



PM 2007:101 RVI (Dnr 327-1274/2007)

## Äldreombudsmannens årsrapport 2007

### Verksamhetsåret 2006

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande  
Äldreombudsmannens årsrapport 2007 godkänns.

**Föredragande borgarrådet Ewa Samuelsson** anför följande;

#### *Ärendet*

Äldreombudsmannen har överlämnat sin årsrapport 2007. Underlaget för årsrapporten är synpunkter, frågor och klagomål från äldre och närstående. Under 2006 registrerades 1 219 synpunkter och klagomål, vilket är en ökning med ca 20 procent sedan 2005. Registrering görs dock endast vid första tillfället när någon kontaktat äldreombudsmannen (ÄO); det totala antalet besvarade frågor har varit mer än det tredubbla, eftersom många ringer flera gånger i samma fråga.

Synpunkterna fördelas enligt följande:

- närstående – 64 procent
- de äldre – 31 procent
- personal eller andra intressenter – 5 procent

Totalt 25 363 personer över 65 år hade insatser från äldreomsorgen i Stockholm 2006, vilket motsvarar 22,6 procent av befolkningen över 65 år.

En viktig uppgift för ÄO är att nå ut direkt till äldre och närstående som berörs av äldreomsorgen. Detta sker genom att ÄO deltar vid sammankomster som anordnas av pensionärsorganisationer och andra föreningar för äldre och anhöriga. Under året har ÄO medverkat vid 98 tillfällen och informerat om stadens äldreomsorg, svarat på frågor samt deltagit i samtal om äldres levnadsförhållanden. ÄO har utöver detta träffat stadsdelsförvaltningar och lokala pensionärsråd för ömsesidigt informationsutbyte.

ÄO väljer att inte dra några generella slutsatser från respektive stadsdelsnämnd i denna årsrapport utan pekar på de insats- och problemområden som varit aktuella under året för staden som helhet.

Sammanfattande slutsatser kring verksamheten 2006

- Upplevelsen att ”ingen ser till mina individuella behov och önskemål” är grunden till de flesta klagomål och synpunkter. Detta gäller oavsett om det handlar om biståndshandläggning, hemtjänst eller vård- och omsorgsboende.
- Rättsäkerheten för de äldre behöver förbättras. År 2005 påbörjades en översyn av stadens riktlinjer för handläggning av ärenden enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) för personer över 65 år. Det är mycket viktigt att detta arbete slutförs. Gemensamma och tydliga riktlinjer som gäller hela staden skulle motverka risken att äldres behov bedöms olika i olika stadsdelar. Dessa får dock inte motverka att det är en individuell bedömning av den enskildes behov som alltid ska utgöra grunden för de insatser som ska beviljas.

- Närstående, men även en del äldre, beskriver konkreta brister i omsorgen och vården – både i hemtjänsten och i vård- och omsorgsboenden. Synpunkterna handlar om brister i planering av vården och otillräcklig vardaglig rehabilitering. Klagomålen handlar också om otillräcklig hjälp med exempelvis personlig hygien eller att den äldre fått för lite näring. Synpunkter har också framförts över avsaknaden av stimulans och möjligheten att få stöd till en meningsfull tillvaro. Dessa samtal har ofta handlat om bristen på meningsfulla dagar i vård- och omsorgsboende. Den äldre uppger att det helt enkelt känns tråkigt.
- Situationen för flertalet av de äldre och närstående som kontaktat ÄO skulle förbättras genom en mer ändamålsenlig och begriplig struktur för vården av den äldre. Äldre och närstående behöver veta vem som har ansvaret och vem de kan vända sig till när det inte fungerar.
- Bristande informationsöverföring eller samordning mellan olika vårdgivare tas upp som problem av både äldre och närstående. Dessa brister skapar en otrygghet hos den äldre och dennes närstående. Samverkan mellan vårdens olika aktörer behöver förbättras, till exempel mellan hemtjänst, dagverksamhet och kvälls- och nattpatruller, inom en enhet eller mellan biståndshandläggare, sjukvårdens vårdansvariga och hemtjänsten/äldreboendet.
- Anhörigvårdare efterlyser mer individanpassade och mer flexibla former för stöd och avlastning. De juridiska aspekterna på när och under vilka förhållanden som anhöriga eller andra kan eller får företräda den äldre behöver göras tydligare, både inför vårdplanering och i den dagliga kontakten mellan närstående och vårdgivare. Detta skulle förbättra tryggheten för de närstående och leda till att dessa kan bidra med viktiga kunskaper om den äldres behov. Den äldres rätt att själv fatta beslut om på vilket sätt hjälpen ska utformas behöver också stärkas ibland – det är inte alltid så att den äldre och dennes närstående delar uppfattningen om hur behoven bäst tillgodoses.
- Mer kunskap behövs om vad den enskilde kan förvänta sig av staden äldreomsorg, bland annat i form av vägledning som innehåller regelverk och hur olika verksamheter arbetar och fungerar. En del äldre och deras närstående vill veta mer om inkomna synpunkter och klagomål samt ta del av kvalitetsredovisningar.

