

Bilaga 8:2 till kommunstyrelsens protokoll den 29 april 2003, § 4

PM 2003 RVII (Dnr 327-675/2003)

Äldreombudsmannens årsrapport 2003

Borgarrädsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta
att godkänna anmälan.

Föredragande borgarrådet Margareta Olofsson anför följande.

Bakgrund

I samband med budgeten för 1999 beslöt kommunfullmäktige att inrätta en äldreombudsman för Stockholms stad. I april 1999 antog kommunstyrelsen en instruktion för äldreombudsmannen. Äldreombudsmannen redovisar årsrapporter till kommunstyrelsen, *bilaga 2*.

Under år 2002 gjordes en utvärdering av äldreombudsmannens arbete. Rapporten konstaterade att funktionen som kommunal äldreombudsman var ny och oprövad. Sammantaget visade utvärderingen att äldreombudsmannen bör eftersträva ökad tillgänglighet, mer systematik i arbetet och utökad dialog och samarbete med förvaltningarna. Med utgångspunkt från utvärderingens resultat fattade kommunstyrelsen beslut om en ny instruktion för äldreombudsmannen i juni 2002.

Remisser

Ärendet har för synpunkter remitterats till äldreomsorgsberedningen och kommunstyrelsens pensionärsråd.

Äldreomsorgsberedningen beslöt att godkänna anmälan av rapporten.

Kommunstyrelsens pensionärsråd anser att äldreombudsmannens slutsatser bör uppmärksammas och rekommenderar att rapporten sprids inom staden och används som diskussionsmaterial vid personalmöten och utbildningar inom hela äldre vården.

Mina synpunkter

Äldreombudsmannen fyller en viktig funktion i staden både för enskilda äldre som kan vända sig till denne för information och rådgivning och som en informationskanal till beslutsfattare.

En viktig fråga som äldreombudsmannen vill lyfta är bristen på tillgängliga bostäder. Möjligheterna till byten är begränsad i områden med många otillgängliga lägenheter. Seniorboenden finns idag nästan enbart som bostadsrätt. I samband med servicehusutredningen finns en möjlighet att eventuellt inrätta fler seniorbostäder med hyresrätt.

Äldreombudsmannen skriver om biståndshandläggarnas svåra roll inom äldreomsorgen. En stor del av de synpunkter som äldreombudsmannen får in berör biståndshandläggarens arbete. Många uppfattar att handläggaren redan tidigt i kontakten

talat om vad man kan få och inte få, vilket kan innebära att den enskilde ansöker om vad som är rimligt och inte efter det verkliga behovet.

På samma sätt som äldreomsorgsinspektörerna menar äldreombudsmannen att kontaktmannen för den äldre fyller en mycket väsentlig funktion. Deras roll bör utvecklas just med tanke på kommunikationens stora betydelse mellan brukaren och de anhöriga för en väl fungerande äldreomsorg. För att den enskilde ska uppleva trygghet och få inflytande över sin vardag är personalens betydelse helt avgörande.

En annan viktig fråga är äldres säkerhet. Föremål och pengar "försvinner" trots allt både inom hemtjänsten och på äldreboenden. En upphandling är på gång av en hemförsäkring till äldre i äldreboenden. När upphandlingen är avslutad kommer riktlinjer att utarbetas så att äldre ska få en likartad behandling över hela staden.

Jag vill instämma i pensionärsrådets synpunkt att rapporten bör spridas för att användas som diskussionsmaterial på personalmöten och utbildningar.

Jag föreslår kommunstyrelsen besluta
att godkänna anmälan.

Stockholm den 7 april 2003

MARGARETA OLOFSSON

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Särskilt uttalande gjordes av borgarråden *Kristina Axén Olin, Sten Nordin och Mikael Söderlund* (alla m) enligt följande.

