



Handläggare: Gunweig Högberg
Telefon: 08-508 20 505

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Äldreombudsmannens årsrapport avseende verksamhetsåret 2008

Förvaltningens förslag till beslut

Redovisningen av äldreombudsmannens årsrapport för 2008 godkänns.

Gillis Hammar
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Äldreomsorgschef

Sammanfattning

Äldreombudsmannens årsrapport redovisar vad äldre och närstående har för synpunkter, klagomål och frågor avseende stadens äldreomsorg. Utifrån detta material lämnar äldreombudsmannen (ÄO) förslag till utvecklingsområden. Syftet är att resultaten i årsrapporten ska bidra till diskussion och fortsatt kvalitetsutveckling inom äldreomsorgen.

Förvaltningen delar i stort äldreombudsmannens synpunkter på utvecklingsområden. Det är viktigt att beakta det som framkommit av årsrapporten i det fortsatta utvecklingsarbetet inom äldreomsorgen. Förvaltningen 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 och stadsdelsnämnden tilldelas därför årsrapporten.

Ärendet

Totalt 26 927 personer fick någon form av insatser från äldreomsorgen i december 2008 och äldreombudsmannen har mottagit och registrerat 1 682 synpunkter. Detta 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

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom äldreomsorgsavdelningen. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2009-05-07.

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.



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.

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 har under 2008 haft en god kontinuitet vad gäller enhetschefer. Fyra av äldreomsorgens 12 enhetschefer har erhållit kompetenshöjning genom att delta i stadens chefsutbildning med inriktning mot äldreomsorg. Dessutom har två enhetschefer och fyra biträdande enhetschefer deltagit i den chefsutbildning som anordnats av förvaltningen.

Förvaltningen planerar även för en god introduktion av nyanställda chefer.

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. 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 remissbehandlas under våren 2009 och stadsdelsnämnden har lämnat sitt yttrande över remissen. I betänkandet anges ett antal yrkeskrav där yrkeskraven i projektet Kravmärkt yrkesroll beaktats vilket är mycket positivt.

Förvaltningen har redan inlett en kompetensutveckling för medarbetarna inom äldreomsorgen genom att validerat samtliga medarbetare utifrån yrkeskraven i ”Kravmärkt Yrkesroll”. Utbildningsåtgärder vidtas nu utifrån de behov som framkommit.



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. Förvaltningen anser att riktlinjerna ger förutsättningar att höja kvaliteten för de äldre. Samtliga enheter inom äldreomsorgen arbetar med att utveckla utbudet av aktiviteter och att erbjuda utevistelse.

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 hemtjänstenheterna ger nu i större utsträckning än tidigare de äldre som inte själv kan tillreda sin måltid möjlighet att själva få välja om man ska få hjälp med matlagning eller leverans av matlåda. Förvaltningen har utarbetat en kostpolicy och en matpärm i form av råd och rekommendationer har tagits fram. Förankringsarbetet av dessa pågår. Äldreförvaltningens kostenheter tar fram olika utbildningspaket anpassade för olika målgrupper som stadsdelens medarbetare deltar vid.

Förbättra myndighetsutövningen

Äldreombudsmannen tar i rapporten upp myndighetsfunktionernas behov av ett fortsatt arbete med att säkra den äldres rätt till en rättssäker 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 inför 2009 antagit nya rutiner för denna hantering. Under 2008



påbörjade även äldreförvaltningen i samarbete med stadsledningskontoret arbetet med att ta fram ett synpunkts- och klagomålssystem som ska gälla för stadens äldreomsorg.

Inkomna synpunkter

Inkomna synpunkter fördelar sig relativt jämt mellan stadsdelarna. För Enskede-Årsta- Vantör har ÄO mottagit 188 synpunkter under år 2008. Detta utgör 6 % i relation till antalet äldre med insatser. Motsvarande siffra för 2007 var 140 synpunkter vilket motsvarade 5 % i relation till antalet äldre med insatser.

Anledningarna till ökningen kan vara att de äldre och deras närstående har bättre kännedom om ÄO och dennes uppdrag. Av ÄO:s rapport går det inte att utläsa vad synpunkterna handlat om för respektive stadsdel. De olika stadsdelarna har fått mellan 3-8 % synpunkter i relation till antalet äldre med insatser.

Det är viktigt att framhålla att fler inkomna synpunkter i en stadsdel inte behöver betyda att den stadsdelen har en sämre äldreomsorg än en stadsdel med färre inkomna synpunkter.

Bilaga

1. Äldreombudsmannens årsrapport