Nämnder och äldreomsorgens utförare har under året snabbt tagit sig an ÄO:s synpunkter och åtgärdat problem på ett konstruktivt sätt. De flesta har åtgärdats genom att beslut tydliggjorts eller att missförstånd mellan parterna klarats ut.

### *Beredning*

Äldrenämnden har överlämnat äldreombudsmannens rapport 2007 till kommunstyrelsen. Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret. Kommunstyrelsens pensionärsråd har inkommit med synpunkter på ärendet den 8 mars 2007.

*Stadsledningskontoret* föreslår kommunstyrelsen att godkänna anmälan av äldreombudsmannens årsrapport 2007

*Äldrenämnden* beslutade att godkänna äldreombudsmannens årsrapport 2007 och överlämna den till kommunstyrelsen.

*Kommunstyrelsens pensionärsråd* framhåller att rapporten är utmärkt och upplysande. Tyvärr bekräftas åtskilliga av de missförhållanden som pensionärsrådet har påtalat under de senaste åren. Framför allt vill kommunstyrelsens pensionärsråd peka på brister i handläggningen av ansökningar om plats i servicehus, rätten att få tillgänglig plats i en annan stadsdel än den egna samt äldres tristess i vardagen.

### *Mina synpunkter*

Äldreombudsmannen har en viktig uppgift att informera om stadens äldreomsorg och ge stöd och rådgivning till äldre och deras anhöriga. Genom årsrapporterna ges en bild av skillnaderna mellan politiska målsättningar och den service och omsorg som stadens äldre faktiskt får del av.

Mycket i stadens äldreomsorg är bra. Det finns många goda exempel. Men det finns också uppenbara brister. Årets rapport från äldreombudsmannen pekar på några av de allvarligaste. Dessvärre är det alltför kända fakta som under en längre tid påtalats, inte minst av oppositionen under förra mandatperioden.

Äldreombudsmannens rapport visar att rättssäkerheten för äldre måste förbättras. Många upplever att deras individuella behov och önskemål inte tillgodoses. Ett viktigt steg för att förändra detta blir de nya riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS för personer över 65 år, som äldrenämnden tar ställning till i maj 2007. Därmed skapas förutsättningar för mer rättsäkra och rättvisa biståndsbedömningar. Var i staden man bor ska inte inverka på vilken hjälp man får. Riktlinjerna kommer tydligare än de nu gällande att utgå från individens egna önskemål om hjälpens utformning. Flexibiliteten kommer också att öka genom att den enskilde får möjlighet att inom den tidsram som biståndsbeslutet anger prioritera om bland insatserna. Den som vill gå på promenad en dag i stället för att duscha ska inom ramen för biståndsbeslutet kunna göra det, enligt äldrenämndens förslag till nya riktlinjer.

