

A  
B  
C  
D  
E

*Äldreförvaltningen*

## **Äldreombudsmannens årsrapport 2007**

**Verksamhetsåret 2006**

*Äldreombudsman Lotta Burénus*

Äldreförvaltningen 10664 Stockholm  
Besöksadress Swedenborgsgatan 20 b  
tfn 08 508 36 210 Fax 08-508 36 248

## Äldreombudsmannens instruktioner

Äldreombudsmannen (ÄO) är en fristående funktion med möjlighet att förstärka den enskildes inflytande. Några av de viktigaste uppgifterna för ÄO 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 ansvariga inom äldreomsorgen.
- sprida goda exempel inom staden och föra dialog med stadsdelsförvaltningar och verksamheter, så att stadens omsorg och andra tjänster kan utvecklas och förbättras
- systematiskt dokumentera och följa upp synpunkter och förslag, för att därigenom kunna förebygga brister och sprida goda exempel
- årligen beskriva sina erfarenheter och sin syn på stadens äldreomsorg i en rapport till kommunstyrelsen.

Beslutad av kommunstyrelsen i Stockholm Stad i juni 2002

### Sammanfattning

Underlaget för årsrapporten är synpunkter, frågor och klagomål från äldre och närstående.<sup>1</sup> Under 2006 registrerades 1 219 synpunkter och klagomål, vilket är en ökning med ca 20 procent sedan 2005. Registrering görs dock endast vid första tillfället när någon kontaktat äldreombudsmannen (ÄO); det totala antalet besvarade

---

<sup>1</sup> Begreppet *närstående* används här som samlingsnamn för nära anhöriga, släktingar, vänner eller gode män. Ibland används också begreppet *anhörig* och *anhörigvårdare* i texten.

frågor har varit mer än det tredubbla, eftersom många ringer flera gånger i samma fråga.

Synpunkterna fördelas enligt följande:

- närstående – 64 procent
- de äldre – 31 procent
- personal eller andra intressenter – 5 procent.

Totalt 25 363 personer över 65 år hade insatser från äldreomsorgen i Stockholm 2006, vilket motsvarar 22,6 procent av befolkningen över 65 år.<sup>2</sup>

En viktig uppgift för ÄO är att nå ut direkt till äldre och närstående som berörs av äldreomsorgen. Detta sker genom att ÄO deltar vid sammankomster som anordnas av pensionärsorganisationer och andra föreningar för äldre och anhöriga. Under året har ÄO medverkat vid 98 tillfällen och informerat om stadens äldreomsorg, svarat på frågor samt deltagit i samtal om äldres levnadsförhållanden. ÄO har utöver detta träffat stadsdelsförvaltningar och lokala pensionärsråd för ömsesidigt informationsutbyte.

ÄO väljer att inte dra några generella slutsatser från respektive stadsdelsnämnd i denna årsrapport utan pekar på de insats- och problemområden som varit aktuella under året för staden som helhet.

### *Sammanfattande slutsatser kring verksamheten 2006*

- Upplevelsen att ”ingen ser till mina individuella behov och önskemål” är grunden till de flesta klagomål och synpunkter. Detta gäller oavsett om det handlar om biståndshandläggning, hemtjänst eller vård- och omsorgsboende.
- Rättsäkerheten för de äldre behöver förbättras. År 2005 påbörjades en översyn av stadens riktlinjer för handläggning av ärenden enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) för personer över 65 år. Det är mycket viktigt att detta arbete slutförs.

Gemensamma och tydliga riktlinjer som gäller hela staden skulle motverka risken att äldres behov bedöms olika i olika stadsdelar. Dessa får dock inte motverka att det är en individuell bedömning av den enskildes behov som alltid ska utgöra grunden för de insatser som ska beviljas.

- Närstående, men även en del äldre, beskriver konkreta brister i omsorgen och vården – både i hemtjänsten och i vård- och omsorgsboenden. Synpunkterna handlar om brister i planering av vården och otillräcklig vardaglig rehabilitering. Man framför även klagomål om otillräcklig hjälp med till exempel personlig hygien eller att den äldre fått för lite näring.

Synpunkter har också framförts över avsaknaden av stimulans och möjligheten att få stöd till en meningsfull tillvaro. Dessa samtal har ofta handlat om bristen på meningsfulla dagar i vård- och omsorgsboende. Den äldre uppger att det helt enkelt känns tråkigt.

---

<sup>2</sup> Nyckeltal 32 – Andel av befolkning över 65 år som har insats från äldreomsorgen 2006.

