



Handläggare: Gunweig Högberg
Telefon: 08-508 20 505

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Äldreombudsmannens årsrapport 2010 avseende verksamhetsåret 2009

Förvaltningens förslag till beslut

Redovisningen av äldreombudsmannens årsrapport för 2010 avseende verksamhetsåret 2009 godkänns.

Lena Holmdahl
Tf stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Äldreomsorgschef

Sammanfattning

Äldreombudsmannens årsrapport redovisar vad äldre och närstående har för synpunkter, klagomål och frågor vad avser stadens äldreomsorg. Utifrån detta material föreslår 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 är en fristående och oberoende funktion med möjlighet att stärka den enskildes inflytande i vården och omsorgen. Underlaget för äldreombudsmannens årsrapport är synpunkter, klagomål och frågor från äldre och närstående. I äldreombudsmannens uppdrag ligger att lämna synpunkter på stadens äldreomsorg utifrån de samtal som förts under året med såväl närstående som äldre som har insatser från staden. I äldreombudsmannens uppdrag ingår även att årligen rapportera om förhållanden som äldre och deras anhöriga upplever och stadsdelsnämnderna tilldelas därför rapporten.

Ärendet

Under 2009 har äldreombudsmannen mottagit och registrerat 1 545 synpunkter, vilket är en minskning jämfört med det föregående året. Orsaken till minskningen kan förklaras med att äldre och anhöriga numera även vänder sig till Äldre Direkt för information och upplysningar.

Äldreombudsmannen lämnar i årsrapporten förslag på angelägna utvecklingsområden utifrån den äldres och närståendes perspektiv.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2010-06-04.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Äldreombudsmannen konstaterar att äldreomsorgen i staden i många fall fungerar bra för de äldre och deras närstående. 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.

De synpunkter som äldreombudsmannen har fått stämmer i stora delar väl överens med de utvecklingsområden som äldreomsorgsinspektörerna föreslagit i sina senaste inspektionsrapporter.

Målet är att alla tillsvidareanställda medarbetare ska ha en grundutbildning. Förvaltningen har under 2009 genomfört utbildningsinsatser utifrån genomförd validering enligt yrkeskraven i Kravmärkt yrkesroll. Från och med 2010 används utbildningsplatser inom ramen för de grundutbildningar som staden tillhandahåller. För chefer sker deltagande i stadens chefprogram och i stadsdelens interna chefutbildning.

Under hösten 2008 deltog enhetschefer, omvårdnadspersonal och biståndshandläggare vid dialogseminarier som anordnades av äldreförvaltningen med temat "Från ord till handling – vill du göra skillnad". Utifrån seminarierna sammanställdes en rapport med tankar och reflektioner.

Dessutom anordnade förvaltningen under 2009 egna inspirationsdagar för alla medarbetare med fokus på förhållningssätt, bemötande och vardagsrehabiliterande arbetssätt. Under 2010 planeras för liknande inspirationsdagar. Samtliga enheter har påbörjat arbetet utifrån Vision 2030 mot en äldreomsorg i världsklass. Flera enheter har utformat en egen värdegrund. Äldreförvaltningen har i uppdrag att ta fram en värdegrund för äldreomsorgen i Stockholms stad. Förvaltningen deltar i arbetsgruppen för detta arbete.

När det gäller bemanningsfrågor och personkontinuitet tillämpar alla enheter inom äldreomsorgen kontaktmannaskap för att värna om tryggheten och en så bra personkontinuitet som möjligt för brukaren. Ett intensivt arbete med att minska sjukfrånvaron sker fortlöpande. Varje enhet anordnar även olika gemensamma trivselbefrämjande åtgärder för medarbetarna.

Att ge stöd och hjälp till anhöriga och närstående är en viktig del av äldreomsorgens verksamhet. Inom stadsdelen finns idag sex sociala mötesplatser där flertalet även fungerar som anhörig- och frivilligcentra.

Under 2009 har projektet utökats sedan tidigare inledda, samverkan med stadsdelarna Farsta och Skarpnäck när det gäller planering, utvärdering och aktiviteter. En femdagars utbildning har genomförts för anhängigombud/kvalificerade avlösare från berörda stadsdelar. Tio medarbetare från Enskede-Årsta-Vantör deltog.

Cirklar för såväl yngre som äldre anhängigvårdare har genomförts i samverkan med Röda Korset. Anhängigvårdarna och deras närstående har vistats på "sommarkollot". Under 2009 har anhängigavlösning erbjudits inom de sociala mötesplatserna Salongerna och Dalstugan.

Ett stort antal hembesök och stödsamtal har genomförts av äldreomsorgens anhängigkonsulent. Samverkan har skett med beställarenhetens uppsökandeprojekt. Gemensamma anhängigcaféer, temaföreläsningar och informationsmöten har arrangerats inom de sociala mötesplatserna.

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

Äldreombudsmannen skriver i rapporten att måltiderna och maten är av största vikt både om äldre har hemtjänst eller bor på ett vård- och omsorgsboende.

Förvaltningen delar äldreombudsmannens synpunkter och hemtjänstenheterna ger nu i större utsträckning än tidigare de äldre som inte själv kan tillreda sin måltid möjlighet att själva få välja om man ska få hjälp med matlagning eller leverans av matlåda.

Inom vård- och omsorgsboenden införs ändrade rutiner genom att personalen tillreder tillbehören till huvudmålen som levereras från äldreomsorgens egen kostenhet. Detta för att brukarna ska få upplevelsen av dofter och kunna delta i mindre moment i måltidsförberedelserna. Förvaltningen har utarbetat en kostpolicy och en matpärm i form av råd och rekommendationer har tagits fram. Förankring av dessa har genomförts och kostombud finns inom samtliga enheter. Äldreförvaltningens kostenhet erbjuder olika utbildningspaket anpassade för olika målgrupper som stadsdelens medarbetare deltar vid.

Äldreombudsmannen tar i rapporten upp myndighetsfunktionernas behov av ett fortsatt arbete med att säkra den äldres rätt till en rättsäker och likvärdig bedömning. Förvaltningen delar äldreombudsmannens synpunkter och framhåller att beslut om nya riktlinjer, valfriheten och inrättandet av bedömningskansliet bidrar till att säkerställa detta.

Förvaltningen delar äldreombudsmannens uppfattning att ett framgångsrikt systematiskt kvalitetsarbete har sin utgångspunkt i att identifiera de problemområden som finns i verksamheten. De äldre och närståendes synpunkter och klagomål bidrar till att både förbättra och utveckla detta. En väl fungerande synpunkts- och klagomålshantering där allt dokumenteras och systematiseras är ett viktigt verktyg i detta arbete. I rapporten tar äldreombudsmannen även upp att staden bör ha gemensamma rutiner för denna hantering. Äldreförvaltningen tillsammans med stadsledningskontoret har från och med 2008 arbetat med att ta fram ett gemensamt synpunkts- och klagomålssystem som ska gälla för stadens äldreomsorg. Systemet kommer att implementeras under 2010.

Inkomna synpunkter

Inkomna synpunkter fördelar sig relativt jämt mellan stadsdelarna. För Enskede-Årsta-Vantörs del har äldreombudsmannen mottagit 169 synpunkter under 2009, vilket motsvarar 6 % i relation till antalet äldre med insatser. Motsvarande siffra för 2008 var 188 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 4-9 % 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 2010.