

Äldreombudsmannens årsrapport 2012

Dnr: 090305 – 27/2012

Äldreombudsmannens årsrapport redovisar de synpunkter som inkommit från äldre personer och anhöriga¹, samt de samlade erfarenheterna efter sex års kontakter med äldre människor och deras anhöriga. Kontakterna har bestått i att få råd vid olika ställningstaganden, påtala brister eller att framföra klagomål eller beröm.

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. Det händer inte så sällan att personer som kontaktat äldreombudsmannen återkommer och berättar att svårigheter eller problem löst sig. Fel och brister rättas allt oftare till i den verksamhet den äldre får hjälp ifrån. I några fall har den äldre inte fått rättelse eller upplevt bristerna så stora att de istället bytt hemtjänstutförare eller vård- och omsorgsboende.

Underlag för en övergripande, gemensam analys av äldre människors och anhörigas 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. Äldreombudsmannen konstaterar att det finns relativt få registrerade synpunkter i förhållande till antalet äldre som har insatser från staden. Det är angeläget att fortsätta arbetet med att utveckla ett system för överblick och analys av de synpunkter äldre personer lämnar på stadens äldreomsorg för att åtgärda och förebygga brister i omsorgen.

Äldreombudsmannens arbete 2011

Äldre och anhöriga har nått äldreombudsmannen genom telefon, personliga besök eller vid olika sammankomster som anordnas av pensionärsorganisationer och andra föreningar för äldre och närstående. Äldre direkt och ombudsmannen har haft ett utvecklat samarbete.

¹ Begreppet *anhörig* används här som samlingsnamn för nära anhörig, släkting, vänner och god man. Begreppet *närstående* används för äldre som får hjälp av en anhörig.

Under 2011 har äldreombudsmannen informerat om stadens äldreomsorg samt deltagit i samtal om äldres levnadsförhållanden vid 108 sammankomster hos olika intresseorganisationer, församlingar, vård- och omsorgsboenden, hemtjänstenheter eller träffpunkter för äldre .

Äldreombudsmannen har under 2011 kartlagt anhörigstödet i staden samt i samarbete med stadens anhörigkonsulenter utvecklat ett teknik- och informationsstöd i syfte att ge anhöriga snabb och lättillgänglig information. I syfte att förbättra stödet till anhöriga har kompetensdagar erbjudits kommunala och privata hemtjänstutförare under hösten. 121 personer har deltagit. Tillsammans med socialförvaltningen har kompetensdagar med fokus på stöd till anhöriga genomförts, för biståndshandläggare som verkar inom äldreomsorgen, omsorgen om funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Från äldreomsorgen deltog 112 personer.

I syfte att stoppa våld och övergrepp mot äldre och därmed minska äldres oro och utsatthet har äldreombudsmannen deltagit i arbetet med Stockholms stads program för kvinnofrid – mot våld i nära relationer 2012-2014. Programmet är ett av stadens styrdokument och omfattar alla nämnder och styrelser. Äldreombudsmannen har också föreläst om äldre kvinnor som utsätts för våld i en föreläsningsserie om Kvinnofrid för äldre. Syftet är att öka kunskapen om hur våld mot äldre upptäcks och att ge personalen redskap för att stoppa våld mot äldre och arbeta förebyggande.

Inkomna synpunkter 2011

I Stockholms stad hade 21,7 procent av befolkningen över 65 år någon form av insats från äldreomsorgen under 2011. Av samtliga synpunkter till äldreombudsmannen är 75 procent relaterade till kvinnor med behov av insatser, vilket speglar andelen kvinnor med insatser i staden.

Det är angeläget att äldre kvinnor och män samt deras anhöriga ser att deras synpunkter och klagomål också 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.

Under 2011 har äldre och anhöriga lämnat 1 523 synpunkter och klagomål till äldreombudsmannen, vilket är något färre än föregående år. Samtalen från personal inom äldreomsorgen som påtalar brister, har ökat under 2011.

Det vanligaste är att det är en anhörig som tar den första kontakten med äldreombudsmannen. Den äldre själv orkar inte alltid ta kontakt och anhöriga vill tala med någon fristående, opartisk person, för att därefter kunna gå tillbaka till ansvariga för den verksamhet det gäller. När anhöriga tar kontakt gäller synpunkterna oftare äldreomsorgen i stort. De äldre själva som kontaktar äldreombudsmannen, lämnar oftare synpunkter på myndighetsutövning eller utförandet av t.ex. hemtjänst. Inkomna synpunkter fördelas relativt jämnt mellan stadsdelarna.

