



Handläggare: Chatrin Engbo
Telefon: 508 36 240

Till
Äldrenämnden
den 12 februari 2008

Äldreombudsmannens årsrapport 2008

Äldreförvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner föreliggande tjänsteutlåtande och äldreombudsmannens årsrapport samt överlämnar ärendet till kommunstyrelsen

Gunnel Rohlin
direktör

Bakgrund

Äldreombudsmannen är en fristående funktion med möjlighet att stärka den enskildes inflytande. Några av de viktigaste uppgifterna för äldreombudsmannen 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 en dialog med stadsdelsförvaltningarna och verksamheterna, 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

Av stadens äldre erhöll 22,5 procent insatser från äldreomsorgen. Underlaget för årsrapporten är synpunkter, klagomål och frågor från äldre samt närstående. Under 2007 har äldreombudsmannen registrerat 1 452 synpunkter och under de senaste två åren har det skett en ökning.

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.

Utvecklingsområden som anges i rapporten är:

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

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom äldreförvaltningens ledning. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har den 5 februari beretts möjligheter till yttrande i ärendet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

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 äldreombudsmannens synpunkter på utvecklingsområden.

Under 2007 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. Ofta genom att beslut har tydliggjorts eller att missförstånd mellan parterna klarats ut. Äldre och närstående har ibland också hört av sig till äldreombudsmannen igen och berättat att problemen har löst sig. Äldreombudsmannen konstaterar vidare att äldreomsorgen i staden i många fall fungerar bra för de äldre och deras närstående.

De utvecklingsområden som äldreombudsmannen tar upp i rapporten tar sin utgångspunkt i de synpunkter som inkommit från äldre och närstående under 2007. 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:

- 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 pågår ett arbete att lämna ett förslag om vad som kan anses som grundutbildning. Vidare framför äldreombudsmannen att chefer och medarbetare behöver ha rätt kompetens, tid för handledning och reflektion i arbetet samt möjlighet till pedagogiska metoder i arbetet. Förvaltningen delar i stort äldreombudsmannens synpunkter. Vidare anser förvaltningen att kompetensutveckling för såväl chefer som personal är en förutsättning för äldreomsorgens kvalitet och utveckling.

Länstyrelsen i Sockholms län beskriver i faktablad 2008:1 följande, förvaltningen lyfter fram ett urval av citat:

”Vikten att personalen ges stöd och ledning av närvarande och kunniga chefer. För att kunna driva utveckling inom äldreomsorgen anser länsstyrelsen att chefer som ansvarar för att leda och fördela omsorgsarbetet ska ha en högskoleexamen från social omsorgslinjen, socionom eller annan jämförbar högskoleutbildning. Utvecklingen av arbetsledarrollen inom äldreomsorgen har varit i fokus under många år. För att självständigt leda och utveckla verksamhet anser länsstyrelsen att det krävs en fördjupad kompetens om lagstiftning, arbetsledning, forskning och nya rön inom området.

Länsstyrelsen anger också att personalen ska ges utrymme att vara kunnig, lyhörd, ha inlevelseförmåga och empati. Att arbeta med människor innebär bland annat att motivera, lyssna, ge empati med mera. Att få professionellt stöd att utveckla sitt eget förhållningssätt och att kunna möta de äldre på ett individuellt sätt kräver förutom kunskaper även kännedom om hur man själv reagerar och varför. Speciell kompetens behövs inom demensomsorgen där de äldre alltmer förlorar sina förmågor till kommunikation och ibland uttrycker sig med oro och rastlöshet”.

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. I budget för 2008 har medel avsatts för ut- och fortbildning av personalen inom äldreomsorgen. Förvaltningen kommer att använda äldreombudsmannens synpunkter i planeringen av utbildningsinsatserna. En del av vårdpersonalen har svenska som andraspråk och behöver utveckla sina språkkunskaper. Förvaltningen lämnar även in en ansökan om medel till EU för att utveckla och genomföra utbildningar för satsa på personal som har brister i svenska språket.

Resultatet av den pågående inventeringen av personalens utbildningsnivå som görs i samarbete med personalpolitiska avdelningen (PAS) kommer att fastställa vad som ska bedömas motsvara grundutbildning. Kunskaper om demens är ett prioriterat område för alla personalkategorier och på alla nivåer i organisationen.