- Situationen för flertalet av de äldre och närstående som kontaktat ÄO skulle förbättras genom en mer ändamålsenlig och begriplig struktur för vården av den äldre. Äldre och närstående behöver veta vem som har ansvaret och vem de kan vända sig till när det inte fungerar.
- Bristande informationsöverföring eller samordning mellan olika vårdgivare tas upp som problem av både äldre och närstående. Dessa brister skapar en otrygghet hos den äldre och dennes närstående. Samverkan mellan vårdens olika aktörer behöver förbättras, till exempel mellan hemtjänst, dagverksamhet och kvälls- och nattpatruller. Inom en enhet, eller mellan biståndshandläggare, sjukvårdens vårdansvariga och hemtjänsten / äldreboendet.
- Anhörigvårdare efterlyser mer individanpassade och mer flexibla former för stöd och avlastning. De juridiska aspekterna på när och under vilka förhållanden som anhöriga eller andra kan eller får företräda den äldre behöver göras tydligare, både inför vårdplanering och i den dagliga kontakten mellan närstående och vårdgivare. Det skulle förbättra tryggheten för de närstående och leda till att dessa kan bidra med viktiga kunskaper om den äldres behov. Den äldres rätt att själv fatta beslut om på vilket sätt hjälpen ska utformas behöver också stärkas ibland – det är inte alltid så att den äldre och dennes närstående delar uppfattning om hur behoven bäst tillgodoses.
- Mer kunskap behövs om vad den enskilde kan förvänta sig av staden äldreomsorg, bland annat i form av vägledning som innehåller regelverk och hur olika verksamheter arbetar och fungerar. En del äldre och deras närstående vill veta mer om inkomna synpunkter och klagomål samt ta del av kvalitetsredovisningar.

Förvaltningar och äldreomsorgens utförare har under året snabbt tagit sig an ÄO:s synpunkter och åtgärdat problem på ett konstruktivt sätt. De flesta har åtgärdats genom att beslut tydliggjorts eller att missförstånd mellan parterna klarats ut.

## **Äldreombudsmannens arbete under 2006**

Äldreombudsmannen (ÄO) har telefontid måndag – torsdag kl. 09.00–11.30 och fredag kl. 13.00–15.00. Övrig tid kan meddelanden lämnas via växeln eller i en röstbrevlåda. ÄO nås också via e-post [aldreombudsman@aldre.se](mailto:aldreombudsman@aldre.se) och brev.

### ***Information och samarbete***

En viktig uppgift för ÄO är att nå ut direkt till äldre och närstående som är berörda av äldreomsorgen. Detta sker genom att ÄO deltar vid sammankomster anordnade av pensionärsorganisationer och andra föreningar för äldre och anhöriga. Under 2006 har ÄO medverkat vid 98 tillfällen och informerat om stadens äldreomsorg, svarat på frågor samt deltagit i samtal om äldres levnadsförhållanden. ÄO har utöver detta träffat ansvariga för äldreomsorgen i de olika stadsdelsförvaltningarna och de lokala pensionärsråden för ett ömsesidigt informationsutbyte.

Information om ÄO finns på Stockholms stads hemsida – [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se). En broschyr om ÄO: s funktion finns dels på de olika enheterna inom äldreomsorgen, dels i andra lokaler dit äldre går.

Stadsdelsförvaltningarna och pensionärsorganisationer har också informerat om äldreombudsmannafunktionen.

### ***Antalet synpunkter till ÄO under 2006***

Under året har 1 219 synpunkter registrerats, vilket är en ökning med ca 20 procent sedan 2005. Det totala antalet besvarade frågor är mer än det tredubbla eftersom många ringer flera gånger i samma fråga. Synpunkterna har fördelats enligt följande:

- närstående – 64 procent
- de äldre – 31 procent
- personal eller andra intressenter – 5 procent.

Totalt 25 363 personer över 65 år fick insatser från äldreomsorgen 2005, vilket motsvarar 22,6 procent av befolkningen över 65 år.

Frågor och synpunkter handläggs oftast genom telefon, ett ökat antal via e-post och ett fåtal via brev (se tabell 1). ÄO har också träffat äldre eller anhöriga genom personliga besök vid 43 tillfällen för att ge råd och stöd. Alla inkomna synpunkter dokumenteras i datorprogrammet Hera.

**Tabell 1 – Äldreombudsmannens kontakter 2006**

<b>2006 Antal</b>	2005 Antal	2004 Antal	Typ av kontakt
<b>1 219</b>	888	995	Registrerade synpunkter
<b>26</b>	22	56	Inkomna brev
<b>250</b>	127	138	Inkomna e-postmeddelanden
<b>15</b>	21	20	Personliga besök på kontoret
<b>20</b>	17	40	Besök i hemmet
<b>8</b>	11	10	Besök på äldreboenden
<b>98</b>	114	88	Informationstillfällen

Inkomna synpunkter har sammanställts per stadsdelsnämnd (se tabell 2). Tabellen beskriver dock endast antalet ärenden fördelat per stadsdel. För att kunna jämföra stadsdelarna och göra stadsövergripande analyser behöver inkomna synpunkter sammankopplas med respektive stadsdels synpunkts- och klagomålssystem; i dag saknas ett stadsövergripande system för sådana analyser.