Äldreombudsmannens funktion är att vara en stödjande funktion när det gäller information och rådgivning, till vilken stadens äldre, anhöriga eller andra kan vända sig när det gäller stadens äldreomsorg. De synpunkter som inkommer skall ses som ett naturligt redskap i stadens kvalitetsarbete – både i särskilda boendeformer som i öppet hemstöd, ledsagning etc.

I rapporten nämns de områden som behöver utvecklas ytterligare exempelvis personalförsörjningsfrågan, utbildning, kontaktpersoners yrkesroll, information om rättigheter, anhörigstödet och biståndsbedömarnas arbete. Årsrapporten belyser också motsättningen mellan kommunens policy att människor ska kunna välja äldreboende inom hela staden och den faktiska möjligheten att verkligen kunna göra detta. Arbetet med att omsätta policyn till faktisk valfrihet måste intensifieras ute i stadsdelarna.

Vi kan bara instämma i de slutsatser som Äldreombudsmannen drar av sitt arbete under 2002: En viktig sådan är att det skall vara fint att åldras och vi menar att det är lika viktigt att respektera våra äldre i deras livssituation som våra övriga medborgare – med andra ord det är lika viktigt med inflytandet över sin ålderdom som för andra grupper i vårt samhälle. De äldre tillhör ju inte den grupp i staden, som gör sin stämma hörd som många andra sårintressen gör.

Många efterlyser en trygg handikappanpassad bostad i lugn miljö. Översynen av stadens servicehus kommer att föra den debatten vidare. Biståndsbedömarna har en svår roll, dels att vara myndighetsutövare, dels att ta tillvara de äldres intresse. Yrkesrollen måste få fortsatt stöd och utvecklingsmöjligheter. Kommunikation med anhöriga och närstående måste förbättras. Kontaktpersoners roll behöver också utvecklas, eftersom dess ansvar och funktion är av stor betydelse för den enskilde. Anhörigstödet behöver prioriteras för att de anhöriga ska orka att vårda en anhörig eller närstående. Riktlinjer och policy för äldres säkerhet måste utarbetas.

Vi vill slutligen instämma i KPR:s uttalande att rapporterna sprids inom staden, bl.a. till de lokala pensionärsråden, och användas som diskussionsunderlag vid personalmöten/utbildningar inom hela äldre vården.

ÄRENDET

I samband med budgeten för 1999 beslöt kommunfullmäktige att inrätta en äldreombudsman för Stockholms stad. I april 1999 antog kommunstyrelsen en instruktion för äldreombudsmannen. Äldreombudsmannen redovisar årsrapporter till kommunstyrelsen.

Under år 2002 gjordes en utvärdering av äldreombudsmannens arbete. Rapporten konstaterade att funktionen som kommunal äldreombudsman var ny och oprövad. Sammantaget visade utvärderingen att äldreombudsmannen bör eftersträva ökad tillgänglighet, mer systematik i arbetet och utökad dialog och samarbete med förvaltningarna. Med utgångspunkt från utvärderingens resultat fattade kommunstyrelsen beslut om en ny instruktion för äldreombudsmannen i juni 2002. Äldreombudsmannens årliga rapport presenteras i ett tjänsteutlåtande från stadsledningskontorets 2003-03-01 och de föreslår att anmälan godkännes.

Remisser

Ärendet har för synpunkter remitterats till äldreomsorgsberedningen och kommunstyrelsens pensionärsråd.

Äldreomsorgsberedningen beslutade den 7 mars 2003 att föreslå kommunstyrelsen besluta att godkänna anmälan.

Särskilt uttalande gjordes av *Margareta Björk* (m), *Heléne Jäderlund Eckardt* (fp) och *Ewa Samuelsson* (kd), *bilaga 1*.

Kommunstyrelsens pensionärsråd beslutade den 27 februari 2003 att tillstyrka stadsledningskontoret förslag till beslut samt uttala följande.

