

## Äldreombudsmannens årsrapport 2004

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande  
Äldreombudsmannens årsrapport godkänns.

**Föredragande borgarrådet Margareta Olofsson** anför följande.

### *Bakgrund*

Äldreombudsmannens (ÄO), årliga rapport presenteras. Till ÄO kan äldre, deras anhöriga eller andra, vända sig med frågor, önskemål eller synpunkter som rör stadens äldreomsorg. ÄO kan genom att sprida goda exempel inom staden och föra dialog med stadsdelsförvaltningar och verksamheter verka för att stadens omsorg och andra tjänster kan utvecklas och förbättras. I rapporten beskriver ÄO sina erfarenheter och sin syn på stadens äldreomsorg.

### *Remisser*

Yttrande har inkommit från kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning och kommunstyrelsens pensionärsråd.

*Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning* tillstyrker stadsledningskontorets förslag till beslut.

*Kommunstyrelsens pensionärsråd* tillstyrker stadsledningskontorets förslag till beslut.

### *Mina synpunkter*

Äldreombudsmannen fyller en viktig funktion för äldre i Stockholms stad. ÄO genomför också en omfattande informationsinsats och gör en återkoppling till förvaltningar och verksamheter på de synpunkter hon får in.

Den samlade erfarenheten av inkomna samtal visar att det finns ett stort behov av att planera sin framtid, mentalt förbereda sig inför åldrandet och samtala med anhöriga, vänner och bekanta om de egna planerna. Detta är en tendens som håller i sig.

Det gäller att kompensera avtagande kroppsfunktioner med olika sorters anpassning när det gäller miljö och levnadssätt, för att man ska kunna känna sig trygg.

Under 2003 har arbetet med servicehusens strukturomvandling pågått intensivt inom Stockholms stad, vilket har märkts i antalet telefonsamtal. Ett stort antal äldre har varit oroliga för servicehusens framtid, och minst lika många har önskat ställa sig i kö till blivande seniorboenden. 12 maj 2004 togs beslut angående omstruktureringen av 983 servicehuslägenheter och angående en definition av vad seniorboende är och samtidigt togs beslut om köregler för bostadsförmedlingen. Dessa beslut var för många mycket efterlängtade.

Utbudet av äldreboenden behöver ständigt anpassas till efterfrågan. Inkomna signaler till ÄO och stadsdelsförvaltningarna är ett bra sätt att fånga in signalerna. Äldreombudsmannen tar upp att det behövs äldreboenden för speciella behov som t.ex.

psykisk sjukdom och Parkinsons sjukdom. Äldreomsorgsberedningens kansli fick under hösten 2004 i uppdrag att närmare överväga efterfrågan, och se över de planeringsförutsättningar som staden erbjuder för etablering av boenden med särskild inriktning för att återkomma med förslag.

ÄO tar upp att ett klagorande behöver göras i riktlinjerna över äldres möjlighet att påverka adress vid val av äldreboende. En översyn av riktlinjerna för biståndsbedömningen ska göras på grund av vissa lagändringar. Det är viktigt att likställigheten ökar i Stockholms stad när det gäller biståndsbedömningen.

I sin rapport tar äldreombudsmannen upp en del förändringar och drivkrafter som påverkar utvecklingen. Det är viktigt att fortsättningsvis följa och se över tendenser t.ex. kostnadsutvecklingen, liksom andra drivkrafter som påverkar verksamhetsområdet.

Flera stadsdelar har gett en särskild biståndshandläggare i uppgift att endast ansvara för placering på äldreboenden. Dessa s.k. boendesamordnare underlättar arbetstyngden för övriga biståndshandläggare och de ökar troligen möjligheten till kloka placeringar.

Jag föreslår kommunstyrelsen besluta följande

Äldreombudsmannens årsrapport godkänns.

Stockholm den 3 juni 2004

MARGARETA OLOFSSON

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Reservation** anfördes av borgarråden *Kristina Axén Olin* och *Mikael Söderlund* (båda m) och *Jan Björklund* (fp) enligt följande.

Vi föreslår borgarrådsberedningen föreslå kommunstyrelsen besluta att

1. anmälan godkännes
2. uppdra åt stadsledningskontoret att se över stadens riktlinjer för placering i äldreboenden enligt nedan
3. ett gemensamt kvalitetsuppföljningssystem införs i staden
4. informationen kring vilka äldreboenden som finns i staden och platstillgången på dessa, oavsett huvudman, förbättras
5. undersöka möjligheterna att inrätta ett kommunövergripande specialboende för personer med Parkinsons sjukdom
6. därutöver anföra.

Äldreombudsmannens årsrapport tar upp en rad viktiga områden och förslag till förbättringar av stadens äldreomsorg. Vi ser flera områden där tidigare förslagna förändringar från folkpartiet skulle bidra till att förbättra de äldres möjligheter i enlighet med vad som förs fram i årsrapporten.

En viktig faktor som nämns är många äldres önskan att ha inflytande över sin ålderdom. Valet av eget boende och möjlighet att välja utövare inom hemtjänsten är viktiga sådana val. Det är därför mycket glädjande att förvaltningen i ett annat ärende föreslår att den kundvalsmodell som infördes 2001 bibehålls och utvecklas.

