



Handläggare: Gunweig Högberg
Telefon: 08-508 20 505

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Äldreombudsmannens årsrapport 2012 avseende verksamhetsåret 2011

Förvaltningens förslag till beslut

Redovisningen av äldreombudsmannens årsrapport för 2012 avseende verksamhetsåret 2011 godkänns.

Leif Sjöholm
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Beställarchef

Sammanfattning

Äldreombudsmannens årsrapport redovisar vad äldre och närstående har för synpunkter, klagomål och frågor avseende stadens äldreomsorg. Rapporten redovisar också äldreombudsmannens samlade erfarenheter från sina kontakter med äldre personer och deras närstående.

Förvaltningen delar i stort äldreombudsmannens synpunkter på utvecklingsområden. Det är viktigt att där det är möjligt beakta vad som framkommit av årsrapporten i det fortsatta utvecklingsarbetet inom äldreomsorgen.

Bakgrund

Äldreombudsmannen (ÄO) verkar för att äldre i Stockholms stad har en god äldreomsorg och bidrar till att utveckla den offentligt finansierade äldreomsorgen genom analys av den sammantagna information som framkommer i kontakter med äldre och deras anhöriga. ÄO bevakar äldres rättigheter och initierar vid behov förbättringar inom stadens äldreomsorg. ÄO lämnar i årsrapporten sina erfarenheter från stadens äldreomsorg och förslag till angelägna



utvecklingsområden utifrån den äldres och närståendes perspektiv till kommunstyrelsen.

Ärendet

Under 2011 har ÄO mottagit och registrerat 1523 synpunkter, vilket är en liten minskning jämfört med året innan. Äldre och anhöriga kan därutöver lämna synpunkter och klagomål direkt till ansvarig stadsdel, till Trygghetsjouren, Äldre direkt eller via webbtjänsten ”Tyck till” på stadens hemsida.

Äldreomsorgen i staden fungerar i stort tillfredsställande. Stadsdelsförvaltningarna beaktar i allt större utsträckning de synpunkter som äldre och anhöriga lämnar. Fel och brister rättas allt oftare till i den verksamhet den äldre får hjälp ifrån.

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

Det har också framkommit att den genomförandeplan som den äldre eller anhöriga ska underteckna inte alltid beskriver den äldres individuella önskemål och behov samt att kontaktmannaskapet inte fungerar fullt ut. Få av de som kontaktat ÄO 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.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri i samråd med avdelningen för egen regi. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2012-05-16 och i beställaravdelningens samverkansgrupp 2012-05-02.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen delar ÄO:s synpunkter på utvecklingsområden och kommer beakta de särskilda områden som de äldre och deras anhöriga framfört som angelägna.

Vad gäller biståndshandläggarens bedömning och beslut om insatser arbetar biståndshandläggarna redan idag flexibilitet och ser till den enskilda personen men detta kan ytterligare förbättras. Det är också viktigt att den äldre känner att den får tid till sitt förfogande och i Enskede-Årsta-Vantör har den enskilde så långt det är möjligt en egen biståndshandläggare för att inte behöva tala med olika handläggare varje gång.

Ett ständigt arbete pågår för att förbättra kontaktmannaskap och genomförandeplaner så att de blir det stöd som de är avsedda att vara.



Informationen om möjligheterna att som anhörig ta del av omsorgsdagboken ska förbättras.

Inkomna synpunkter

Inkomna synpunkter fördelar sig relativt jämt mellan stadsdelarna. För Enskede-Årsta-Vantörs del har ÄO mottagit 186 synpunkter under 2011, vilket motsvarar 6 % i relation till antalet äldre med insatser. För 2010 inkom 193 synpunkter även detta motsvarande 6 % i relation till antalet äldre med insatser.

Av ÄO:s rapport går det inte att utläsa vad synpunkterna handlat om för respektive stadsdel. De olika stadsdelarna har fått mellan 3-9 % 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

Äldreombudsmannens årsrapport 2011.