**Tabell 2 – Ärenden per stadsdelsnämnd**

<b>Stadsdelsnämnd</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>	<b>2001</b>
Bromma	<b>76</b>	48	35	36	23	20
Enskede – Årsta	<b>59</b>	53	52	52	38	25
Farsta	<b>83</b>	35	32	48	24	15
Hägersten	<b>43</b>	34	41	13	9	9
Hässelby – Vällingby	<b>112</b>	61	48	63	14	10
Katarina–Sofia	<b>41</b>	19	22	27	12	14
Kista	<b>20</b>	8	18	11	3	5

Kungsholmen	75	40	43	55	21	26
Liljeholmen	30	25	51	45	20	10
Maria – Gamla Stan	76	62	58	101	50	39
Norrmalm	112	66	57	132	51	46
Rinkeby	18	7	11	2	1	4
Skarpnäck	38	44	35	47	29	15
Skärholmen	38	33	36	37	28	5
Spånga – Tensta	40	24	25	17	14	1
Vantör	26	18	19	26	18	13
Älvsjö	18	11	27	23	14	13
Östermalm	62	87	58	50	42	22
Stadsdelsnämnd saknas*	184	155	178	79	46	4
Övriga**	15	14	80	74	23	9
Andra kommuner	53	44	69	44	40	
<b>Totalt</b>	<b>1219</b>	<b>888</b>	<b>995</b>	<b>982</b>	<b>520</b>	<b>305</b>

\* Den enskilde har inte velat uppge stadsdel.

\*\* Andra myndigheter, förvaltningar eller fastighetsägare samt studenter som söker information.

Tabellen ovan visar att antalet inkomna synpunkter har ökat med ca 20 procent 2006. I nio stadsdelar har det skett en ökning, i några fall en fördubbling, av inkomna synpunkter. I åtta stadsdelar ligger antalet på ungefär samma nivå som tidigare och i två har det skett en liten minskning.

Tabellen visar också att allt fler invånare använder möjligheten att framföra sina synpunkter till ÄO, men den ger inte svar på om det är bättre eller sämre i en stadsdel jämfört med en annan.

Att framföra klagomål eller synpunkter på äldreomsorgen har dessutom med en mängd olika faktorer att göra, till exempel graden av beroende, förväntningar, kön och etnicitet. Tydligt är att antalet synpunkter har ökat i de stadsdelar där ÄO oftare inbjudits till informationsmöten med intresseföreningar för äldre.

Analysen av inkomna synpunkter och klagomål per stadsdelsnämnd görs på respektive stadsdelsförvaltning i samarbete med ÄO under våren 2007. En del synpunkter går inte att härleda till någon stadsdelsnämnd, eftersom det inte alltid är möjligt (eller lämpligt) att fråga den som hör av sig. Den som kontaktar ÄO vill dessutom ibland vara anonym och tala med någon som har tystnadsplikt. Då registreras synpunkten i kategorin *Stadsdelsnämnd saknas*.

Medborgare från andra kommuner har hört av sig i något högre utsträckning än förra året. Tydligt är också att få frågor kommer från kategorin *Övriga*.

Återkommande i samtalen är att äldre och närstående uttrycker en rädsla över att klagomål eller kritik kan komma att drabba den som får hjälpen, eller att den närstående känner sig definierad som ”besvärlig”. Flera närstående har exempelvis hört av sig först efter att den äldre dött och ställer sig då frågan ”Varför gjorde jag inte mer?” Men man uttrycker samtidigt att det inte är den enskilde vårdarens fel. Den som ringer beskriver också ofta en rädsla för att ”hänga ut folk” och en oro över att någon enskild ska drabbas i stället för att deras klagomål leder till att systemfel rättas till.

Förvaltningar och äldreomsorgens utförare har under året snabbt tagit sig an synpunkter och frågor på ett positivt sätt och åtgärdat problem – ofta genom att beslut tydliggjorts eller att missförstånd mellan parterna klarats ut.

Närstående och äldre har vid flera tillfällen under året hört av sig till ÄO och berättat att problem har löst sig. Några har också ringt och berättat att de har en bra hemtjänst eller att äldreboendet eller gruppboendet är mycket bra. Under året har tio sådana synpunkter registrerats.

ÄO väljer att inte dra några generella slutsatser om respektive stadsdelsnämnd i denna årsrapport utan pekar på de synpunkter som varit aktuella 2006 för staden som helhet.