Äldreombudsmannen för också fram motsättningen mellan stadens riktlinjer för val av äldreboende, där hela staden betraktas som en gemensam resurs, och verkligheten, där boende i vissa stadsdelar nekats plats på äldreboenden i andra stadsdelar. I väntan på att ett pengsystem införs i Stockholm som möjliggör full valfrihet för stadens äldre, bör en översyn göras av riktlinjerna för att de ska bli förenliga med stadens policy att betrakta samtliga äldreboenden som en gemensam resurs, med valfrihet för brukarna att välja boende inom hela staden.

Majoriteten av frågor och synpunkter under 2003 har handlat om biståndshandläggningen. Vi menar att det över staden måste finnas riktlinjer som är tydliga för alla biståndshandläggare så att stadens äldre medborgare biståndsbedöms på ett likvärdigt sätt. Äldreombudsmannen skriver:

”Det kan innebära att den enskilde ansöker om det som handläggaren uppger är rimligt – inte utifrån det faktiska behovet.”

Äldreombudsmannen understryker en viktig synpunkt som vi påpekat vid flera tillfällen, nämligen att de äldre kan känna kvarboendepincipen som ett tvång och att de trots stort omvårdnadsbehov hänvisas till den när de inget hellre önskar än att komma till ett äldreboende. Detta är ovärdigt för den enskilde och inte att se till den enskildes behov.

Rutiner skapar trygghet, säkerhet och livskvalitet för våra äldre och dessa rutiner kräver kontinuerlig uppmärksamhet. Äldreombudsmannen påpekar att det är varje stadsdel som ska fatta beslut om sin egen säkerhetspolicy.

I dag sker uppföljningen av äldreomsorgen av flera olika aktörer på flera olika sätt i varje stadsdel. Även äldreomsorgsinspektörerna och revisorerna har påpekat att det finns brister i uppföljningen. Ett kvalitetsuppföljningssystem för hela staden skulle inte bara underlätta för stadsdelsförvaltningarna utan även ge en bättre bild och transparens över staden. Till syvende och sist skulle ett sådant system vara ett hjälpmedel för att få en bättre äldreomsorg för våra medborgare.

Enligt rapporten är det många äldre och anhöriga som har efterfrågat aktuell information om olika äldreboenden samt tillgång på lägenheter. Stadens hemsida måste kompletteras med äldreboenden i enskild regi samt vilken tillgång till lediga lägenheter som finns. Även den skriftliga informationen bör ses över så att den är lätt att förstå.

Det framkommer av rapporten att allt fler personer med Parkinsons sjukdom har begärt specialboende, eftersom den svårbehandlade sjukdomen kräver stor individualism både i medicinering och födointag. Vi menar att SLK borde få uppdraget att undersöka möjligheterna att inrätta ett sådant kommunövergripande specialboende.

Samverkan med landstinget är en förutsättning för att de äldre skall kunna få den hjälp de behöver och där vårdplaneringens tyngdpunkt är den enskildes behov.

## ÄRENDET

I april 1999 antog kommunstyrelsen en instruktion för Äldreombudsmannen (ÄO). Instruktionen följdes upp under 2001–2002, och av denna uppföljning framgick att många äldre funnit råd och stöd i funktionen men att bl.a. tillgängligheten behövde förbättras. Kommunstyrelsen fattade beslut om en ny instruktion för ÄO i juni 2002.

I denna rapport finns dels den nya instruktionen för ÄO, dels några allmänna kommentarer kring service och tillgänglighet, information och samarbete, hanteringen av inkomna synpunkter samt de vanligaste frågorna till ÄO. Därpå följer ett antal slutsatser och kommentarer och slutligen ÄO:s vanligaste råd vid en ansökan om äldreomsorg. För årsrapporten är inkomna synpunkter från äldre, anhöriga, gode män, vänner och stadens personal. Antalet registrerade kontakter, synpunkter och förslag har fördubblats från förra året – från ca 500 stycken 2002 till ca 1 000 stycken 2003.

ÄO har även under 2003 fortsatt att träffa stadsdelsförvaltningar, lokala pensionärsråd och förtroenderåd för ett ömsesidigt informationsutbyte. Vid 98 tillfällen har ÄO medverkat vid olika sammankomster, informerat om stadens äldreomsorg och svarat på frågor som rör äldres vardag. Dessa sammankomster har arrangerats av organisationer, förvaltningar, kommunala och privata utförare av äldreomsorg samt vårdtjänst. Här följer några sammanfattande slutsatser kring verksamheten 2003:

- ✍ *Förvaltningar och verksamheter är positiva och konstruktiva.* De ansvariga inom äldreomsorgens verksamheter och förvaltningar har tagit emot synpunkterna, snabbt tagit sig an frågorna och ofta åtgärdat eventuella problem på ett konstruktivt sätt.
- ✍ *Seniorboenden är efterlängtrade bland de äldre.* Ett stort antal äldre har varit oroliga för servicehusens framtid, och minst lika många har önskat ställa sig i kö till blivande seniorboenden.
- ✍ *Rutiner skapar trygghet, säkerhet och livskvalitet för äldre.* En särskild hemförsäkring för äldre har upphandlats under 2003, och från februari 2004 har äldre med hemtjänst eller lägenhet på äldreboende möjlighet att teckna en särskild försäkring. Säkerhetspolicy och rutiner har uppmärksamrats i samband med upphandlingen av hemförsäkringen.
- ✍ *Det är viktigt att ha inflytande över sin ålderdom.* Det finns ett stort behov av att planera sin framtid, mentalt förbereda sig inför åldrandet och samtala med anhöriga, vänner och bekanta om de egna planerna.
- ✍ *Det behövs lättillgänglig information.* Genom bra information kan äldre lättare hålla sig informerade om sina möjligheter och rättigheter. Lättillgänglig information underlättar även biståndshandläggarnas arbete.
- ✍ *Tydliga riktlinjer behövs.* I samband med översynen av riktlinjerna behöver äldres möjlighet till påverkan av äldreboendeadress klargöras. Riktlinjerna behöver göras tydliga så att medborgarna får lika behandling – oavsett var man bor inom staden.
- ✍ *Boendesamordnaren är en viktig resurs.* Flera stadsförvaltningar har gett en särskild biståndshandläggare i uppgift att endast ansvara för placering på äldreboenden. Dessa s.k. boendesamordnare underlättar arbetstyngden för övriga biståndshandläggare och de ökar troligen möjligheten till kloka beslut om boende. Systemet med boendesamordnare bör om möjligt användas inom fler stadsdelar.
- ✍ *Stadsdelen äldreboenden behöver ständigt anpassas till efterfrågan.* Det är viktigt att staden kontinuerligt anpassar utbudet till efterfrågan. Inkomna synpunkter till stadsdelsförvaltningen och ÄO är ett bra sätt att fånga in signalerna.