Äldreförvaltningen har tillsammans med juridiska avdelningen vid stadsledningskontoret påbörjat en planering för årligen återkommande utbildningar för biståndshandläggarna och deras chefer. Biståndshandläggarna har en avgörande betydelse för att höja kvaliteten och förbättra rättssäkerheten i äldreomsorgen. Därför kan det också behövas ytterligare åtgärder för att förtydliga handläggarnas uppgifter och utveckla deras yrkesroll.

Många synpunkter som inkommit till äldreombudsmannen handlar om det sociala innehållet i omsorgen. Det är ett av de områden som den nya majoriteten prioriterar. De flesta stadsdelsnämnderna har redan börjat arbeta med bland annat dagkollo för äldre och möjlighet till gemensamma måltider för dem som bor hemma. Äldreförvaltningens kostprojekt kommer också att sammanställa och sprida goda exempel på hur måltidsupplevelsen kan bli mer lustfylld. Dagverksamheternas antal och tillgänglighet är också av stort betydelse.

Förbättringar av det sociala innehållet för äldre är dessutom ett av de prioriterade områdena för det stimulansbidrag som regeringen anslår till landets kommuner och landsting. För Stockholms stads del uppgår stödet till närmare 85 mnkr. Stadsdelsnämndernas ansökningar visar på stor kreativitet och kommer att innebära tydliga kvalitetsförbättringar, inte minst vad gäller det sociala innehållet.

Många äldre och anhöriga upplever också att de inte alltid vet vad de kan förvänta sig av äldreomsorgen. Här är information A och O. Genom satsningar på informationsteknik, bättre kvalitetsredovisningar av olika omsorger och tjänster och genom att de nya riktlinjerna ger likvärdighet i staden ska alla veta vilken hjälp de kan få och hur de ska få stöd om hjälpen inte fungerar. I bokslutet för 2006 avsattes också 650 miljoner kronor på IT-området, en satsning som inte minst kommer äldreomsorgen till del.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande  
Äldreombudsmannens årsrapport 2007 godkänns.

Stockholm den 30 maj 2007

EWA SAMUELSSON

#### *Bilagor*

1. Reservationer m.m.
2. Äldreombudsmannens rapport 2007.

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarrådet *Carin Jämtin* (s) enligt följande:

Vi anser att det är bra att de borgerliga partierna nu verkar ha tagit till sig äldreombudsmannens kritik gällande riktlinjerna. Arbetet med att förändra och förbättra riktlinjerna har pågått sedan 2005 och det är tråkigt att borgerligheten har försinkat detta viktiga ärende med konkreta och direkta åtgärder samt förbättringar för de äldre i vår stad. Riktlinjerna skulle ha trätt i kraft den 1 januari 2007 men det kommer nu inte att ske förrän den 1 januari 2008.

Under förra mandatperioden skedde ett långsiktigt utvecklingsarbete av vården och omsorgen, bland annat genom stadens kompetensfond. Erfarenheterna från detta arbete visar tydligt på behovet av ständig utveckling och förbättring. Flera av de brister som framkommer i äldreombudsmannens årsrapport är sådant som har framkommit under åren och där politiken hade processat flera viktiga förslag till förbättring. Konkret handlar det bland annat om riktlinjerna för biståndsbedömning för servicehusboende. De nya reglerna måste bygga på den enskilde äldres egna upplevelser och behov. Stadens äldre skall inte behöva bli allvarligt sjuka innan de uppmärksammas och får stöd. I vårt budgetförslag för 2007 finns denna och fler förbättringar finansierade.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarrådet *Yvonne Ruwaida* (mp) enligt följande.

Det är viktigt att majoriteten tar till sig av den kritik som äldreombudsmannen framför när det gäller riktlinjerna för biståndsbedömning. Det kan också vara svårt för biståndshandläggaren att göra en helt korrekt bedömning när tillgängliga resurser och budgethållning anger ramar.