### *Varför hör den äldre eller närstående av sig?*

Äldre och närstående har hört av sig i många olika frågor. Merparten handlar om att man inte känner sig delaktig och att man saknar inflytande över biståndsbeslut eller hjälpinsatsernas utförande.

Upplevelsen att ”ingen ser till mina individuella behov och önskemål” är grunden till de flesta klagomål och synpunkter – oavsett om det handlar om biståndshandläggning, hemtjänst eller vård- och omsorgsboende.

Synpunkter och klagomål registreras utifrån den insats de handlar om. Den största kategorin är äldres behov av vård- och omsorgsboende och andra boendefrågor (62 procent) vilket är en ökning med 5 procent från 2005.

Frågor om hemtjänst och dagverksamhet står för 20 procent av synpunkterna, varav 90 procent gäller hemtjänst. Social isolering, äldres mat, ekonomi, färdtjänst, hjälpmedel, sjukvård eller behov av information står för resterande 18 procent av synpunkterna.

### *Vilka problemområden upplever de äldre och närstående?*

Inom varje insatsområde finns olika problemområden. Dessa kategoriseras utifrån den äldres eller den närståendes beskrivning och upplevelse av frågeställningen eller utifrån var svårigheten ligger.

Följande problemområden har varit aktuella under året:

- Synpunkter på omsorgens innehåll, kontinuitet, bemötande samt innehåll i vardagen (36 procent)
- Synpunkter om myndighetsutövning (34 procent)
- Synpunkter om bostaden och seniorboende (6 procent)
- Synpunkter om avgifter och ekonomi (5 procent)
- Övriga synpunkter (19 procent).

### *Synpunkter på omsorgens innehåll, kontinuitet, bemötande samt innehåll i vardagen*

Ofta upplever den som hört av sig att fler problem behöver redas ut på samma gång. Av inkomna synpunkter berör 36 procent omsorgens kvalitet, brister i kontinuitet, brister i bemötande och bristen på meningsfullt innehåll i vardagen.

När det gäller frågor om hemtjänsten har hälften gällt klagomål på insatserna; i vård- och omsorgsboende har en tredjedel rört klagomål på omsorgen om den äldre.

Närstående beskriver ibland konkreta brister i omsorgen och vården av den äldre, både i hemtjänsten och i vård- och omsorgsboenden. Frågorna har handlat om brister i planering av vården och otillräcklig vardaglig rehabilitering. Även klagomål på bristande informationsöverföring eller samordning mellan olika vårdgivare har framförts av närstående samt klagomål om otillräcklig hjälp t.ex. med personlig hygien eller att den äldre fått för lite näring.<sup>3</sup>

”Farmor var diabetiker och hade insulin. Men, i all välmening, frågade hemtjänstpersonalen farmor vad hon ville ha att äta. ’Kräm och mjölk.’ Ibland blev det kräm och mjölk flera gånger om dagen, inte tillräckligt för en diabetiker. Anhöriga skrev förslag på lämpliga måltider och satte på kylskåpet och påpekade hur viktigt det var med kosten, men det gick inte fram. Vi undrade många gånger, om de hade kunskap om och om de fått instruktioner om mat för diabetiker, eller...?”

Närstående uppger också brister över att man inte vet vem som har och tar ansvaret för den äldres totala vårdssituation. Ofta uttrycker både den äldre och närstående att de inte vet vem som ansvarar för olika frågor och vart de kan vända sig med frågor eller klagomål. Det framgår också oklarheter om vem som har rätt att föra den äldres talan; få närstående har fått information om de juridiska aspekterna av att företräda någon annan och vilka regler som gäller.

Anhöriga uttrycker ibland känslan av att deras synpunkter inte tas på allvar:

”De ler vänligt, när jag framför mina synpunkter, men sedan händer ingenting... Och när jag tar upp mina frågor på nytt, så nickar de och ler igen, men inget händer...”

Synpunkterna på bristande kontinuitet har gällt både person-, tid- och omsorgskontinuitet. Att ständigt tvingas möta nya ansikten, att hjälp ställs in, att man inte kan lita på om hjälpen ges på utlovad dag och på det sätt den äldre önskar, beskriver den äldre som en källa till otrygghet:

”Jag är beroende av hemtjänsten, jag blir så upprörd när det plötsligt står någon vid min fätölj och frågar vad jag vill få hjälp med. Utan att de ringer på min dörr och väntar på att jag öppnar. Då hjälper det inte att de är vänliga och snälla. Känner mig inte respekterad och jag blir väldigt otrygg av att detta sker om och om igen. Inte blir det bättre eftersom det ständigt kommer nya personer som ska ge mig min hjälp. Har talat med ansvarig chef men känner inte att mina klagomål tas på allvar.”