- ✍ *Det behövs äldreboenden för speciella behov.* Detta kan gälla personer med psykisk sjukdom eller personer med svårare fysiska sjukdomar, t.ex. Parkinsons sjukdom.
- ✍ *Psykiskt sjuka behöver egna ombud.* Många äldre med psykiska sjukdomar har svårt att formulera sin begäran om hjälp och närma sig myndigheterna. Därför behöver äldre psykiskt sjuka ges en möjlighet till ”mänskligt stöd”, som flera har uttryckt det. Med detta menar man en sorts ombud som inte är en myndighetsperson men kan hjälpa till i kontakterna, föra talan och ha tålamod.

## REMISSER

Yttrande har inkommit från kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning och kommunstyrelsens pensionärsråd.

**Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning** beslöt vid sitt sammanträde den 30 mars 2004 att bifalla stadsledningskontorets förslag till beslut.

*Reservation* anfördes av *Margareta Björk* (m), *Helen Jäderlund* (fp) och *Ewa Samuelsson* (kd), *bilaga 1*.

**Kommunstyrelsens pensionärsråd** beslöt vid sitt sammanträde den 18 mars 2004 att tillstyrka stadsledningskontorets förslag till beslut.

## RESERVATIONER M M

### Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning

Reservationen av Margareta Björk (m), Helen Jäderlund (fp) och Ewa Samuelsson (kd) är enligt följande lydelse.

1. att anmälan godkännes
2. att uppdra åt stadsledningskontoret att se över stadens riktlinjer för placering i äldreboenden enligt nedan.
3. att ett gemensamt kvalitetsuppföljningssystem införs i staden.
4. att informationen kring aktuell information om och tillgång på äldreboende, oavsett huvudman, förbättras,
5. att undersöka möjligheterna att inrätta ett kommunövergripande specialboende för personer med Parkinsons sjukdom.

Samt därutöver anföra:

Äldreombudsmannens årsrapport tar upp en rad viktiga områden och förslag till förbättringar av stadens äldreomsorg. Vi ser flera områden där tidigare föreslagna förändringar från oss skulle bidra till att förbättra de äldres möjligheter i enlighet med vad som förs fram i årsrapporten.

En viktig faktor som nämns är många äldres önskan att ha inflytande över sin ålderdom. Valet av eget boende och möjlighet att välja utöware inom hemtjänsten är viktiga sådana val. Det är därför mycket glädjande att förvaltningen i ett annat ärende förslår att den kundvalsmodell som infördes år 2001 bibehålls och utvecklas.

Äldreombudsmannen för också fram motsättningen mellan stadens riktlinjer för val av äldreboende, där hela staden betraktas som en gemensam resurs och verkligheten, där boende i vissa stadsdelar nekats plats på äldreboenden i andra stadsdelar. I väntan på att ett pengssystem införs i Stockholm som möjliggöra full valfrihet för stadens äldre, bör en översyn göras av riktlinjerna för att de ska bli förenliga med stadens policy att betrakta samtliga äldreboenden som en gemensam resurs, med valfrihet för brukarna att välja boende inom hela staden.

Majoriteten av frågor och synpunkter under 2003 har handlat om biståndshandläggningen. Vi menar att det över staden måste finnas riktlinjer som är tydliga för alla biståndshandläggare så att stadens äldre medborgare biståndsbedöms på likvärdigt sätt. Äldreombudsmannen skriver:

”Det kan innebära att den enskilde ansöker om det som handläggaren uppger är rimligt – inte utifrån det faktiska behovet”.

Äldreombudsmannen understryker en viktig synpunkt som vi påpekat vid flera tillfällen nämligen att de äldre kan känna kvarboendeprincipen som ett tvång och att de trots stort omvårdnadsbehov hänvisas till den när de inget hellre önskar än att komma till ett äldreboende. Detta är ovärdigt för den enskilde och inte att se till den enskildes behov.

Rutiner skapar trygghet, säkerhet och livskvalitet för våra äldre och att dessa rutiner kräver kontinuerlig uppmärksamhet. Äldreombudsmannen påpekar att det är varje stadsdel, som ska fatta beslut om sin egen säkerhetspolicy.