Vi vill särskilt rikta uppmärksamheten mot svårigheterna att vid hög ålder, allmän krasslighet och otrygghet få komma till ett servicehus, äldreboende eller särskilt boende. Oftast måste de gamla idag bli så sjuka att de först kommer till sjukhus. Därefter skrivs de ibland ut till ett korttidsboende i väntan på att krafterna ska återkomma. Eller väntar de på en plats på ett särskilt boende. Bristen på särskilda boenden är påtaglig och berör hela äldrevården. Det gör också att biståndsbedömningen blir restriktiv.

Socialstyrelsen och Länsstyrelsen har nyligen gjort en granskning av ett antal korttidsboenden i Stockholms stad och län. Bilden som framtonar vid granskningen är dyster. Det finns anledning att återkomma när det gäller biståndsbedömning, kvarboendep principen, servicehus, korttidsboenden och äldreboenden/särskilda boenden.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarrådet *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Om de borgerliga partierna inte hade stoppat förslaget till nya riktlinjer i kommunfullmäktige hösten 2006 hade inte äldreombudsmannen haft anledning att påpeka behovet av gemensamma och tydliga riktlinjer i sin årsrapport. Ansvar för att de äldre får vänta ytterligare ett år på generösare riktlinjer som kan underlätta deras liv faller därför helt och hållet på det borgerliga styret.

Årsrapporten lyfter även fram många andra angelägna frågor, bland annat om rättssäkerheten bland de äldre samt juridiska aspekter kring vem som får företräda den äldre. En synnerligen viktig fråga att arbeta med är hur vi kan motverka äldres rädsla för att uppfattas som besvärlig när man framför kritik. Att äldre och närstående saknar stöd att hantera missnöje med hjälpinsatser måste också tas på stort allvar. Det finns anledning att följa upp dessa frågor löpande i stadens samlade äldreomsorg.

## **Kommunstyrelsen**

**Särskilt uttalande** gjordes av *Carin Jämtin, Tomas Rudin, Roger Mogert och Teres Lindberg* (alla s) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (s) i borgarrådsberedningen.

**Särskilt uttalande** gjordes av *Stefan Nilsson* (mp) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (mp) i borgarrådsberedningen.

**Särskilt uttalande** gjordes av *Ann-Margarethe Livh* (v) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (v) i borgarrådsberedningen.

## ÄRENDET

Äldreombudsmannen har överlämnat sin årsrapport 2007. Underlaget för årsrapporten är synpunkter, frågor och klagomål från äldre och närstående. Under 2006 registrerades 1 219 synpunkter och klagomål, vilket är en ökning med ca 20 procent sedan 2005. Registrering görs dock endast vid första tillfället när någon kontaktat äldreombudsmannen (ÄO); det totala antalet besvarade frågor har varit mer än det tredubbla, eftersom många ringer flera gånger i samma fråga.

Synpunkterna fördelas enligt följande:

- närstående – 64 procent
- de äldre – 31 procent
- personal eller andra intressenter – 5 procent

## Äldrenämnden

**Äldrenämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 20 mars 2007 att bifalla äldreförvaltningens förslag att

1. Äldreombudsmannens årsrapport 2007 godkännes.
2. Äldreombudsmannens årsrapport 2007 överlämnas till kommunstyrelsen.

*Särskilt uttalande* gjordes av Ewa Samuelsson(kd), Olle Andretzky (m) och Helen Jäderlund Eckardt (fp) gemensamt, *bilaga 1*.

*Särskilt uttalande* gjordes av vice ordförande Leif Rönngren (s), *bilaga 1*.

*Särskilt uttalande* gjordes av ledamoten Margareta Johansson (v), *bilaga 1*.

*Särskilt uttalande* gjordes av ledamoten Eivor Karlsson (mp), *bilaga 1*.

**Äldreförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den har i huvudsak följande lydelse.

Äldreförvaltningens föreslår Äldrenämnden att föreslå följande beslut:

1. Äldreombudsmannens årsrapport 2007 godkännes.
2. Äldreombudsmannens årsrapport 2007 överlämnas till kommunstyrelsen.

## BEREDNING

Äldrenämnden har överlämnat äldreombudsmannens rapport 2007 till kommunstyrelsen. Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret. Inom stadsledningskontoret har ärendet beretts av staben. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 8 mars 2007.

