



# KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING FÖR STOCKHOLM

Utgiven av KF/KS kansli

2002:8

## Instruktion för Stockholms stads äldreombudsman

Kommunstyrelsens beslut den 19 juni 2002  
(Jfr Kfs 1999:9)

Äldreombudsmannen skall verka för att äldre i Stockholm har en god äldreomsorg och bidra till att utveckla den offentligt finansierade äldreomsorgen i Stockholms stad genom analys av den sammantagna information som framkommer i kontakter med äldre och deras anhöriga. Äldreombudsmannen ska bevaka äldres rättigheter i och vid behov initiera förbättringar inom stadens äldreomsorg. Äldreombudsmannafunktionen skall vara ett forum för äldreomsorgsfrågor.

### *Arbetsuppgifter*

Äldreombudsmannen skall systematisk dokumentera och följa upp synpunkter och klagomål med syfte att skapa rutiner för att uppmärksamma brister och lämna förslag till förändringar. Kvalitetsuppföljning och klagomålshantering är stadsdelsnämndernas ansvar och samverkan med stadsdelsnämndernas äldreomsorg och andra utförare av äldreomsorg är en angelägen uppgift för äldreombudsmannen.

Äldreombudsmannen skall informera och besvara frågor från allmänheten, äldre och deras anhöriga om mål och riktlinjer för stadens äldreomsorg. Den som vänder sig till äldreombudsmannen ska kunna ställa frågor och lämna sina synpunkter utan att uppge sitt namn.

Äldreombudsmannen skall vidare stödja äldre och deras anhöriga/företrädare genom att ge råd och vid behov hänvisa till t.ex. ansvarig nämnd, tjänsteman eller tillsynsmyndighet. Äldreombudsmannen skall kunna bistå och vara behjälplig i kontakter som berör äldreomsorgen.

Äldreombudsmannen skall för god tillgänglighet ha fasta telefontider.

### *Forum för äldreomsorgsfrågor*

Det är angeläget att ta till vara den kunskap och de erfarenheter som kommer äldreombudsmannafunktionen till del. Äldreombudsmannen skall aktivt informera pensionärs- och andra frivilligorganisationer, pensionärsråd, tillsynsmyndigheter, patientnämnd m.fl. om stadens äldreomsorg och sin funktion.

### *Organisatorisk tillhörighet*

Äldreombudsmannen tillhör organisatoriskt stadsledningskontoret, äldreomsorgsberedningens kansli. En viktig del i arbetet sker i samverkan med äldreomsorgsinspektörer och övriga på äldreomsorgsberedningens kansli.

Äldreombudsmannen skall ha en oberoende ställning gentemot utförare och beställare av äldreomsorg, stadsdelsnämnder, privata utförare och entreprenörer inom äldreomsorg. Äldreombudsmannen kan inte ha andra uppdrag vid sidan av funktionen.

### *Behörighet och sekretess*

Äldreombudsmannen har inget myndighetsansvar i enskilda ärenden eller disciplinära befogenheter. Äldreombudsmannen ska följa de sekretessbestämmelser som är tillämpliga i den egna verksamheten respektive i den verksamhet där en uppgift aktualiserats.

### *Uppföljning och rapportering*

Äldreombudsmannen skall fortlöpande bevaka och följa att lagstiftning, stadens riktlinjer och policydokument följs i den äldreomsorg som staden bedriver eller beställer. Berörda nämnder ska få del av äldreombudsmannens synpunkter. Funktionens roll är att leda till förbättrad kvalitet kräver dialog med berörda, liksom att äldre som framfört berättigad kritik ska kunna få rättelse.

Äldreombudsmannen skall årligen i särskild rapport till kommunstyrelsen redovisa årets verksamhet som äldreombudsman och erfarenheter från stadens äldreomsorg.

---