Idag sker uppföljningen av äldreomsorgen av flera olika aktörer och på flera olika sätt i varje stadsdel. Även äldreomsorgsinspektörerna och revisorerna har påpekat att det finns brister i uppföljningen. Ett kvalitetsuppföljningssystem för hela staden skulle inte bara underlätta för stadsdelsförvaltningarna utan även ge en bättre bild och transparens över staden. Till syvende och sist skulle ett sådant system vara ett hjälpmedel för att få en bättre äldreomsorg för våra medborgare.

Enligt rapporten är det många äldre och anhöriga som har efterfrågat aktuell information om olika äldreboende samt tillgång på lägenheter. Stadens hemsida måste kompletteras med

äldreboenden i enskild regi samt vilken tillgång till lediga lägenheter som finns. Även den skriftliga informationen bör ses över så att den är lätt att förstå.

Det framkommer av rapporten att allt fler personer med Parkinsons sjukdom har begärt specialboende, eftersom den svårbehandlade sjukdomen kräver stor individualism både i medicinering och i födointag. Vi menar att slk borde få uppdraget att undersöka möjligheterna att inrätta ett sådant kommunövergripande specialboende.

Samverkan med landstinget är en förutsättning för att de äldre skall kunna få den hjälp de behöver och där vårdplaneringens tyngdpunkt är den enskildes behov.

## **Äldreombudsmannens årsrapport 2004**

Avser år 2003

Äldreombudsman: Ulla Johansson



<b>ÄLDREOMBUDSMANNENS INSTRUKTION</b>	<b>10</b>
<b>SAMMANFATTNING</b>	<b>10</b>
<b>ÄLDREOMBUDSMANNENS ARBETE UNDER 2003</b>	<b>11</b>
Service och tillgänglighet	11
Information och samarbete	11
Hanteringen av inkomna synpunkter	12
De vanligaste frågorna under 2003	13
<b>SLUTSATSER OCH KOMMENTARER</b>	<b>14</b>
Förvaltningar och verksamheter är positiva och konstruktiva	14
Seniorboenden är efterlängtrade	14
Rutiner skapar trygghet, säkerhet och livskvalitet	14
Det är viktigt att ha inflytande över sin ålderdom	14
Det behövs lättillgänglig information	15
Tydliga riktlinjer behövs	15
Boendesamordnaren är en viktig resurs	15
Utbudet av äldreboenden behöver ständigt anpassas till efterfrågan	16
Det behövs äldreboenden för speciella behov	16
Psyiskt sjuka behöver egna ombud	16
<b>ÄO:S VANLIGASTE RÅD VID ANSÖKAN OM ÄLDREOMSORG</b>	<b>16</b>

### *Äldreombudsmannens instruktion*

Äldreombudsmannen (ÄO) är en fristående funktion med möjlighet att förstärka den enskildes inflytande. Äldreombudsmannen har inget myndighetsansvar i enskilda ärenden eller disciplinära befogenheter. Till ÄO kan äldre, deras anhöriga eller andra, vända sig med frågor, önskemål eller synpunkter som rör stadens äldreomsorg. ÄO är en stödjande funktion när det gäller information och rådgivning. 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 beslutsfattare och t.ex. äldreomsorgspersonal
- ✍ sprida goda exempel inom staden och föra dialog med stadsdelsförvaltningar och verksamheter, så att stadens omsorg och andra tjänster kan utvecklas och förbättras
- ✍ på systematiskt sätt 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

### *Sammanfattning*

I april 1999 antog kommunstyrelsen en instruktion för Äldreombudsmannen (ÄO). Instruktionen följdes upp under 2001–2002, och av denna uppföljning framgick att många äldre funnit råd och stöd i funktionen men att bl.a. tillgängligheten behövde förbättras. Kommunstyrelsen fattade beslut om en ny instruktion för ÄO i juni 2002.

I denna rapport finns dels den nya instruktionen för ÄO, dels några allmänna kommentarer kring service och tillgänglighet, information och samarbete, hanteringen av inkomna synpunkter samt de vanligaste frågorna till ÄO. Därpå följer ett antal slutsatser och kommentarer och slutligen ÄO:s vanligaste råd vid en ansökan om äldreomsorg.

Grunden för årsrapporten är inkomna synpunkter från äldre, anhöriga, gode män, vänner och stadens personal. Antalet registrerade kontakter, synpunkter och förslag har fördubblats från förra året – från ca 500 stycken 2002 till ca 1 000 stycken 2003.

ÄO har även under 2003 fortsatt att träffa stadsdelsförvaltningar, lokala pensionärsråd och förtroenderåd för ett ömsesidigt informationsutbyte. Vid 98 tillfällen har ÄO medverkat vid olika sammankomster, informerat om stadens äldreomsorg och svarat på frågor som rör äldres vardag. Dessa sammankomster har arrangerats av organisationer, förvaltningar, kommunala och privata utförare av äldreomsorg samt vårdskolor.

Här följer några sammanfattande slutsatser kring verksamheten 2003:

- ✍ *Förvaltningar och verksamheter är positiva och konstruktiva.* De ansvariga inom äldreomsorgens verksamheter och förvaltningar har tagit emot synpunkterna, snabbt tagit sig an frågorna och ofta åtgärdat eventuella problem på ett konstruktivt sätt.
- ✍ *Seniorboenden är efterlängtda bland de äldre.* Ett stort antal äldre har varit oroliga för servicehusens framtid, och minst lika många har önskat ställa sig i kö till blivande seniorboenden.
- ✍ *Rutiner skapar trygghet, säkerhet och livskvalitet för äldre.* En särskild hemförsäkring för äldre har upphandlats under 2003, och från februari 2004 har äldre med hemtjänst eller lägenhet på äldreboende möjlighet att teckna en särskild försäkring. Säkerhetspolicy och rutiner har uppmärksamats i samband med upphandlingen av hemförsäkringen.