De personliga besöken har minskat under året. Fler äldre och anhöriga använder möjligheten till personliga samtal efter informationsmöten hos olika intresseorganisationer, församlingar eller andra tillfällen där äldreombudsmannen medverkat.

Medborgare från andra kommuner har hört av sig i mindre utsträckning än tidigare, vilket kan bero på att fler kommuner förbättrat sin konsumentvägledning till äldre eller inrättat en funktion motsvarande äldreombudsmannens.

Vid sju tillfällen under 2011 har anhöriga eller äldre personer med någon form av insatser lämnat beröm vad gäller stadens äldreomsorg. De har berättat om en välfungerande hemtjänst samt bra vård- och omsorgsboenden med gott om sociala aktiviteter och med möjlighet att

komma ut när de önskar. Anhöriga har också berättat om biståndshandläggare som har gjort ett mycket bra arbete och verkligen tagit hänsyn till den enskildes behov och önskemål.

Frågeområden

Äldre och anhöriga hör av sig till äldreombudsmannen om sådant som rör livssituationen för äldre människor med behov av vård och omsorg. Synpunkterna på omsorgens kvalitet är i stort desamma oavsett verksamhetsområde, dvs hemtjänst, servicehus, vård- och omsorgsbostäder etc. Synpunkterna redovisas därför inte uppdelade på de olika verksamhetsområdena.

Frågeområden 2007–2011, procent

Frågeområde	2011	2010	2009	2008	2007
Synpunkter gällande Hemtjänst och Vård- och omsorgsbostäderna rör omsorgens innehåll, kontinuitet, meningsfullhet och utevistelse, kompetens, bemanning och arbetsledning, mat och måltider samt bemötande	60 %	48 %	47 %	55 %	41 %
Synpunkter på myndighetsutövning rör handläggning av ansökan, beslut och avslag, vårdplanering samt uppföljning av insatser	33 %	37 %	36 %	34 %	37 %
Synpunkter på staden i övrigt rör seniorbostäder, god man, bostadsanpassning samt ekonomi	4 %	9 %	10 %	8 %	18 %
Synpunkter på landstinget rör färdtjänst, hälso- och sjukvård på vårdcentraler och inom geriatriken	3 %	6 %	4 %	3 %	4 %
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Verksamhetens innehåll och utförande är de områden som varit mest frekvent förekommande vid de äldres eller de anhörigas kontakter med äldreombudsmannen. Äldre och anhöriga framför sällan klagomål på personalens bemötande. Snarare är det så att både äldre och anhöriga uttrycker en oro över de förutsättningar personalen har. Många påtalar att personalen saknar tid för att kunna vara flexibla och anpassa hjälpen utifrån den äldres dagsform och individuella behov.

Relativt många uttrycker att de saknar tillgång till information om äldres rättigheter och vilka förväntningar de kan ställa på olika verksamheter. De efterfrågar också en mer lättillgänglig och jämförbar information om de alternativ de har att välja mellan. Många undrar om den information som finns att tillgå är opartisk och kontrollerad.

Delaktighet, inflytande och kontinuitet

Synpunkter från äldre och anhöriga visar att det finns brister i hur den äldre kan påverka sin vardag genom ett reellt självbestämmande, som tar fasta på den äldres individuella önskemål och som också tar hänsyn till den äldres dagsform. Det gäller både innehållet i besluten om bistånd och om hur omsorgen sedan ges.

Äldre personer som har ett omfattande hjälpbehov och deras anhöriga, efterfrågar en ”egen” biståndshandläggare istället för att behöva tala med olika handläggare varje gång. Behovet av kontinuitet och trygghet är stort när den äldre personens behov ska bedömas.

Biståndshandläggarens bedömning och beslut om insatser är avgörande för hur möjligheten till flexibilitet ser ut för den enskilda personen. Oftast efterfrågas en mer individuellt anpassad omsorg samt stöd för att kunna behålla sina funktioner och relationer. Några har uttryckt att de känt sig osäkra på vad de kan ”kräva” och i stället anpassat sig efter de rutiner som råder. Det har också framkommit att den genomförandeplan som den äldre eller anhöriga ska underteckna är ett dokument som inte beskriver den äldres individuella önskemål och behov, eller

att det som står i planen inte utförs. Få av de som kontaktat äldreombudsmannen har känt till att de har möjlighet att få tillgång till omsorgsdagboken, för att på så sätt lättare få inblick i vilken hjälp som är beslutad samt när och hur den utförs.