KPR har med stor behållning tagit del av årsrapporten för 2003 av äldreombudsmannen. Vi tycker att inspektörerna på ett förtjänstfullt sätt lyckats kondensera slutsatserna från årets omfattande granskningsarbete och att äldreombudsmannens slutsatser bör uppmärksammas. Vi vill starkt rekommendera att rapporterna sprides inom staden och användes som diskussionsunderlag vid personalmöten/utbildningar inom hela äldrevården.

RESERVATION M.M.

Särskilt uttalande gjordes av Margareta Björk (m), Heléne Jäderlund Eckardt (fp) och Ewa Samuelsson (kd) enligt följande.

Äldreombudsmannens funktion är att vara en stödjande funktion när det gäller information och rådgivning, till vilken stadens äldre, anhöriga eller andra kan vända sig när det gäller stadens äldreomsorg. De synpunkter som inkommer skall ses som ett naturligt redskap i stadens kvalitetsarbete – både i särskilda boendeformer som i öppet hemstöd, ledsagning etc.

I rapporten nämns de områden som behöver utvecklas ytterligare exempelvis personal-försörjningsfrågan, utbildning, kontaktpersoners yrkesroll, information om rättigheter, anhörigstödet och biståndsbedömarnas arbete.

Årsrapporten belyser också motsättningen mellan kommunens policy att människor ska kunna välja äldreboende inom hela staden och den faktiska möjligheten att verkligen kunna göra detta. Arbetet med att omsätta policyn till faktisk valfrihet måste intensifieras ute i stadsdelarna.

Vi kan bara instämma i de slutsatser som Äldreombudsmannen drar av sitt arbete under 2002:

En viktig sådan är att det skall vara fint att åldras och vi menar att det är lika viktigt att respektera våra äldre i deras livssituation som våra övriga medborgare – med andra ord det är lika viktigt med inflytandet över sin ålderdom som för andra grupper i vårt samhälle. De äldre tillhör ju inte den grupp i staden, som gör sin stämma hörd som många andra särintressen gör.

Många efterlyser en trygg handikappanpassad bostad i lugn miljö . Översynen av stadens servicehus kommer att föra den debatten vidare.

Biståndsbedömarna har en svår roll, dels att vara myndighetsutövare, dels att ta tillvara de äldres intresse. Yrkesrollen måste få fortsatt stöd och utvecklings-möjligheter.

Kommunikation med anhöriga och närstående måste förbättras.

Kontaktpersoners roll behöver också utvecklas, eftersom dess ansvar och funktion är av stor betydelse för den enskilde.

Anhörigstödet behöver prioriteras för att de anhöriga ska orka att vårda en anhörig eller närstående.

Riktlinjer och policy för äldres säkerhet måste utarbetas.

Vi vill slutligen instämma i KPR:s uttalande att rapporterna sprids inom staden, bl.a. till de lokala pensionärsråden, och används som diskussionsunderlag vid personalmöten/utbildningar inom hela äldrevården.

Innehållsförteckning Äldreombudsmannens årsrapport 2003

INLEDNING
ÄLDREOMBUDSMANNENS INSTRUKTION
SAMMANFATTNING
1. ÄLDREOMBUDSMANNENS ARBETE UNDER 2002
SERVICE OCH TILLGÄNGLIGHET
INFORMATION OCH SAMARBETE
HANTERINGEN AV INKOMNA SYNPUNKTER
2. SLUTSATSER
FINT ATT ÄLDRA
DET ÄR VIKTIGT MED INFLYTANDE ÖVER SIN ÄLDERDOM
ÄLDRES BOSTADSFRÅGA
BISTÅNDSHANDLÄGGARNAS SVÅRA ROLL
KOMMUNIKATION MED ANHÖRIGA OCH NÄRSTÅENDE
KONTAKTPERSONENS ROLL BEHÖVER UTVECKLAS
ANHÖRIGSTÖDET BEHÖVER PRIORITERAS
RIKTLINJER OCH POLICY FÖR ÄLDRES SÄKERHET

Inledning

I samband med budgeten för 1999 beslöt kommunfullmäktige att inrätta en äldreombudsman för Stockholms stad. I april 1999 antog kommunstyrelsen en instruktion för äldreombudsmannen. Äldreombudsmannen redovisar årsrapporter till kommunstyrelsen.