## Stadsledningskontoret

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 30 april 2007 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontorets föreslår kommunstyrelsen besluta följande  
Godkänna anmälan av äldreombudsmannens årsrapport 2007.

## **Kommunstyrelsens pensionärsråd**

**Kommunstyrelsens pensionärsråd** tog del av ärendet vid sitt sammanträde den 8 mars 2007 och gjorde följande uttalande:

ÄO-rapporten är utmärkt och upplysande. Tyvärr ger den anledning för KPR att nästan ordagrant upprepa vad vi uttalade när rapporten gällande år 2005 behandlades i rådet den 9 maj 2006. I det följande är många synpunkter hämtade från det förra uttalandet.

Genom rapporten bekräftas åtskilliga av de missförhållanden som KPR har påtalat under de senaste åren. Enligt ÄO gäller 62 procent av inkomna synpunkter och klagomål olika boendefrågor. Framför allt vill KPR peka på handläggningen av ansökningar om plats i servicehus. Den ekonomiskt motiverade restriktiviteten är allvarlig nog. Än värre är att handläggares muntliga besked om troligt avslag på ansökan tillåts sätta rättssäkerheten ur spel. KPR förutsätter att de utlovade nya riktlinjerna för biståndsbedömningen snarast går till beslut samt att de leder till bättring.

Rätten att få tillgänglig plats i en annan stadsdel än den egna måste en gång för alla fastslås i de nya riktlinjerna. Det är orimligt att man med stöd i lagen kan få plats i en annan kommun men inte på en annan plats i den egna kommunen. Stadens ”gemensamma resurser” måste vara tillgängliga för alla medborgare.

Det är naturligt att kontakterna med ÄO i första hand avser klagomål och negativa synpunkter. Och trots allt är det en liten andel av alla som får äldreomsorgsinsatser som själva eller genom närstående hör av sig till ÄO. Ändå visar rapporten tydligt på gamla människors svårigheter att få gehör för sina behov och önskemål. Rädsla, resignation och känslor av vanmakt får inte finnas i en god äldreomsorg.

Slutligen. Hur länge ska gamla människor med behov av stöd behöva acceptera den dödliga tristessen i vardagen? KPR kräver att staden på allvar tar itu med att skapa träffpunkter och möjligheter för gamla att ta sig dit.

Även i servicehus och seniorboenden (i före detta servicehus) har möjligheten för de boende att äta gemensamma måltider på senare tid starkt begränsats. Det krävs knappast stordåd för att göra något åt detta.

## RESERVATIONER M.M.

**Äldrenämnden**

*Särskilt uttalande* gjordes av Ewa Samuelsson (kd), Olle Andretzky (m) och Helen Jäderlund Eckardt (fp) gemensamt enligt följande:

Äldreombudsmannens rapport visar att rättssäkerheten för äldre måste förbättras. Många upplever att deras individuella behov och önskemål inte tillgodoses. De nya riktlinjer som nu är under utarbetande ska göra biståndsbedömningarna mer rättsäkra och rättvisa i Stockholms stad. Var i staden den äldre bor ska inte inverka på vilken hjälp hon får. Riktlinjerna måste mer utgå från individens egna önskemål om hjälpens utformning och inte systemets vilja att passa in alla i samma mall.

Äldreombudsmannen har hanterat över 1 200 ärenden under 2006. Många synpunkter handlar om det sociala innehållet i omsorgen. Här kan de äldre se fram emot snara förbättringar. I budgeten för 2007 beslutades om en ny inriktning för äldreomsorgen. De flesta stadsdelsnämnderna har redan börjat arbeta med bland annat dagkollo för äldre och möjlighet till gemensamma måltider också för de som bor hemma.