- ✍ *Det är viktigt att ha inflytande över sin ålderdom.* Det finns ett stort behov av att planera sin framtid, mentalt förbereda sig inför åldrandet och samtala med anhöriga, vänner och bekanta om de egna planerna
- ✍ *Det behövs lättillgänglig information.* Genom bra information kan äldre lättare hålla sig informerade om sina möjligheter och rättigheter. Lättillgänglig information underlättar även biståndshandläggarnas arbete.
- ✍ *Tydliga riktlinjer behövs.* I samband med översynen av riktlinjerna behöver äldres möjlighet till påverkan av äldreboendeadress klargöras. Riktlinjerna behöver göras tydliga så att medborgarna får lika behandling – oavsett var man bor inom staden.
- ✍ *Boendesamordnaren är en viktig resurs.* Flera stadsförvaltningar har gett en särskild biståndshandläggare i uppgift att endast ansvara för placering på äldreboenden. Dessa s.k. boendesamordnare underlättar arbetstyngden för övriga biståndshandläggare och de ökar troligen möjligheten till kloka beslut om boende. Systemet med boendesamordnare bör om möjligt användas inom fler stadsdelar.
- ✍ *Utbudet av äldreboenden behöver ständigt anpassas till efterfrågan.* Det är viktigt att staden kontinuerligt anpassar utbudet till efterfrågan. Inkomna synpunkter till stadsdelsförvaltningen och ÄO är ett bra sätt att fånga in signalerna.
- ✍ *Det behövs äldreboenden för speciella behov.* Detta kan gälla personer med psykisk sjukdom eller personer med svårare fysiska sjukdomar, t.ex. Parkinsons sjukdom.
- ✍ *Psykiskt sjuka behöver egna ombud.* Många äldre med psykiska sjukdomar har svårt att formulera sin begäran om hjälp och närma sig myndigheterna. Därför behöver äldre psykiskt sjuka ges en möjlighet till ”mänskligt stöd”, som flera har uttryckt det. Med detta menar man en sorts ombud som inte är en myndighetsperson men kan hjälpa till i kontakterna, föra talan och ha tålamod.

#### *Äldreombudsmannens arbete under 2003*

#### **Service och tillgänglighet**

Äldreombudsmannens (ÄO) funktion bemannas med en heltidstjänst. Under året har tillgängligheten prioriterats via en fast telefontid (måndag–torsdag kl. 09.00–11.30 samt fredag kl. 13.00–15.00). Övrig tid har meddelanden kunnat lämnas via växeln eller i en s.k. röstbrevlåda. Telefonen hölls stängd under ÄO:s semester och därutöver under åtta dagar, när ÄO deltog i planeringsdagar, konferenser och möten.

Antalet registrerade kontakter, synpunkter och förslag har fördubblats – från ca 500 under 2002 till ca 1 000 under 2003. De flesta synpunkterna har tagits emot via telefon, men ibland har detta även skett via e-post, besök eller brev. ÄO har tagit emot 180 e-postmeddelanden och 70 brev, 40 personliga besök har skett, antingen på kontoret eller hemma hos äldre.

#### **Information och samarbete**

Information om ÄO finns på Stockholms stads hemsida – [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se). Information om ÄO:s funktion har även spridits muntligt på informationsmöten och genom en broschyr. Totalt har ca 10 000 broschyrer om ÄO:s verksamhet delats ut under 2003. Stadsdelsförvaltningarna har varit ett viktigt stöd för att sprida denna broschyr.

ÄO har under året fortsatt att träffa stadsdelsförvaltningar, lokala pensionärsråd och förtroenderåd för ömsesidigt informationsutbyte. Sådana träffar har skett i Farsta, Enskede-Årsta, Hägersten, Kista, Hässelby-Vällingby, Maria-Gamla Stan, Rinkeby, Bromma, Norrmalm, Katarina-Sofia samt Spånga-Tensta. Vid 98 tillfällen har äldreombudsmannen medverkat vid olika sammankomster för att informera om stadens äldreomsorg, svara på frågor samt delta i diskussioner om äldres vardag. Dessa träffar har arrangerats av organisationer, förvaltningar, kommunala och privata utförare av äldreomsorg samt vårdskolor.

## Hanteringen av inkomna synpunkter

De synpunkter som lämnas av äldre och närstående dokumenteras i datorprogrammet Hera. Under 2003 har, som ovan nämnts, ca 1 000 synpunkter inrapporterats i Hera. Därutöver har ytterligare synpunkter behandlats men inte bokförts; oftast handlar det om synpunkter och allmänna frågor som kommit fram på informationsträffar eller via mobilsamtal utanför kontoret.

Ökningen av antalet registrerade synpunkter kan härledas till den ökade tillgängligheten under 2003, då telefontiderna har haft högsta prioritet i äldreombudsmannens arbete.

När en synpunkt lämnas in bedömer ÄO inledningsvis hur hon ska agera för att öka den äldres inflytande. När det gäller äldre som har stöd av någon anhörig eller av en god vän som för deras talan kan det ofta räcka med råd, stöd och information för att klara upp situationen. Men ibland räcker inte detta, och då aktualiserar ÄO frågan hos stadsdelsförvaltningen eller direkt i den berörda verksamheten.