Vid brister i bemötandet har de flesta synpunkterna handlat om att man inte blir lyssnad på och att den äldre eller närstående upplever att allt redan är bestämt. Det kan också gälla hur samtal förts och att ordvalet vid samtal ibland upplevs som respektlöst. Fler äldre beskriver en känsla av att bli tilltalade ”över huvudet” som om deras ålder ger andra rätt att behandla dem som ”mindre vetande”.

Det kan också handla om att inte blir respekterad i sin önskan att få hjälp av kvinnlig personal med intimhygien utan i stället få denna hjälp av manliga vikarier – trots löfte om att önskemålet ska tillgodoses.

Några tar också upp problemet att man inte kan kommunicera med ansvarig personal. De menar att det ibland saknas tillräcklig kunskap i svenska språket hos

---

<sup>3</sup> Samtliga citat är hämtade från samtal där den enskilde har gett sitt tillstånd att citatet får användas i denna rapport.



personalen för att en meningsfull dialog ska kunna föras. Nästan alltid påpekas dock samtidigt att de är nöjda med den respekt och omsorg som samma person visar.

Synpunkter har också framförts över avsaknaden av stimulans och möjligheten att få stöd till en meningsfull tillvaro. Dessa samtal har ofta handlat om bristen på meningsfulla dagar i vård- och omsorgsboende. Den äldre uppger att det helt enkelt känns tråkigt:

”Jag är oftast hel och ren, hyfsat mätt i min mage, men det är så tråkigt! Bara måltider och där emellan ingenting. Känner inte längre någon mening med mitt liv...”

Upplevelsen att vara socialt isolerad, känna sig ensam och önskan att få någon att samtala med eller göra saker tillsammans med framförs även av äldre personer som bor hemma.

Återkommande i samtalen är att äldre och närstående uttrycker en rädsla över att klagomål eller kritik kan komma att drabba den som får hjälpen, eller att den närstående känner sig definierad som ”besvärlig”. Fler har hört av sig först efter att den äldre dött och ställer sig frågan ”Varför gjorde jag inte mer?”. Men man uttrycker också att det inte är den enskilde vårdarens fel. Det finns en rädsla för att ”hänga ut folk” och att någon enskild ska drabbas, i stället för att klagomålen ska leda till att systemfel rättas till.

Närstående har ibland också velat få råd av ÄO innan de skickat en anmälan till Länsstyrelsen i Stockholms län och till Socialstyrelsen för en granskning av det enskilda fallet.

### Synpunkter på myndighetsutövning

Av samtliga synpunkter har 34 procent på olika sätt berört biståndshandläggning. Äldre och närstående har kontaktat ÄO för att höra vad som gäller – vilket ansvar och vilka befogenheter handläggaren har. De söker också information om tillvägagångssätt och rutiner kring ansökan och beslutsprocessen.

En del äldre eller närstående har uppgett att handläggaren inledningsvis talat om vad den äldre kan få och inte kan få, vilket kan leda till att den enskilde ansöker utifrån det handläggaren uppger som rimligt – inte utifrån det individuella behovet. Det kan gälla behov av sällskap vid måltiden för att ”få maten i magen”, städning oftare än var tredje vecka, promenader eller andra insatser i den omfattning den äldre behöver. Biståndshandläggare har ibland hänvisat till stadsdelsnämndens egna riktlinjer eller bristen på pengar.

Brister i utredningen och långa handläggningstider påtalas också. Några har väntat i flera månader på att få sin ansökan behandlad och undrar varför beslut dröjer. En del menar att det ibland saknas väsentliga uppgifter eller att uppgifter varit felaktiga. Det kan ha gällt hur den äldre kan ta sig ut och in till bostaden, vilka svårigheter eller hälsoproblem den äldre har eller att någon annan hjälper till på ett sätt som inte stämmer med hur det faktiskt förhåller sig.

Några anser att biståndshandläggaren inte informerar om val- och bytesmöjligheter inom hemtjänsten. En del känner inte till möjligheten att byta, andra saknar tillgänglig konsumentinformation för att kunna välja. Bristen på information kan leda till att den äldre personen har kvar hemtjänsten från en enhet som man är

missnöjd med för att man inte vågar ta risken att byta – ”Tänk om det blir ännu värre...”

Närstående vill att biståndshandläggare ska kunna vara behjälpliga med information om kvalitets- och klagomålsuppföljningar.