Under år 2002 gjordes en utvärdering av äldreombudsmannens arbete. Rapporten konstaterade att funktionen som kommunal äldreombudsman var ny och oprövad. Av rapporten framgick att många äldre funnit råd och stöd i funktionen men att tillgängligheten behöver förbättras. Rapporten pekade också på att synpunkterna som inkommer systematiskt behöver sammanställas och tillställas verksamheterna för kännedom för att dessa ska kunna bedriva verksamhetsutveckling. Sammantaget visade utvärderingen att äldreombudsmannen bör eftersträva ökad tillgänglighet, mer systematik i arbetet och utökad dialog och samarbete med verksamheterna. Utgångspunkt från utvärderingens resultat fattade Kommunstyrelsen beslut om en ny instruktion för äldreombudsmannen i juni 2002.

Äldreombudsmannens instruktion

Till äldreombudsmannen kan äldre, deras anhöriga eller andra vända sig med frågor, önskemål eller synpunkter som rör stadens äldreomsorg. Äldreombudsmannen är en stödjande funktion när det gäller information och rådgivning. Några av de viktigaste uppgifterna för äldreombudsmannen 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 till äldreomsorgspersonal

Sprida goda exempel inom staden och föra dialog med stadsdelsförvaltningar och verksamheter så att stadens omsorg och andra tjänsten ska kunna utvecklas och förbättras

Äldreombudsmannen ska uppmärksamma eventuella brister och föreslå förbättringar och på så sätt stärka de äldres inflytande över stadens service, vård och omsorg.

Sammanfattning

I april 1999 antog kommunstyrelsen en instruktion för äldreombudsmannen. En uppföljning av instruktionen gjordes under 2001-2002. Av uppföljningen framgick att många äldre funnit råd och stöd i funktionen men att bl.a. tillgängligheten behöver förbättras. Kommunstyrelsen fattade beslut om en ny instruktion för äldreombudsmannen i juni 2002.

Det är synpunkter från äldre, anhöriga, gode män, vänner och stadens personal som ligger till grund för äldreombudsmannens årsrapport. Mer än 500 synpunkter har bokförts i Hera-programmet under 2002. Dessutom finns oregistrerade frågor från enskilda och synpunkter från de 30-tal möten med föreningar, grupper och studerande. Äldreombudsmannen har under 2002 besökt nio stadsdelsförvaltningar och tre lokala pensionärsråd och fört diskussion om äldreomsorgen under hösten.

Äldreombudsmannens erfarenhet är att förvaltningar och äldreomsorgens utförare har mottagit synpunkterna och snabbt tagit sig an frågorna och ofta åtgärdat på ett konstruktivt sätt.

Områden som behöver utvecklas

Äldreomsorgen har genomgått en stor utveckling under 1900-talet. Det finns fortfarande områden som behöver utvecklas. Det är ex. angeläget att fortsätta arbeta långsiktigt med personalförsörjningsfrågan, utbildning samt utveckling av kontaktpersonens yrkesroll.

Av äldreombudsmannens slutsatser framgår även att information om äldres rättigheter behöver förstärkas. Det gäller bl.a. information om beslutsvägar och ansvaret inom kommunen. Det också viktigt att innehåll och utbudet av äldreomsorg sprids så att äldre ges möjlighet att planera sin ålderdom. Kommunikation är en viktig nyckel till förståelse så att den enskildes behov och önskemål tillgodoses och det är betydelsefullt att hitta vägar för att mötas och konfirmeras. Detta ger anledning att påminna om att stadsdelsnämnderna bör erbjuda anhöriga möjlighet att få stöd och avlastning på olika sätt. Det är viktigt att de olika insatserna anpassas till både äldre och deras anhöriga.

