



Handläggare: Gunweig Högberg
Telefon: 08-508 20 505

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Äldreombudsmannens årsrapport 2008

Avser verksamhetsåret 2007

Förslag till beslut

Anmälan läggs till handlingarna.

Gillis Hammar
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Äldreomsorgschef

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg.
Stadsdelsnämndens pensionärsråd behandlar förvaltningens anmälan 2008-03-19.

Bakgrund

Äldreombudsmannen (ÄO) avger årligen en rapport till kommunstyrelsen med redovisning av årets verksamhet, belysning av brister och redogörelse för förbättringsarbete.

Äldreombudsmannens arbete under 2007

Grunden för årsrapporten är inkomna synpunkter, klagomål och frågor från äldre och närstående. ÄO ger råd och stöd samt informerar om stadens äldreomsorg. Synpunkter och klagomål som registreras förmedlar ÄO till ansvariga för den



gällande verksamheten. Under 2007 har totalt 1452 synpunkter registrerats varav 140 gäller för Enskede-Årsta-Vantör.

ÄO deltar i sammankomster som pensionärsorganisationer, andra föreningar för äldre/anhöriga anordnar samt möten med stadsdelsförvaltningar och pensionärsråd. ÄO ger vid dessa tillfällen information om stadens äldreomsorg och deltar i diskussioner om äldres vardag.

Synpunkter och klagomål under år 2007

- Äldre och närstående hör av sig till ÄO om sådant som rör livssituationen för äldre människor med behov av vård och omsorg. Ofta beskriver man en tillvaro som inte upplevs som värdig och trygg för den äldre eller för närstående.
- Utifrån den helhetsbild som ÄO erhållit framgår tydligt ett behov av att utveckla innehållet i den vård och omsorg som ges till den äldre på vård- och omsorgsboenden eller i hemtjänsten. Att bemötas med respekt av personal med rätt kompetens är avgörande för att de äldre som behöver vård och omsorg ska uppleva sin tillvaro som trygg och värdig.
- Av inkomna synpunkter till ÄO framkommer brister i den vård och omsorg som ges till den äldre på vård- och omsorgsboenden eller i hemtjänsten. Behovet av en närvarande och kunnig chef efterlyses av relativt många närstående. Personalen behöver ha en hög kompetens och ett medvetet förhållningssätt.
- Fler äldre och närstående har framfört synpunkter över avsaknaden av stimulans och möjligheten att få stöd till en meningsfull tillvaro.
- Ofta, precis som tidigare år, handlar det om att man upplever bristande hänsyn till den äldres individuella förutsättningar, behov eller önskemål – oavsett om det gäller biståndshandläggning, hemtjänst eller vård- och omsorgsboende.

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

Dessa utvecklingsområden är följande:

- Utveckla omsorgens innehåll - arbetsledning och kompetens, meningsfullhet och utevistelse, mat och måltider
- Förbättra myndighetsutövningen
- Vidareutveckla det systematiska kvalitetsarbetet

Förvaltningens synpunkter

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 sätt äldreombudsmannens synpunkter på utvecklingsområden. Inom Enskede-Årsta-Vantör pågår redan satsningar inom dessa områden.

- **Utveckla omsorgens innehåll**
Arbetsledning och kompetens

Äldreombudsmannen framför i sin rapport att det är angeläget att staden har enhetliga kompetenskrav för samtliga yrkeskategorier inom äldreomsorgen och noterar att det i staden pågår ett arbete med att lämna ett förslag om vad som kan anses som grundutbildning. Vidare framför ÄO att chefer och medarbetare behöver ha rätt kompetens, tid för handledning och reflektion i arbetet samt möjlighet till pedagogiska metoder i arbetet.

Inom projektet Kravmärkt Yrkesroll valideras all vårdpersonal utifrån fastställda yrkeskrav. Här vägs förmågan att känna empati, vara lyhörd, har inlevelseförmåga in. Förvaltningen önskar att staden preciserar vad som räknas som grundutbildning och att yrkeskraven i kravmärkt kan integreras med omvårdnadsprogrammet. Som en möjlighet att utveckla förhållningssätt i att kunna bemöta äldre pågår ett utvecklingsarbete med omvårdnadsteam och demensteam inom hemtjänsten. Utbildning i demenskunskap är ett prioriterat område.

Bemötandefrågor, kontinuitet och trygghetsskapande åtgärder diskuteras ständigt inom verksamheterna och vid utbildningar. De flesta äldre har en utsedd kontaktman och arbetet med att utveckla genomförandeplaner utifrån biståndsbeslut pågår.



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 med ”meningsbärande kontakter” kan erbjudas.

I stadens äldreplan för 2007-2011 anges att ”staden ska fokusera på ökad livskvalitet för äldre genom uppsökande och förebyggande arbetet, vardagsrehabilitering samt större socialt innehåll i verksamheten. Dessutom anges i de nya riktlinjerna för äldreomsorgen att ”möjlighet till utevistelse är en rättighet för alla. Att kunna komma ut från sin bostad är för många oerhört betydelsefullt. Promenader är också en viktig förebyggande insats som på sikt kan motverka ökat vårdbehov. Det är angeläget att i biståndsbedömningen beakta den enskildes behov och önskemål av utevistelse och sociala aktiviteter”.

Inom äldreomsorgen i Enskede-Årsta-Vantör har sedan flera år tillbaka arbetet med förebyggande insatser pågått. Det handlar om samverkan med frivilliga, fixartjänst, sommarkollo, öppna dagverksamheter samt anhörigstöd. I slutet av 2007 inrättades en samlad enhet för förebyggande verksamhet där detta ingår. I dagsläget finns sex öppna dagverksamheter där äldre erbjudas aktiviteter och samvaro med andra. Två av dessa dagverksamheter startade i början av 2008. Inom alla vård- och omsorgsboenden verkar personalen för att aktiviteter och möjlighet till utevistelse erbjuds.

Mat och måltider

Äldreombudsmannen skriver i rapporten att måltiderna och maten är av största vikt för de äldre.

Förvaltningen har under 2007 drivit ett projekt med fokus på kost och måltidsordning inom ett antal enheter, dvs Skogsgläntans vård- och omsorgsboende, Rågsveds servicehus samt hemtjänstenheterna Hagsätra och Stureby. Resultatet kommer att implementeras inom övriga enheter under 2008.

- **Förbättra myndighetsutövningen**

I rapporten lyfts behovet av ett fortsatt utvecklingsarbete för att säkra den äldres rätt till en rättssäker och likvärdig bedömning.

Äldreombudsmannen pekar särskilt på myndighetsfunktionens ansvar för att uppföljningen på individnivå förbättras så att den äldres erhåller en trygg, säker och värdig vård och omsorg

Förvaltningen ser positivt på det bedömningskansli som inrättats centralt i staden för att skapa likvärdig biståndsbedömning. Inom beställarenheten pågår ett utvecklingsarbete för att säkerställa den enskildes rättssäkerhet.



- **Vidareutveckla det systematiska kvalitetsarbetet**

I rapporten anføres även vikten av att staden bör ha gemensamma rutiner och verktyg för synpunkter och klagomål och att det sannolikt leder till en utveckling av vården och omsorgen som motsvarar den äldres behov och önskemål.

Förvaltningen instämmer i vikten av att gemensamma rutiner och verktyg för hantering och uppföljning av inkomna synpunkter och klagomål.

Bilagor

Äldreombudsmannens årsrapport