Fler äldre och närstående saknar stöd av biståndshandläggaren vid problem. När de påtalar brister i omvårdnaden av den äldre eller är missnöjda med hjälpinsatser hänvisas de i stället till den som utför hjälpen. Närstående undrar vem som tar ansvaret för den äldre. En anhörig ställer sig följande frågor:

”Många frågetecken kvarstår. Mycket handlar om kommunikationsproblem, till exempel som jag beskrivit mellan biståndshandläggare och hemtjänstpersonal och distriktssköterska och kommun/landsting? Såg inte, eller förstod inte personalen, när farmor blev sämre? Vem ansvarar för att information går fram? Ibland upplevde vi att vi skulle behövt sitta hos farmor och informera varenda person som kom, för att var säker på att allt skulle gå fram.”

En del upplever att handläggaren ofta tar enhetens parti än den äldres när man framför sina klagomål. Några frågar också om rätten att få byta biståndshandläggare när de känt sig dåligt bemötta.

Närstående uttrycker att de inte har någon reell möjlighet att påverka situationen, att de känner sig maktlösa och att de saknar stöd och förståelse – både för den äldre som behöver hjälpinsatser och för rollen som anhörigvårdare, omsorgsgivare eller hjälpare, oavsett om de är maka/make, barn, barnbarn eller vän. Någon beskriver sin situation så här:

”När det passar och jag avlastar ’systemet’ så verkar allt ok. Men när jag inte orkar och verkligen behöver så hänvisas jag bara till regler, långa köer, att det inte går att ordna eller inte finns den hjälp jag verkligen skulle behöva.”

En återkommande fråga handlar om avslag på ansökan till servicehus där den äldre uppger att hon/han inte klarar sig i det egna hemmet längre utan upplever ett påtvingat, inte önskat, kvarboende. De har dock fått avslag med motiveringen att de har för få eller inga hjälpinsatser i dagsläget.

Den äldre upplever sig ha ett omsorgsbehov men kan inte tänka sig att ta emot hjälp i det egna hemmet av främmande personer. I stället söker man tryggheten i ett servicehusboende. I regel har de ordnat sina hjälpbehov i bostaden med hjälp av närstående eller andra som de litar på och känner trygghet till, men de psykiska och sociala svårigheterna kvarstår:

”Jag är gravt synskadad och blir snart blind. Känner mig labil, blir lätt deprimerad, känner att det är ’dags’ att flytta innan jag blir helt blind. Jag har ordnat alla tekniska hjälpmedel, har privat städhjälp som vet att allt måste ligga på exakt samma plats som tidigare för att jag ska hitta. Får maten hem från en affär där de också packar in i min kyl så jag hittar mina varor.....Behöver bo på servicehus där jag kan äta tillsammans och få höra ljuden från andra människor när allt blir svart. Vill kunna få fortsätta vara oberoende trots mitt beroende och vill inte bli fånge i min bostad.”

Närstående har upplevt att biståndshandläggarna hänvisar till kvarboendepincipen, även när den äldre personen är otrygg och behöver omvårdnad. Den äldre eller

närstående har påtalat behovet av vård- och omsorgsboende vid hembesök, men vid beslutet framgår att syftet med insatserna är att den äldre ska kunna bo kvar hemma.

De upplever att biståndshandläggaren inte tagit hänsyn till den enskildes önskan i sin utredning:

”Vi försökte få biståndshandläggaren att inse att mormor behövde få vård på ett sjukhem eller äldreboende, få hjälp med mediciner, kost, vätskebalans, hygien. Men nej, mer hemtjänst, 8–9 ggr per dygn! Så gick det ett tag till, ny omgång till sjukhus...”

Några makar eller deras närstående har under året efterfrågat rätten att bo tillsammans även om behovet av omsorg varit olika, eftersom de upplever att de tvingas till en ofrivillig skilsmässa.

Att den äldre inte får vård på korttidsboende efter sjukhusvistelse tar en del närstående upp som problem. De uppger att de fått besked av biståndshandläggaren att det inte finns korttidsboenden och har därför inte ens ansökt. Närstående menar att den äldre utsätts för onödiga risker när återgången till det egna boendet går för snabbt.

Äldre personer som fått bifall till en lägenhet på servicehus undrar ofta varför de bara kan få en sådan lägenhet i den egna stadsdelen. De har haft önskemål om en annan stadsdel, för att komma nära anhöriga eller vänner, men fått besked att de bara kan få boende i den egna stadsdelen.

Både den äldre eller de närstående efterlyser en möjlighet att kunna välja vård- och omsorgsboende, de upplever att den äldres önskemål och behov inte beaktats:

”Att få bo nära mina närstående eller vänner är livsviktigt för mig, bara för att jag är gammal vill jag inte bli behandlad som möbeltyget i stolen, jag vill bli respekterad i min önskan och få vara människa hela mitt liv. Känner mig maktlös.”

Närstående frågar också om den äldres rätt att få vård- och omsorgsboende i en annan kommun än hemkommunen.