En stor andel av synpunkterna som inkommit berör biståndshandläggarnas arbete. Biståndshandläggaren fattar beslut om äldreomsorg på delegation av respektive stadsdelsnämnd. Biståndshandläggaren ska efter en samlad bedömning av den enskildes behov fatta beslut om insatser i samråd med den äldre. Anhöriga och äldre som framfört synpunkter på biståndshandläggning vill oftast höra vad som egentligen gäller och vilket ansvar handläggarna har. Många uppfattar att handläggaren redan tidigt i kontakten talar om vad man kan få och inte få. Det kan innebära att den enskilde ansöker om vad handläggaren uppger är rimligt och inte efter det faktiska behovet.

Biståndshandläggarna, som står för myndighetsutövningen inom äldreomsorgen, har ibland en svår roll. Stadens policy är att äldreboenden är en gemensam resurs för hela staden. Diskussion uppstår ofta när den äldre vill flytta till äldreboende i annan stadsdel. Stadsdelsnämndernas ekonomiska ansvar kan medföra att stadsdelsförvaltningen endast kan erbjuda äldreboenden inom det egna stadsdelsområdet. Detta ligger inte i linje med stadens nuvarande riktlinjer och den äldres önskan om boende kan i vissa fall inte tillgodoses.

Många äldre som fått avslag på sin ansökan om servicehuslägenhet saknar andra möjligheter till en handikappanpassad och trygg bostad i lugn miljö med lättillgängligt serviceutbud.

Kommunstyrelsen har beslutat och stadsledningskontoret har påbörjat upphandlingen av särskild hemförsäkring till äldre. I samband med upphandlingen bör riktlinjer för hantering av stöld, förstörelse och föremål och pengar som försvinner tas fram så att äldre bereds en likartad behandling inom staden.

1. Äldreombudsmannens arbete under 2002

Service och tillgänglighet

Under 2002 har funktionen som äldreombudsman varit vakant på halvtid under fem månader och på heltid under knappt tre månader. Första äldreombudsmannen slutade i november 2001 och en ny tillträdde i slutet av augusti 2002. I avvaktan på tillsättning arbetade en vikarierande äldreombudsman på halvtid under fem månader med telefontid 09.00-12.00. Under övrig tid tog samtliga medarbetare på äldreomsorgsberedningens kansli hand om inkomna frågor.

Under hösten infördes en fast telefontid till 09.00-11.30 måndag till torsdag och fredagar 13.00-15.00. Övrig tid kan meddelanden lämnas via växeln eller i en s.k. röstbrevlåda. Äldreombudsmannen nås även via fax, brev eller via [e-mail äldreombudsman@stadshuset.stockholm.se](mailto:aldreombudsman@stadshuset.stockholm.se). Under hösten träffade äldreombudsmannen enskilda på kontoret, hemma hos den äldre/anhörig eller på annan lämplig plats vid ett 20-tal tillfällen.

Information och samarbete

Information om äldreombudsmannen finns på Stockholms Stads webbsida www.stockholm.se. Stadshusets telefonväxel, stadsdelsnämndernas telefonväxlar, äldreomsorgsansvariga samt allmänheten som deltagit i olika informationsmöten har fått en enkel information om hur och var man kan nå äldreombudsmannen. En folder blev klar i januari 2003 och den kommer att spridas till allmänheten under 2003.

Hösten 2002 inbjöds äldreombudsmannen till stadsdelförvaltningar och lokala pensionärsråd för ömsesidigt informationsutbyte. Äldreombudsmannen har besökt stadsdelförvaltningarna i Skarpnäck, Vantör, Bromma, Hägersten, Östermalm, Älvsjö, Spånga-Tensta, Farsta, och Kista.

Lokala pensionärsråden i Vantör, Kista och Skarpnäck har träffat och fört diskussion med äldreombudsmannen under hösten. Målet är att även övriga stadsdelsförvaltningar och alla lokala pensionärsråd får samma möjlighet under 2003.