Många äldre och anhöriga upplever också att man inte alltid vet vad man kan förvänta sig av äldreomsorgen. Här är information A och O. Genom satsningar på informationsteknik, bättre kvalitetsredovisningar av olika omsorger och tjänster och genom att riktlinjerna ger likvärdighet i staden ska alla veta vilken hjälp de kan få och hur de ska få stöd om hjälpen inte fungerar. I satsningen vill vi att "Äldreomsorgen direkt" ska ingå – ett telefonnummer ska räcka för att få hjälp, råd och vägledning.

*Särskilt uttalande* gjordes vice ordförande Leif Rönngren (s) enligt följande

Vi anser att det är synnerligen viktigt att de borgerliga partierna tar till sig äldreombudsmannens kritik gällande riktlinjerna. Arbetet med att förändra och förbättra riktlinjerna har pågått sedan 2005 och det är allvarligt att borgerligheten ska fortsätta att sinka detta viktiga ärende som skulle medföra konkreta och direkta åtgärder samt förbättringar för de äldre i vår stad.

Under flera år under förra majoriteten skedde ett långsiktigt utvecklingsarbete av vården och omsorgen, bland annat genom stadens kompetensfond. Erfarenheterna från detta arbete visar tydligt på behovet av ständig utveckling och förbättring. Flera av de brister som framkommer i äldreombudsmannens årsrapport är sådant som framkommit under åren och där politiken hade processat flera viktiga förslag till förbättring och förändring.

Konkret handlar det bland annat om riktlinjerna för biståndsbedömning för servicehusboende. De nya reglerna måste till snarast och bygga på den enskilde äldres egna upplevelser och behov. Stadens äldre skall inte behöva bli allvarligt sjuka innan de uppmärksammas och får stöd.

I vårt förslag till budget finns denna och fler förbättringar finansierade.

Alla de vackra och viktiga löftena från framförallt kristdemokraterna måste nu omsättas i konkret politik och praktiska reformer. Allt annat är löftessvek. Till beslut!

*Särskilt uttalande* gjordes av Margareta Johansson (v), enligt följande:

Äldreombudsmannen lyfter fram många viktiga frågor i sin årsrapport som:

- att rättssäkerheten för de äldre behöver förbättras
  - att arbetet bör slutföras vad gäller de riktlinjer som togs fram av förra majoriteten s, v och mp
- att de juridiska aspekterna på när och under vilka förhållanden som anhöriga eller andra kan eller får företräda den äldre behöver göras tydligare.

Viktig fråga är även hur man ska hantera den rädsla för att uppfattas som besvärlig när kritik framförs. Det framkommer även att äldre och närstående saknar stöd att hantera missnöje med hjälpinsatser.



Det här är bara några av de viktiga frågor som lyfts fram i rapporten.

Det är oerhört viktigt att äldrenämnden får möjlighet att ta del av på vilket sätt som förvaltningen hanterar de slutsatser som kommit fram i rapporten.

*Särskilt uttalande* gjordes av ledamoten Eivor Karlsson (mp), enligt följande:

Det är viktigt att majoriteten tar till sig av den kritik som äldreombudsmannen framför när det gäller riktlinjerna för biståndsbedömning.

Det kan också vara svårt för biståndshandläggaren att göra en helt korrekt bedömning när tillgängliga resurser och budgethållning anger ramarna.

Vi vill särskilt rikta uppmärksamheten mot svårigheterna att vid hög ålder, allmän krasslighet och otrygghet få komma till ett servicehus, äldreboende eller särskilt boende.

Oftast måste de gamla idag bli så sjuka att de först kommer till sjukhus. Därefter skrivs de ibland ut till ett korttidsboende i väntan på att krafterna ska återkomma. Eller väntar de på en plats på ett särskilt boende. Bristen på särskilda boenden är påtaglig och berör hela äldre-vården. Det gör också att biståndsbedömningen blir restriktiv.

Socialstyrelsen och Länsstyrelsen har nyligen gjort en granskning av ett antal korttidsboenden i Stockholms stad och län. Bilden som framtonar vid granskningen är dyster.

Det finns anledning att återkomma när det gäller biståndsbedömning, kvarboendeprincipen, servicehus, korttidsboenden och äldreboenden/särskilda boenden.