### Synpunkter om bostaden och seniorboende

Det egna boendet och tillgänglighet tas upp i sex procent av frågorna. Många vill ha information om seniorboende och veta hur ansökan går till.

Problem med tillgängligheten i den egna bostaden, till exempel att det saknas hiss eller att utemiljön är besvärlig, är vanliga frågor. En del frågor har rört bostadsanpassning eller gällt evakuering vid stambyte, när den äldre bor i en bostadsrätt, inte klarar att bo kvar under reparationen men inte orkar ordna annat boende själv. Några äldre frågar efter hjälp med byte av en stor lägenhet till en mindre när de inte längre orkar ordna vare sig lägenhetsbyte eller flytt av egen kraft.

Äldre uttrycker också ett behov av att få bo i gemenskap med andra och har en önskan att kunna äta tillsammans och få gemenskap med andra.

### Synpunkter om avgifter och ekonomi

Den egna ekonomin och stadens avgifter inom äldreomsorgen rör fem procent av frågorna. Oron över den egna ekonomin och att pensionen inte räcker tas upp av

några äldre, och en del upplever det förnedrande att leva under knappa omständigheter. De uttrycker också att denna oro påverkar deras hälsa och välbefinnande.

Frågor kring avgifterna för hemtjänst eller vård- och omsorgsboende handlar om svårigheter att förstå räkningar eller inkassokrav.

### Övriga synpunkter

Ett antal övriga synpunkter (19 procent) har rört stadens äldreomsorg i mer allmän bemärkelse eller äldres livsfrågor i samhället. Vanliga frågor har varit:

- trygghetslarm, hjälpmedel, tandvård för äldre, hemförsäkring för äldre
- stöd till syn- eller hörselskadade
- stöd till anhöriga
- olika frågor inom lanstinget eller avslag på färdtjänstansökan
- intresseföreningar för äldre med olika sjukdomar eller funktionsnedsättning
- Hjälp med husdjuret, till exempel om hunden får flytta med till vård- och omsorgsboendet.

### *Förslag till utvecklingsområden*

I ÄO:s uppdrag ligger att lämna synpunkter på stadens äldreomsorg, och utifrån de samtal som förts under året, med äldre som har hjälpinsatser från staden och deras närstående, lämnas här fyra konkreta förslag på angelägna utvecklingsområden ur den äldres och närståendes perspektiv. Utvecklingsområdena tar sin utgångspunkt i de synpunkter som inkommit från äldre och närstående under 2006.

#### 1. Utveckla omsorgens innehåll

Det är angeläget att den äldre som har hjälpinsatser och dennes anhöriga kan känna trygghet. Gott bemötande, god kontinuitet och god kvalitet på omsorgen är grundförutsättningar för att sådan trygghet ska uppnås.

Genom det utvecklingsarbete som finansierats via stadens kompetensfond finns väl dokumenterad kunskap och goda exempel på vilka faktorer som är viktiga för god äldreomsorg. Från denna kunskap kan idéer hämtas för fortsatt kvalitetsutveckling inom äldreomsorgens verksamheter.

Äldre med hjälpinsatser av olika slag har rätt att känna sig delaktiga och informerade hela tiden – inte bara vid första kontakten eller någon gång då och då – när det gäller när, hur och av vem hjälpen ska ges. Det är också nödvändigt att man vet vem som är ansvarig för olika frågor och vart den äldre kan vända sig med frågor eller klagomål.

Ett angeläget område är att utveckla arbetssätt, metoder och innehåll i vården och omsorgen till äldre, så att social samvaro med meningsbärande kontakter kan erbjudas.

Många av samtalen visar också tydligt att det finns ett behov av att åtgärda systemfel mellan äldreomsorgens olika aktörer. En ändamålsenlig och begriplig struktur för vården av den äldre, den äldre och närstående behöver veta vem som ansvarar.

Bristande informationsöverföring eller samordning mellan olika vårdgivare tas upp som problem av både äldre och närstående. Dessa brister skapar en otrygghet hos den äldre och dennes närstående.

Samverkan mellan vårdens olika aktörer behöver förbättras, till exempel mellan hemtjänst, dagverksamhet och kvälls- och nattpatruller. Inom en enhet, eller mellan biståndshandläggare, sjukvårdens vårdansvariga och hemtjänsten / äldreboendet.

Flera forskare har under de senaste åren belyst de svårigheter som finns, och kommit med konkreta förslag på förbättringar. På Stiftelsen Stockholms Läns Äldrecentrum<sup>4</sup> och andra forskningscentrum finns kunskap att hämta om detta.

## 2. Förbättra myndighetsutövningen

Arbetet med att förbättra rättsäkerheten för äldre måste fortsätta. År 2005 påbörjades en översyn av stadens riktlinjer för handläggning av ärenden enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) för personer över 65 år. Detta arbete måste slutföras.