Under första halvåret hade ombudsmannen få möjligheter att delta vid informationsmöten som organisationer, föreningar, grupper av äldre och anhöriga samt vårdutbildningsansvariga inbjudit till. Men från augusti till december har äldreombudsmannen kunnat medverka i större utsträckning. Ombudsmannen ser det som en viktig del i sitt arbete att delta i diskussioner om vård- och omsorg och äldres situation samt sprida erfarenheter från sitt arbete.

Hantering av inkomna synpunkter

De synpunkter som lämnats av äldre och närstående bokförs i Hera-programmet. Programmet har inte varit tillgängligt för medarbetarna på kansliet under första halvåret, vilket inneburit att dessa inte kunnat vara ombudsmannen behjälplig med att registrera och inrapportera information som de har fått. Under hösten 2002 har programmet Hera nätverksinstallerats och medarbetare på kansliet fått utbildning i att arbeta i programmet. Senare delen av året har mer än 500 inkomna synpunkter inrapporterats i Hera. Ytterligare frågor har behandlats men inte bokförts. Oftast handlar det om synpunkter och allmänna frågor som kommit fram på informationsträffar eller via mobilsamtal utanför kontoret.

När en synpunkt lämnats tar äldreombudsmannen ställning från fall till fall hur hon ska agera. Vad avser äldre som har stöd av anhörig eller god vän som för deras talan kan det ofta räcka med råd, stöd och information för att klara upp situationen. Ibland räcker det inte och då aktualiserar äldreombudsmannen frågan på stadsdelsförvaltningen eller på verksamheten.

En stor del av kontakterna med biståndshandläggare, chefer och verksamheter sker per telefon och via mail. En del vill få skriftligt svar från äldreombudsmannen på sina synpunkter. Äldreombudsmannens erfarenhet är att förvaltningar och äldreomsorgens utförare har mottagit synpunkterna och ofta snabbt tagit sig an frågorna och åtgärdat på ett konstruktivt sätt.

En omfattande uppgift för ombudsmannen är att sprida information om äldreomsorgen såväl skriftligt som muntligt. Många äldre efterfrågar bl.a. de rapporter som äldreomsorgsinspektörerna skriver om äldreomsorgen i respektive stadsdelsområde. Intresset gäller även stadens riktlinjer för äldreomsorg och material som ger information som i allmänhet rör de äldres levnadsförhållanden.

Synpunkterna sammanställs per ämnesområde och stadsdelsområde. De inkomna synpunkterna redovisas till stadsdelsförvaltningarna halvårsvis. Stadsdelsförvaltningarna ges möjlighet att föra diskussion kring de samlade synpunkterna som behandlats under 2002. De insamlade synpunkter biläggs inte i årsrapporten men delges till stadsdelarna. Äldreombudsmannen väljer att inte i detta skede dra generella slutsatser från respektive stadsdelsområde. Maria-Gamla Stan, Norrmalm, Östermalm och Enskede-Årsta har dock flest inkomna synpunkter och kontakter med äldreombudsmannen medan Rinkeby, Kista och Hägersten har få. Synpunkternas innehåll varierar från upplysning, diskussion, beröm till problem. I många fall har samma person återkommit flera gånger under året.

De vanligaste frågorna är:

- ? Hur kommer jag i kontakt med hemtjänst ?
- ? Hur kan jag få plats på äldreboende ?
- ? Vad kan jag begära av äldreomsorgen ?
- ? Vad säger lagen och riktlinjerna om mina rättigheter till äldreomsorg ?
- ? Hur går jag till väga i praktiken vid ansökan, vid avslagsbeslut och för att få rättelse ?

Det är relativt vanligt att äldre och anhöriga känner oro inför möten med kommunens företrädare. Många behöver ex. god tid på sig att förbereda sig inför mötet med biståndshandläggaren eller verksamhetens personal. Många frågor berör även sjukvård, färdtjänst, parkeringstillstånd, inne- och utemiljö, service, äldres säkerhet och bemötande av äldre i samhället.