Behovet av utveckling inom beställarfunktionerna och dess professioner är ett annat angeläget område. Äldreförvaltningen kommer att erbjuda biståndshandläggarna kompetensutveckling i bland annat juridik, förhållningssätt och bemötande, demenskunskap och konsumentupplysningsfrågor. Förvaltningen samarbetar med PAS för att satsa på enhetschefernas kompetenshöjning där kommunikation, värdegrund och det nära ledarskapet är prioriterat.

Meningsfullhet och utevistelse

Äldreombudsmannen tar upp i sin rapport behovet att utveckla nya arbetssätt, pedagogiska metoder samt forma innehållet i vård och omsorg så att social samvaro med ”meningsbärande kontakter” kan erbjudas. Äldreombudsmannen definierar i rapporten meningsfullhet med en ny benämning ”meningsbärande kontakter”. Även länsstyrelsen skriver i sitt faktablad 2008:1, att ”meningsfull tillvaro är att den enskilde måste få ett innehåll i sin dag utifrån sina individuella behov och förutsättningar. Vad som är meningsfullt måste var och en få uttrycka själv. Det är de äldre som vet vad de behöver. Deras synpunkter måste tas tillvara för att de ska få inflytande i verksamheten och få bestämma över sin egen omsorg”. 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. Kommunfullmäktige har beslutat om nya riktlinjer för äldreomsorgen. I riktlinjerna anges 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”. Förvaltningen anser att riktlinjerna ger förutsättningar att höja kvaliteten för de äldre.

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. I stadens äldreplan står att ”maten ska vara vällagad och näringsriktig och för att öka matglädjen och aptiten är den sociala samvaron vid måltiden viktig”.

Förvaltningen delar äldreombudsmannens synpunkter och anser även att riktlinjerna ger äldre som inte själv kan tillreda sin måltid förutsättningarna att själv få välja om man ska få hjälp med matlagning eller leverans av matlåda. Äldres behov av övrig hjälp i samband med måltiden ska beaktas i biståndsbedömningen. Äldreförvaltningens enheter anordnar under året utbildningstillfällen. Äldrenämnden har tagit beslut om en kostpolicy som för närvarande är på remiss hos stadsdelsnämnderna. Förvaltningen kommer att följa utvecklingen inom området.

- **Förbättra myndighetsutövningen**

Äldreombudsmannen tar i rapporten upp myndighetsfunktionernas behov av ett fortsatt arbete med att säkra den äldres rätt till en rättsäker och likvärdig bedömning. Äldreombudsmannen pekar framförallt på myndighetsfunktionens ansvar för att uppföljningen på individnivå förbättras så att den äldre erhåller en trygg, säker och värdig vård- och omsorg. 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**

Äldreombudsmannen tar i rapporten upp att det ofta är en stor ansträngning att lämna synpunkter och klagomål. Förvaltningen delar äldreombudsmannens uppfattning att ett framgångsrikt systematiskt kvalitetsarbete tar sin utgångspunkt i att identifiera de problemområden som finns i verksamheten. Förvaltningen anser vidare att de äldre och närståendes synpunkter och klagomål bidrar till att både förbättra och utveckla verksamheten. På så vis kan den äldre och närstående bidra med att verksamhetens kvalitet höjs. En väl fungerande synpunkts- och klagomålshantering där allt dokumenteras och systematiseras underlättar såväl att se förbättringsområden på ett generellt plan som styrningen.

I rapporten tar äldreombudsmannen även upp 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 både den äldres behov och önskemål. Förvaltningen delar äldreombudsmannens synpunkter.

Under våren 2008 kommer äldreombudsmannen tillsammans med stadsdelsförvaltningarna göra en analys av de synpunkter och klagomål som kommit direkt till stadsdelen och de som inkommit till äldreombudsmannen.

Förvaltningen anser att äldreombudsmannen tar upp angelägna synpunkter och reflektioner som behöver beaktas av förvaltningen, stadsdelsförvaltningarna och utförarverksamheter inom vård- och omsorg. För att sprida resultaten i äldreombudsmannens årsrapport kommer förvaltningen att anordna seminarier under våren. Målsättningen med seminarierna är att ge möjlighet till att sprida goda exempel, erfarenhetsutbyte och en dialog om de resultat som äldreombudsmannen beskriver i årsrapporten i syfte att utveckla äldreomsorgens kvalitet.

Bilaga

1. Äldreombudsmannens årsrapport