Äldre personer med insatser från staden ska erbjudas en kontaktman. Synpunkter har framförts av anhöriga att kontaktpersonen bara finns ”på papperet”. Syftet med kontaktmannaskapet är att samma person i så stor utsträckning som möjligt ska ge omsorgen. Syftet är också att skapa kontinuitet och öka möjligheterna till att få individ- och situationsanpassad omsorg.

Genomförandeplanen och den sociala dokumentationen är det arbetsredskap som enheten använder för att den äldre ska få en trygg och säker omsorg. Planen ska säkerställa individens rätt till inflytande och upprättas utifrån den ”beställning” om insatser som handläggaren överlämnar till enheten som den äldre valt att få sin omsorg från. Anhöriga men även äldre personer har under året påtalat och beskrivit att den plan de fått snarare beskriver personalens arbete. Den beskriver inte hur den äldre vill att insatserna ska utföras. De har inte känt sig delaktiga i utformandet av planen.

Stöd till anhöriga

Det har framkommit att anhöriga som vårdar sin make/maka eller annan närstående inte känner att deras egen situation beaktas. Vid samtalen har det framgått att de saknar kunskap och information om möjligheten att ansöka om eget individuellt stöd.

Det är angeläget att ett fortsatt arbete sker för att utveckla stödet till anhöriga och anpassa det till deras individuella behov och förutsättningar. Allt fler anhöriga som yrkesarbetar ger stöd och hjälp till äldre personer. Deras behov av stöd har uppmärksammats på flera stadsdelsförvaltningar med goda resultat. Stödet till anhöriga med olika etnisk bakgrund behöver förbättras så att anhöriga inte behandlas som ”en” grupp.

Ärenden per stadsdelsnämnd 2007–2011, antal och andel i procent

<i>Stadsdelsnämnd</i>	<i>2011</i>	<i>andel*</i>	<i>2010</i>	<i>andel*</i>	<i>2009</i>	<i>andel*</i>	<i>2008</i>	<i>andel*</i>	<i>2007</i>	<i>andel*</i>
Bromma	62	3 %	90	4 %	75	4 %	66	3 %	68	3 %
Enskede – Årsta – Vantör	186	6 %	193	6 %	169	6 %	188	6 %	140	5 %
Farsta	89	4 %	96	4 %	91	4 %	103	5 %	97	4 %
Hägersten – Liljeholmen	60	3 %	95	4 %	92	4 %	117	5 %	138	6 %
Hässelby – Vällingby	118	5 %	117	5 %	127	6 %	174	8 %	136	6 %
Kungsholmen	76	4 %	103	5 %	88	5 %	110	6 %	84	4 %
Norrmalm	101	6 %	86	5 %	96	6 %	88	5 %	95	5 %
Rinkeby – Kista	44	4 %	48	4 %	51	5 %	47	4 %	43	4 %
Skarpnäck	37	3 %	58	4 %	62	5 %	53	4 %	31	2 %
Skärholmen	55	5 %	63	6 %	59	6 %	38	4 %	49	5 %
Spånga – Tensta	52	6 %	64	7 %	53	7 %	62	7 %	69	8 %
Södermalm	210	6 %	246	7 %	199	6 %	245	7 %	212	6 %
Älvsjö	34	5 %	54	8 %	60	9 %	48	7 %	36	5 %
Östermalm	235	9 %	217	8 %	171	6 %	172	6 %	107	4 %
Stadsdel saknas**	42		62		44		83		97	
Övriga***	84		32		24		33		11	
Andra kommuner	38		71		84		55		39	
Totalt	1523	6 %	1 695	6 %	1 545		1 682		1 452	

* Andel inkomna synpunkter med hänsyn tagen till antalet personer över 65 år som har någon form av insats från stadsdelen.

** Den enskilde har inte velat uppge stadsdel.

***Samtal från personal inom äldreomsorgen, fastighetsägare eller allmänhet som påtalar brister.