2. Slutsatser

Fint att åldras

Många äldre har en bra livssituation och känner sig nöjda med äldreomsorgen och med att åldras. Den generationen äldre som lever i dag har minnen från äldre släktingars förhållanden under 1900-talets början och i förhållande till den bilden har omsorgen om de äldre utvecklats. All forskning visar på att vi lever längre, håller oss aktiva till hög ålder och bor kvar hemma längre. Bostadsstandarden har höjts på äldreboenden. De flesta som önskar kan få ett eget rum eller en modern lägenhet på äldreboendet. Äldreomsorgen kan te sig fin och värdig trots att man blir beroende av hjälp. Det är angeläget att fortsätta utveckla äldreomsorgen på alla fronter och hitta nyckeln till allas möjlighet till ett bra vardagsliv.

Det är viktigt med inflytande över sin ålderdom

I årsrapporten för 2000 lyfte äldreombudsmannen fram vikten av att varje människa behöver ta ansvar för planering inför ålderdomen. Den samlade erfarenheten av inkomna samtal visar på vikten att planera sin framtid, mentalt förbereda sig inför åldrandet och samtala med anhöriga, vänner och bekanta om de egna planerna. Det gäller att kompensera avtagande kroppsfunktioner med olika sorters anpassning både vad gäller miljö och levnadsätt för att kunna känna sig trygg. Därför behövs kunskap om orsakerna till åldrandet och information om de olika möjligheterna att kompensera och anpassa tillvaron. Det är viktigt att känna till sina rättigheter, skyldigheter och hur man går till väga i olika situationer.

Äldres bostadsfråga

Många efterlyser handikappanpassad och trygg bostad i lugn miljö. Möjligheterna till en sådan bostad är begränsade i dag eftersom bostadsförmedlingen och stiftelserna har långa köer, lokala bytesmöjligheter är begränsade i områden med många otillgängliga lägenheter. Seniorboenden finns oftast som insatslägenhet vilket inte alla har råd till. Servicehusen används i liten utsträckning som lösning på en tillgänglighetsproblematik. Lägenheterna i servicehusen förmedlas nästan enbart till personer med stora omvårdnadsbehov och därför får många avslag till sin ansökan om servicehuslägenhet.

Biståndshandläggarnas svåra roll

Biståndshandläggaren fattar beslut om äldreomsorg på delegation av respektive stadsdelsnämnd. Biståndshandläggaren ska efter en samlad bedömning av den enskildes behov fatta beslut om insatser i samråd med den äldre. En stor andel av synpunkterna som inkommit berör biståndshandläggarnas arbete. Många undrar över biståndshandläggarens roll, vilket mandat de har att fatta beslut. Även personal inom sjukvården och utförarenheternas ledning med personal har ställt frågan om biståndshandläggarnas ansvar och roll. Anhöriga och äldre vill oftast höra vad som egentligen gäller och vilket ansvar handläggarna har. Många uppfattar att handläggaren redan tidigt i kontakten talar om vad man kan få och inte få. Det kan innebära att den enskilde ansöker om vad handläggaren uppger är rimligt och inte efter det faktiska behovet.

Biståndshandläggarna, som står för myndighetsutövningen inom äldreomsorgen, har en svår roll. Stadens policy är att äldreboenden är en gemensam resurs för hela staden. Diskussion uppstår ofta när den äldre vill flytta till äldreboende i annan stadsdel. Stadsdelsnämndernas ekonomiska ansvar kan medföra att stadsdelsförvaltningen endast kan erbjuda äldreboenden inom det egna stadsdelsområdet. Detta ligger inte i linje med stadens nuvarande riktlinjer och den äldres önskan om boende kan inte alltid tillgodoses.

