsmannen om sådant som rör livssituationen för äldre människor med behov av vård och omsorg. Det är angeläget att äldre och deras anhöriga ser att deras synpunkter tas på allvar och används för att förbättra äldreomsorgen i staden. Att kunna påverka och att ha inflytande är en av grundförutsättningarna för känslan av trygghet och delaktighet.

Genom införandet av äldreomsorgens ”ett nummer in” 2012, har antalet kontakter med äldreombudsmannen minskat i omfattning. Tillgängligheten för medborgare som behöver råd och stöd har ökat då förutom äldreombudsmannen, även Äldre direkt och inspektörerna nås via samma nummer och därmed finns som komplement.

Kontakterna med äldreombudsmannen intensifieras vid tidpunkter för t.e.x avgiftsförändringar eller massmedial uppmärksamhet inom något av äldreomsorgens områden.

Det vanligaste är att det är en anhörig som tar den första kontakten med äldreombudsmannen. Kontakterna avser oftast information och om äldreomsorgen i stort. De äldre själva som kontaktar äldreombudsmannen, lämnar oftare synpunkter på myndighetsutövning eller utförandet av t.ex. hemtjänst. En och samma person kan ha återkommande kontakt med äldreombudsmannen.

Klagomål som inkommit har främst avsett utförande och bemötande inom hemtjänsten. Inom myndighetsutövningen har klagomålen främst gällt tillgänglighet och missnöje med beslut om insats.