En stor del av kontakterna med biståndshandläggare, chefer och verksamheter sker per telefon och via e-post. Några vill få skriftligt svar från ÄO på sina synpunkter. ÄO:s erfarenhet under 2003 är att förvaltningar och äldreomsorgens utförare oftast har mottagit synpunkterna, tagit sig an frågorna och åtgärdat eventuella problem på ett konstruktivt sätt. De flesta medarbetarna har uppskattat frågorna och också fått en möjlighet att synliggöra sitt arbete och de svåra frågeställningar som man ofta ställs inför.

En omfattande uppgift för ÄO är att sprida information om äldreomsorgen, såväl skriftligt som muntligt. Många är intresserade av stadens riktlinjer för äldreomsorg och annat material som ger information om de äldres levnadsförhållanden. Många söker sin information på stadens hemsida.

De synpunkter som inkommer till ÄO sammanställs per ämnes- och stadsdelsområde, och de redovisas för stadsdelsförvaltningarna i samband med årsrapporten. De insamlade synpunkterna om varje stadsdel redovisas inte i denna årsrapport, men de delges till stadsdelsförvaltningar, för att dessa ska kunna sammanföra dem med klagomålshantering och kvalitetsarbete. ÄO väljer att inte dra generella slutsatser från respektive stadsdelsområde i årsrapporten.

Stadsdelsförvaltningarna har också möjlighet att få ta del av inkomna synpunkter löpande under året, vilka flera också har gjort, som ett komplement till stadsdelens egen klagomålshantering. Även under 2004 kommer stadsdelsförvaltningarna att ges möjlighet att diskutera de samlade synpunkterna för 2003.

Norrholm har flest inkomna synpunkter – totalt 132 stycken och Maria–Gamla Stan 101 stycken. Dessutom finns 79 synpunkter där stadsdelsområde inte går att härleda. Rinkeby, Kista och Hägersten har lägst antal synpunkter (se tabell 1, nedan).

Synpunkternas innehåll varierar från upplysning, diskussion och beröm, till olika former av problem som man vill ha hjälp med. I många fall har samma person återkommit i samma ärende flera gånger under året. Ofta handlar det om fortsatta problem med den formella biståndshandläggningen, den allmänna livssituationen eller fortsatt missnöje med vård och omsorg. Under året har flera stadsdelsförvaltningar efterfrågat ett databaserat system för klagomålshantering där också ÄO:s ärenden kan ingå.

**Tabell 1 – Bokförda synpunkter per stadsdelsförvaltning**

Stadsdelsområde går ej att ange	79
Bromma	36
Enskede–Årsta	52
Farsta	48
Hägersten	13
Hässelby–Vällingby	63
Katarina–Sofia	27
Kista	11
Kungsholmen	55
Liljeholmen	45
Maria-Gamla Stan	101
Norrmalm	132
Rinkeby	2
Skarpnäck	47
Skärholmen	37
Spånga–Tensta	17
Vantör	26
Älvsjö	23
Östermalm	50
Övriga	74
Andra kommuner	44

**De vanligaste frågorna under 2003**

Nedan följer en sammanställning av de vanligaste frågorna och synpunkterna som inkommit under 2003:

- ✍ Hur ska jag gå till väga när jag ansöker om äldreomsorg?
- ✍ Vad säger lagen och riktlinjerna om mina rättigheter till äldreomsorg?
- ✍ Får jag välja vilket äldreboende jag vill flytta till?
- ✍ Jag får inte det som jag begärt – vad kan jag göra?
- ✍ Jag behöver ett mer tillgängligt boende. Vilka möjligheter har jag att själv söka en annan lägenhet?
- ✍ Vem får lägenhet i servicehus?
- ✍ Vilka seniorbostäder finns?
- ✍ Varför ska jag betala 100 kronor i servicehus, trots att jag inte har någon hjälp?
- ✍ Varför blev min nya avgift högre?
- ✍ Vilka kunskaper har biståndshandläggarna om olika demenssjukdomar, stroke, Parkinsons sjukdom m.m.?
- ✍ Vilka är psykiskt sjukas möjligheter till stöd, hjälp och äldreboenden?
- ✍ Äldres ställning i samhället bör förbättras.
- ✍ Vart kan jag vända mig om vården inte fungerar?

Majoriteten av frågor och synpunkter 2003 har handlat om biståndshandläggningen.

Anhöriga och äldre vill oftast höra vad som egentligen gäller – vilket ansvar och vilka befogenheter handläggarna har. Ofta handlar det om ren information om tillvägagångssätt och rutiner kring ansökan. Oklarheten är större och svårare att förklara, om skriftlig ansökan och formella beslut inte delgetts den enskilde.

En orsak till kontakt med ÄO kan också vara att handläggaren redan inledningsvis talar om vad den äldre kan få och inte få. Det kan innebära att den enskilde ansöker om det som handläggaren uppger är rimligt – inte utifrån det faktiska behovet. Många gånger finns även en svårlost konflikt om vem biståndshandläggaren ska lyssna på – den enskilde eller en anhörig.

Äldres önskan kan vara svår att få fram. Många äldre är ovana vid att lägga fram sin ”kravlista”, utan anser i stället att de som är professionella borde se behoven. Flera äldre har dessutom vittnat om att de anhörigas krav väger starkt i valet mellan att bo hemma med hemhjälp eller att flytta till äldreboende; anhörigas välvilja när det gäller att mamma eller pappa ska ha en trygg tillvaro på äldreboendet är svår att motstå.