Kommunikation med anhöriga och närstående

Få anhöriga är egentligen missnöjda med äldreomsorgen. De anhörigas situation är dock ofta svår. Många bär ensamma ansvaret för den som behöver stöd. Ibland kan det vara tungt att så mycket ansvar vilar på dem. De flesta som kontakter äldreombudsmannen är anhöriga eller närstående. Av dessa samtal går att utläsa att de flesta klagomål och synpunkter oftast har sin upprinnelse i dålig kommunikation mellan äldreomsorgens personal och den enskilde eller dennes närstående. Det är ytterst viktigt att anhöriga, personal och biståndshandläggare samarbetar med varandra och är lyhörda för den enskildes egna önskemål så långt det är möjligt. Kommunikationen med brukaren och dennes anhöriga och närstående är av central betydelse för att den enskildes behov och önskemål ska kunna tillgodoses.

Kontaktpersonens roll behöver utvecklas

För att uppnå en äldreomsorg som fungerar bra över tiden och skapar trygga förhållanden för den äldre har biståndshandläggaren och kontaktpersonen en viktig roll. Äldreomsorgens arbete med att utveckla kontaktpersonens ansvar och funktion är av stor betydelse för den enskilde. En väl fungerande kontaktperson skapar förtroende och trygghet för den enskilde och för anhöriga. Kontaktpersonen ska ha huvudansvar för de processer som rör den äldres omvårdnadsinsatser och vardagliga liv. Kontaktpersonen ska också vara ansvarig för en av de viktigaste processerna i vardagen, kommunikationen med den äldre och anhöriga kring frågor som berör omvårdnaden och vardagslivet.

Det innebär i praktiken att kontaktpersonen vid behov, men även regelbundet, kontakter anhöriga, närstående, god man och ser till att kommunikationen fungerar och informationen når berörda. Biståndshandläggarna bör ha god beredskap att möta anhöriga som vårdar sina närstående. Det är viktigt att vara lyhörd, tydlig med information och tillgänglig. Den äldres inflytande, integritet och tillgång till god vård möjliggörs om anhöriga får rätt avlastning och stöd.

Anhörigstödet behöver prioriteras

De politiska målen är tydliga vad gäller anhörigstöd. Enligt Stockholms stads äldreomsorgsplan 2001-2005 är ”anhörigas och närståendes insatser ovärderliga i äldreomsorgen. Det gäller inte minst insatser som kan vara helt avgörande för om den äldre ska kunna bo kvar i egna hemmet. Att vårda en anhörig eller närstående är ett fritt val, både för den som hjälper och den som får hjälp. Den som vårdar anhöriga har möjlighet att få stöd och avlastning på flera sätt. Exempelvis har staden beslutat om rätt till avlösning i vården i hemmet, minst fyra timmar per vecka. Det är viktigt att de olika insatserna anpassas till det individuella behovet. Stadsdelsnämnderna bör erbjuda anhöriga och närstående en personlig stöd- och kontaktperson samt samordna utbildning och regelbundna träffar. Stödet måste utformas så att det blir på villkor som passar den anörige och inte för att passa den kommunala organisationen”.

Förvaltningarna behöver skapa ett förhållningssätt till anhörigstödet och till hur personalen ska kommunicera äldre och närstående. Äldreombudsmannens erfarenheter visar att kommunikationen är av central betydelse för de äldres upplevelse av inflytande och trygghet. Det är viktigt att personalen inser sin betydelse i kontakten med anörig och den äldre.

Riktlinjer och policy för äldres säkerhet

En återkommande men svårlöst fråga har varit när föremål och pengar som ”försvinner”. Förvaltningarna behöver ta ett samlat grepp för att öka säkerheten och informationen kring de arbetsprocesser som ex. rör säkerheten för äldre inom hemtjänst och äldreboenden. Kommunstyrelsen har beslutat och stadsledningskontoret har påbörjat upphandlingen av särskild hemförsäkring till äldre i äldreboende. I samband med upphandlingen bör riktlinjer tas fram för hur man hanterar att saker förstörs, försvinner eller stjäls så att äldre bereds en likartad behandling inom staden.