Gemensamma och tydliga riktlinjer som gäller hela staden motverkar risken att äldre får sina behov bedömda på olika sätt i olika stadsdelar. Dessa får dock inte motverka att det är en individuell bedömning av den enskildes behov som alltid ska utgöra grunden för de insatser som ska beviljas.

De flesta äldre får sannolikt en rättsäker och noggrann bedömning av sin situation och också ett rimligt beslut. Men kunskapen om att det förekommer brister behöver tas på allvar och leda till att staden granskar och följer upp myndighetsutövningen ur den äldres perspektiv.

Fler närstående har fått höra av biståndshandläggare att det inte finns pengar. De påtalar detta dilemma och undrar över ”var handläggaren har sin solidaritet”. En svårighet för den enskilda biståndshandläggaren kan vara att göra en helt rättsäker prövning som samtidigt begränsas av tillgängliga resurser och budgethållning. Helt klart är att det är en grannliga uppgift som är fylld med svåra överväganden.

Fortlöpande kompetensutveckling, tid för handledning, etik och värdegrundsfrågor behöver vidareutvecklas, så att biståndshandläggarna bibehåller och utvecklar sin yrkeskompetens.

Alla vård- och omsorgsboenden ska enligt stadens övergripande mål<sup>5</sup> ses som en gemensam resurs för hela staden. Utifrån de klagomål som inkommit även under detta år framkommer dock att biståndshandläggare avslår ansökningar om servicehus eller vård- och omsorgsboende i andra stadsdelar; vid prövning i länsrätten får den enskilde sällan rätt att flytta till en annan stadsdel.

Sedan 2002 möjliggör socialtjänstlagen flytt till äldreboende i annan kommun, men lagen reglerar inte flytt inom en och samma kommun. Ändrade riktlinjer eller införande av någon form av ökad valfrihet (i enlighet med kommunfullmäktiges intentioner i stadens budget för 2007)<sup>6</sup> när det gäller vård- och omsorgsboende skulle öka den enskildes möjlighet att kunna påverka sin livssituation.

---

<sup>4</sup> [www.aldrecentrum.se](http://www.aldrecentrum.se)

<sup>5</sup> Stockholms stads Äldreomsorgsplan 2006- 2010, kommunfullmäktige, dnr 327-2500-2004.

<sup>6</sup> Budget 2007, antogs av kommunfullmäktige den 8 december 2006.

### 3. Utveckla samverkan med närstående

Stödet till de närstående har förbättrats under de senaste åren, men fortfarande saknas ett mer individanpassat stöd och flexibla former för avlastning och andra hjälpinsatser. Att de närstående är en viktig resurs och står för merparten av all omsorg framkommer både i forskning och offentliga utredningar.

En fortsatt satsning på anhörigkonsulenter i staden kan bidra till att öka kunskapen om närståendes behov och leda till stödformer som bättre svarar upp mot deras behov. Fler efterlyser samtalsgrupper, de upplever att ”rollen” som anhörigvårdare är fylld med utmaningar och svårigheter. Anhörigvårdare behöver inte bara olika former av stöd och avlastning. Många efterfrågar också en större delaktighet och en bättre dialog med vårdgivarna.

De närstående som inte är anhörigvårdare, utan vars maka/make eller förälder bor på något vård- och omsorgsboende eller har insatser från hemtjänst, har framfört önskemål om ömsesidig information vid många tillfällen under året. En förutsättning är givetvis att den enskilda som har hjälpinsatser gett sitt medgivande, att vara delaktig och känna sig som en ”samarbetspartner” är viktigt för många närstående.

De juridiska aspekterna på när och under vilka förhållanden som anhöriga eller annan person kan eller får företräda den äldre behöver göras tydligare, både inför vårdplanering och i den dagliga kontakten mellan närstående och vårdgivare. Den äldres rätt att själv fatta beslut om på vilket sätt hjälpen ska utformas behöver ibland också stärkas – det är inte alltid så att den äldre och dennes närstående delar samma uppfattning om hur behoven bäst tillgodoses.

### 4. Förbättra konsumentvägledningen

Mer kunskap behöver förmedlas om vad den enskilde kan vänta sig av staden äldreomsorg. Vägledning som innehåller regelverk och hur olika verksamheter arbetar och fungerar behövs.

En del äldre och deras närstående vill veta mer om inkomna synpunkter och klagomål samt ta del av kvalitetsredovisningar. Närstående efterfrågar dessutom en tydligare och mer lättåtkomlig information på stadens webb.

Speciellt äldre personer med kognitiva eller andra funktionsnedsättningar eller som inte har kunskaper i det svenska språket behöver uppmärksammas ytterligare i detta sammanhang.