Samtidigt finns det äldre med stora omvårdnadsbehov som upplever att biståndshandläggarna hänvisar till kvarboendeprincipen, fastän den äldres önskan att komma till ett äldreboende är tydlig och fast.

ÄO får däremot relativt få synpunkter kring vård och omsorg. De synpunkter som ändå kommer in, handlar oftast om möjliga kontaktvägar när något inte fungerar. I sådana fall hänvisar ÄO till ansvariga chefer, medicinskt ansvariga sjuksköterskor, Patientnämnden, Länsstyrelsen, Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd m.m. Ibland kan ÄO även förmedla kontakten mellan den äldre och rätt instans. Oftast behandlas dessa problem smidigt; endast ett fåtal fall återkommer.

#### *Slutsatser och kommentarer*

### **Förvaltningar och verksamheter är positiva och konstruktiva**

Äldreombudsmannen har även under 2003 erfarit att de ansvariga inom äldreomsorgens verksamheter och förvaltningar har tagit emot synpunkterna, snabbt tagit sig an frågorna och ofta åtgärdat eventuella problem på ett konstruktivt sätt.

**Endast vid ett fåtal kontakter har ÄO upplevt negativa reaktioner från chefer eller andra ansvariga. Detta är mycket glädjande med tanke på Stockholms storlek och drygt 116 000 invånare över 65 år, 18 stadsdelsnämner och stor äldreomsorgsverksamhet.**

### **Seniorboenden är efterlängtrade**

Under 2003 har arbetet med servicehusens strukturomvandling pågått intensivt inom Stockholms stad. Ett stort antal äldre har varit oroliga för servicehusens framtid, och minst lika många har önskat ställa sig i kö till blivande seniorboenden. Många äldre som fått avslag på sin ansökan om servicehuslägenhet har dessutom saknat andra möjligheter till en handikappanpassad och trygg bostad.

Under våren 2004 kommer, för många efterlängtrade, beslut att fattas i kommunfullmäktige där namn på seniorboende och regler för förmedling av seniorboenden ska fastställas.

### **Rutiner skapar trygghet, säkerhet och livskvalitet**

En särskild hemförsäkring för äldre har upphandlats under 2003, och från februari 2004 har äldre med hemtjänst eller lägenhet på äldreboende möjlighet att teckna en särskild försäkring hos Tennant.

Enligt ett kommunfullmäktigebeslut 1997 ska varje stadsdelsnämnd fatta beslut om en egen säkerhetspolicy. I samband med upphandlingen av den särskilda hemförsäkringen har därför ett förslag till säkerhetspolicy för äldre utarbetats på äldreomsorgsberedningens kansli, där Skärholmens, Farstas och Vantörs stadsdelsförvaltningar bidragit mest med sina rutiner och policy. Denna säkerhetspolicy kan sedan användas som grund för stadsdelsnämndernas egna beslut. **Rutiner är en viktig del av äldreomsorgen. Det skapar trygghet, säkerhet och livskvalitet för äldre. Arbetet med rutiner och uppföljning kräver kontinuerlig uppmärksamhet.**

### **Det är viktigt att ha inflytande över sin ålderdom**

Den samlade erfarenheten av inkomna samtal visar att det finns ett stort behov av att planera sin framtid, mentalt förbereda sig inför åldrandet och samtala med anhöriga, vänner och bekanta om de egna planerna. Detta är en tendens som håller i sig.

**Det gäller att kompensera avtagande kroppsfunktioner med olika sorters anpassning när det gäller miljö och levnadssätt, för att man ska kunna känna sig trygg. Därför behövs kunskap om orsakerna till åldrandet och information om olika möjligheter att kompensera och anpassa tillvaron.**

För många handlar inflytande om vardagsnära saker, t.ex. om att:

- ✍ skaffa en mer tillgänglig bostad eller bo i seniorboende med andra äldre
- ✍ kunna välja vilket äldreboende man ska flytta till (inom stadsdelen, utanför stadsdelen eller till en annan kommun)
- ✍ påverka vem/vilka som hjälper en i hemmet
- ✍ ta del av lagar, stadens riktlinjer och politiska mål när det gäller bostadsfrågan, för att bättre kunna förstå och påverka sin situation.

### **Det behövs lättillgänglig information**

Äldre och deras närstående har ett stort behov av information och kunskap om äldreomsorgen. Det är glädjande att fler äldre själva söker information om vilka möjligheter de har. Det är också positivt att allt fler äldre med invandrarbakgrund (oftast via sina närstående) tar kontakt. Många av dessa frågar om äldres rättigheter och vilka lagar som styr.

I dag står biståndshandläggarna för största delen av informationen till enskilda, varav den mesta informationen sker muntligt vid ansökningstillfället. Skriftlig information, som är lätt att förstå, efterfrågas och uppskattas när sådan finns.

För att tillmötesgå medborgarnas efterfrågan behöver staden satsa på lättillgänglig information om äldreomsorg, men även på information om andra frågor som berör äldre medborgare. På så vis kan äldre hålla sig informerade om sina möjligheter och rättigheter. Lättillgänglig information underlättar även biståndshandläggarnas arbete.

Många äldre och anhöriga har efterfrågat aktuell information om olika äldreboenden och tillgången till lägenheter. På Stockholms stads hemsida [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se) finns förvisso information om de kommunala äldreboendena, men övriga äldreboenden saknas och man kan inte heller se tillgången till lediga lägenheter.

