



Handläggare: Staffan Halleskog
Telefon: 08-508 36 203

Till
Äldrenämnden
den 17 mars 2009

Äldreombudsmannens årsrapport avseende verksamhetsåret 2008

Äldreförvaltningens förslag till beslut

1. Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande och äldreombudsmannens årsrapport avseende verksamhetsåret 2008 godkänns.
2. Rapporten överlämnas till kommunstyrelsen.
3. Rapporten delges samtliga stadsdelsnämnder.

Gunnel Rohlin
direktör

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.

Äldreförvaltningen delar i stort äldreombudsmannens synpunkter på utvecklingsområden. Det är viktigt att förvaltningen i arbetet med att utveckla äldreomsorgen i staden att där det är möjligt beakta vad som framkommit av årsrapporten. För-

valtningen anser dock att en del av det som framkommer i rapporten bör kunna åtgärdas och avhjälpas med hänvisning till de nya riktlinjerna och äldreplanen.

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

I äldreombudsmannens uppdrag ingår att årligen rapportera om förhållanden som äldre och deras anhöriga upplever till äldre nämnden och kommunstyrelsen.

Ärendet

I äldreombudsmannens uppdrag ligger att lämna synpunkter och föreslå utvecklingsområden på stadens äldreomsorg utifrån de samtal och möten som förts under året med såväl närstående som äldre som har insatser från staden. Under 2008 har äldreombudsmannen mottagit och registrerat 1 682 synpunkter, vilket är en ökning jämfört med de senaste två åren. Äldreombudsmannen lämnar i årsrapporten förslag på angelägna utvecklingsområden utifrån den äldres och närståendes perspektiv. Förslag till utvecklingsområden som anges i rapporten är:

Utveckla hemtjänsten och vård- och omsorgsboenden

- Grundläggande omsorg och vård
- Ledarskap
- Kontinuitet, bemanning och kompetens
- Utevistelse och meningsfullhet

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom staben. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldre nämndens handikappråd har den 10 mars 2009 beretts möjligheter till yttrande i ärendet. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 11 mars 2009.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Äldreombudsmannen konstaterar att äldreomsorgen i staden i många fall fungerar bra för de äldre och deras närstående. Under 2008 har äldreombudsmannen noterat

positiva inslag som att stadsdelsförvaltningar och utförare ofta har tagit sig an synpunkter och klagomål på ett konstruktivt sätt samt åtgärdat många problem. 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.

Synpunkterna som äldreombudsmannen har fått stämmer också i stora delar väl överens med de utvecklingsområden som äldreomsorgsinspektörerna föreslagit i sina senaste inspektionsrapporter. De utvecklingsområden som anges i rapporten är:

Grundläggande omsorg och vård

Enligt ÄO är fler än 30 procent av synpunkterna som rör hemtjänst samt vård- och omsorgsboenden att de grundläggande behoven inte blir tillgodosedda, vilket är en klar ökning från föregående år. De grundläggande behoven är ett baskrav för att ge de äldre ett människovärdigt liv. Förvaltningen kommer att vid planeringen av utbildningsinsatser beakta synpunkterna för att höja omsorgspersonalens kompetens inom området.

Ledarskapet

Förvaltningen anser, som äldreombudsmannen, att ledarskapet är en viktig faktor för att bedriva god äldreomsorg. Detta gäller såväl kompetensen som att chefen är närvarande i verksamheten. En viktig fråga för ett nära ledarskap är hur många underställd personal en chef kan ha.

Förvaltningen samarbetar med PAS för att satsa på enhetschefernas kompetenshöjning där kommunikation, värdegrund och det nära ledarskapet är prioriterat.

Kontinuitet, bemanning och kompetens

I Stockholms stads äldreplan 2007 – 2011 anges att anställda inom äldreomsorgen ska ha adekvat utbildning och kompetens. Målet är att alla tillsvidareanställda ska ha en grundutbildning. Vidare anser förvaltningen att kompetensutveckling för såväl chefer som personal är en förutsättning för äldreomsorgens kvalitet och utveckling. Vad avser framtida yrkeskrav och kompetens i äldreomsorgen finns förslag i det statliga betänkandet – *I den äldres tjänst. Äldreassistent – ett framtidsyrke* (SOU 2008:12). Betänkandet kommer att remissbehandlas under våren 2009.

Förvaltningen kommer att använda äldreombudsmannens synpunkter i planeringen av utbildningsinsatserna.

Meningsfullhet och utevistelse

Äldreombudsmannen tar i sin rapport upp behovet att utveckla nya arbetssätt, pedagogiska metoder samt forma innehållet i vård och omsorg så att social samvaro kan erbjudas. Förvaltningen anser att äldreombudsmannen tar upp viktiga aspekter som påverkar den äldres livskvalitet. I stadens äldreplan för 2007-2011 står att "staden ska fokusera på ökad livskvalitet för äldre genom uppsökande och förebyggande arbete, vardagsrehabilitering samt större socialt innehåll i verksamheten. I stadens riktlinjer anges att "möjlighet till utevistelse är en rättighet för alla. Att kunna komma ut från sin bostad är för många oerhört betydelsefullt. Det är angeläget att i biståndsbedömningen beakta den enskildes behov och önskemål av utevistelse och sociala aktiviteter". Förvaltningen anser att riktlinjerna ger förutsättningar att höja kvaliteten för de äldre.

Mat och måltider

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 anser även att riktlinjerna ger äldre som inte själv kan tillreda sin måltid förutsättningarna att själv få välja om man ska få hjälp med matlagning eller leverans av matlåda. En kostpolicy för Stockholms stads äldreomsorg har antagits av kommunfullmäktige under 2008. Utifrån kostpolicyn har en handbok i form av råd och rekommendationer tagits fram, som ingår i implementeringsarbetet under år 2009. Som en hjälp i det dagliga arbetet med kost och nutrition kommer även kostpärmen att utvecklas, i syfte att samtliga enheter inom äldreomsorgen ska kunna skraddarsy en verksamhetsnära pärm. Arbetet fortsätter med insatser i form av utbildning till bestämda målgrupper, både centralt och i samråd med respektive stadsdelsförvaltning. Kostenheten tar fram olika utbildningspaket anpassade för olika målgrupper.

Förbättra myndighetsutövningen

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.

Vidareutveckla det systematiska kvalitetsarbetet

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 och verktyg för synpunkter och klagomål. Förvaltningen har under 2008 i samarbete med stadsledningskontoret påbörjat arbetet med att ta fram ett synpunkts- och klagomålssystem som ska gälla för stadens äldreomsorg.

För att sprida resultaten i äldreombudsmannens och äldreomsorgsinspektörernas årsrapporter har förvaltningen anordnat tio dialogseminarier under hösten 2008. Målsättningen med seminarierna var att ge möjlighet till att sprida goda exempel, erfarenhetsutbyte och en dialog om de resultat som beskrivs i årsrapporterna i syfte att utveckla äldreomsorgens kvalitet. I februari 2009 avslutades det med ett hel dagsseminarium, där resultaten av höstens seminarier redovisades. Vid seminariet visades också valda delar av en dokumentärfilm som förvaltningen tagit fram. Under 2009 kommer äldreförvaltningen att ta fram ett utbildningsmaterial, med dokumentärfilmen som underlag, för all personal inom äldreomsorgen. Dessa aktiviteter förväntas bidra till äldreomsorgens fortsatta utvecklingsarbete.

Bilaga

1. Äldreombudsmannens årsrapport