**Att nå ut med information är alltid en svår uppgift – oavsett vilken målgrupp det gäller. Målet för staden bör vara att kunskapen om äldreomsorgen integreras i människors medvetande. Gruppen äldre är ett vitt begrepp som innefattar alla människor som fyllt 65 år. Därför behövs olika strategier för att nå olika gruppers behov.**

Staden och olika föreningar har stora möjligheter att sprida information. Ett exempel på nya vägar för informationsspridning är telefonupplysning, s.k. Svar direkt, vilket några pensionärsföreningar i samarbete med Kungsholmens stadsdelsförvaltning har startat.

### **Tydliga riktlinjer behövs**

Stadens nuvarande policy är att äldreboenden är en gemensam resurs för hela staden. Dock har stadsdelarnas ekonomiska ramar även under 2003 lett till att biståndshandläggarna i vissa fall inte kunnat bevilja den enskildes ansökan om att flytta till ett visst äldreboende (en särskild adress). Har det funnits lediga lägenheter i äldreboenden inom den egna stadsdelsförvaltningen har äldre ibland fått avslag på ansökan om boenden utanför den egna stadsdelen.

**I samband med översynen av riktlinjerna behöver äldres möjlighet till påverkan av äldreboendeadress klargöras. Riktlinjerna behöver göras tydliga så att medborgarna får lika behandling – oavsett var man bor inom staden.**

### **Boendesamordnaren är en viktig resurs**

Flera stadsdelar har gett en särskild biståndshandläggare i uppgift att endast ansvara för placering på äldreboenden. Dessa s.k. boendesamordnare underlättar arbetstyngden för övriga biståndshandläggare och de ökar troligen möjligheten till kloka placeringar.

Denna funktion förbättrar situationen för äldre som ansöker om äldreboende. Handläggningen går snabbare, boendesamordnaren kan skaffa sig en bättre översikt över vilka äldreboenden som finns att tillgå och man kan dessutom kommunicera direkt med den äldre.

Boendesamordnarna samarbetar med varandra och har på ett bra sätt lyckats hantera boendeplaceringen inom staden. Detta system med boendesamordnare bör om möjligt användas inom fler stadsdelar.

#### **Utbudet av äldreboenden behöver ständigt anpassas till efterfrågan**

Nedläggning av omoderna äldreboenden med ojämn kvalitet har, tillsammans med ett nytillskott av moderna äldreboenden i Räcksta, Kattrumpstullen, Hammarbyhamnen, Serafen och Postiljonen, kunnat lösa utbud och efterfrågan. Antalet missnöjda vad gäller erbjudande om äldreboende har därför minskat sedan våren 2003.

**Det är viktigt att staden kontinuerligt anpassar utbudet till efterfrågan. Uppföljning av inkomna synpunkter, både till stadsdelsförvaltning och ÄO, är ett bra sätt att fånga in signalerna.**

#### **Det behövs äldreboenden för speciella behov**

En del äldre har speciella behov, där det kan behövas speciella äldreboenden.

Äldre psykiskt sjuka har i dag otillräckliga möjligheter att få ett modernt äldreboende inom staden, vilket både biståndshandläggare och anhöriga till psykiskt sjuka har uppmärksammat. I flera fall har psykiskt sjuka fått äldreboende utanför Stockholms stads gränser. Det är viktigt att inventera behoven och planera för utbyggnaden för denna särskilt svaga grupp.

Ett annat exempel på äldre med speciella behov är personer med Parkinsons sjukdom. Detta är en svårbehandlad sjukdom som kräver stor individualism både i medicinering och i födointag. Allt fler personer med Parkinsons sjukdom har begärt specialboende, vilket inte finns inom Stockholms stad.

#### **Psykiskt sjuka behöver egna ombud**

Många äldre med psykiska sjukdomar har svårt att formulera sin begäran om hjälp och närma sig myndigheterna. Därför behöver äldre psykiskt sjuka ges en möjlighet till "mänskligt stöd", som flera har uttryckt det. Med detta menar man en sorts ombud som inte är en myndighetsperson men kan hjälpa till i kontakterna, föra talan och ha tålamod. Ett gott exempel är Stadsmissionens sätt att stödja psykiskt sjuka genom personliga ombud. Resursen är viktig men långt ifrån tillräcklig för alla behovande.

**Samarbetet mellan kommunen och landsting behöver förbättras vad gäller det gemensamma ansvaret. Det krävs olika sorters individuella lösningar i samverkan mellan landsting och kommun, så att psykiskt sjukas möjlighet till ett bättre och tryggare liv går i uppfyllelse.**

#### *ÄO:s vanligaste råd vid ansökan om äldreomsorg*

Slutligen följer här de viktigaste råden från ÄO vid en ansökan om äldreomsorg.

Det är viktigt att du känner till dina rättigheter och hur du går till väga i olika situationer.

✍ Formulera gärna en skriftlig ansökan.

✍ Alla som ansökt äldreomsorg har rätt till utredning och skriftligt beslut med motivering. Överklaga om beslutet går dig emot. Ta gärna hjälp av en vän, en anhörig eller någon från en pensionärs- eller handikapporganisation. Biståndshandläggaren ska också vara dig behjälplig vid en överklagan, om du begär det.



- ✍ Om du själv inte kan eller orkar med alla kontakter – skriv en fullmakt till en närstående så att han/hon kan föra din talan och tillsammans med dig fatta beslut om din vård och omsorg.