



Handläggare: Staffan Halleskog
Telefon: 08-508 36 203

Till
Äldrenämnden
den 16 mars 2010

Äldreombudsmannens årsrapport 2010 av- seende verksamhetsåret 2009

Äldreförvaltningens förslag till beslut

1. Äldreombudsmannens årsrapport 2010 godkänns.
2. Rapporten överlämnas till kommunstyrelsen.
3. Rapporten delges samtliga stadsdelsnämnder.

Gunnel Rohlin
direktör

Sammanfattning

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



Äldreförvaltningen delar i stort äldreombudsmannens synpunkter på utvecklingsområden. Det är viktigt att förvaltningarna i arbetet med att utveckla äldreomsorgen i staden att där det är möjligt beakta vad som framkommit av årsrapporten.

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 till äldrenämnden och kommunstyrelsen.

Ärendet

I äldreombudsmannens uppdrag ligger att lämna synpunkter och föreslå utvecklingsområden på stadens äldreomsorg utifrån de samtal och möten som förts under året med såväl närstående som äldre som har insatser från staden. Under 2009 har äldreombudsmannen mottagit och registrerat 1 545 synpunkter, vilket är en minskning jämfört med det senaste året. Orsaken till minskningen kan förklaras med att äldre och anhöriga vänder sig till Äldre Direkt för information och upplysningar.

Äldreombudsmannen lämnar i årsrapporten förslag på angelägna utvecklingsområden utifrån den äldres och närståendes perspektiv. Förslag till utvecklingsområden som anges i rapporten är:

- Tid i hemtjänsten
- Korttidsvård
- Avlösning i hemmet för anhörigvårdare
- Utformning av blanketter för avgifter inom äldreomsorgen

Äldreombudsmannen redovisar även sina synpunkter om vad som gjorts eller bör göras vad avser utvecklingsområden som framkommit i tidigare årsrapporter.

Äldreomsorgsinspektörernas

Ärendets beredning



Ärendet har beretts inom staben. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldre-
nämndens handikappråd har den 9 mars 2010 beretts möjligheter till yttrande i
ärendet. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 10 mars 2010.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Nedan kommenteras områden och synpunkter från årsrapporten som äldreförvalt-
ningen anser är av särskild vikt för en utveckling av äldreomsorgen.

Äldreombudsmannen konstaterar att äldreomsorgen i staden i många fall fungerar
bra för de äldre och deras närstående. 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. Förvalt-
ningen delar i stort äldreombudsmannens synpunkter på utvecklingsområden.
Synpunkterna som äldreombudsmannen har fått stämmer också i stora delar väl
överens med de utvecklingsområden som äldreomsorgsinspektörerna föreslagit i
sina senaste inspektionsrapporter.

Äldreförvaltningen instämmer i äldreombudsmannens uppfattning att äldreomsor-
gen för de flesta äldre och närstående fungerar bra. Detta understryks även av de
brukarundersökningar som gjordes under 2009 såväl inom hemtjänsten som inom
vård- och omsorgsboenden. Totalt för staden ligger andelen nöjda omsorgstagare
på 81 %. I jämförelse med 2008 har andelen nöjda omsorgstagare inom hemtjän-
sten ökat med 2 % och inom vård- och omsorgsboenden med 4 %. Förvaltningen
ser detta som en positiv utveckling av äldreomsorgen.

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. Vidare anser förvaltningen att kompetensutveckling för
såväl chefer som personal är en förutsättning för äldreomsorgens kvalitet och ut-
veckling. Vad avser framtida yrkeskrav och kompetens i äldreomsorgen finns för-
slag i det statliga betänkandet – *I den äldres tjänst. Äldreassistent – ett framtidssyr-
ke* (SOU 2008:12). Av lagrådsremissen *Ett värdigt liv i äldreomsorgen* kommer
frågan om yrkeskrav sannolikt inte att behandlas, vilket gör att staden måste defini-
era kraven på vad som är att anse som ”adekvat utbildning och kompetens”.

Årsrapporten understryker vikten av närvarande chef, personalens utbildningsnivå,
kontinuitet och bemanning. Äldreförvaltningen instämmer i detta. För verksamhe-
ter som uppvisar en god kvalitet är dessa faktorer av avgörande betydelse. En kon-
sekvens av närvarande och synlig chef är att personalgrupperna inte får vara för



stora. Chefer på enheter idag kan ha ett stort antal underställda, vilket försvårar ett gott ledarskap.

Bemanning på demensboenden

Äldreförvaltningen har i uppdrag att utreda bemanningen i demensboenden, vilket har genomförts i samarbete med Äldrecentrum.

Vård- och omsorgsboenden

Äldreförvaltningen har till äldrenämnden den 9 februari i en rapport redovisat en första utvärdering av köhanteringssystemet inom valfrietssystemet för äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden. Utvärderingen visar att köhanteringssystemet totalt sett fungerar på ett tillfredsställande sätt, men att det finns möjlighet att ytterligare förbättra riktlinjerna och köhanteringen ur såväl ett effektivitets- och rättssäkerhetsperspektiv som ur ett demokratiperspektiv. Äldrenämnden gav äldreförvaltningen i uppdrag att revidera riktlinjerna utifrån de förslag som redovisas i rapporten och att återkomma med ett förslag till sammanträdet i juni. I denna revidering bör även ÄO:s synpunkter kunna beaktas.

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. 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.

Tid i hemtjänsten

Inom ramen av bedömningskansliets uppdrag med att säkra en likvärdig bedömning inom staden kommer en gemensam tidsschablonmall att tas fram. Tanken med en gemensam mall är att ge biståndshandläggarna ett underlag om bedömning av tidsåtgång utifrån olika insatser. Mallen ska endast utgöra ett underlag för jämförelse mellan den individuellt bedömda tiden och referensvärdet. Biståndshandläggarna ska alltid göra en individuell bedömning av den enskildes behov och tidsåtgång för insatsens utförande.

Korttidsvård



Äldreförvaltningen instämmer i ÄO:s synpunkter. Äldreförvaltningen kommer att utreda hur behovet av korttidsvård ser ut i staden. Likaså bör det fastställas normer för vad korttidsvård ska innehålla, såväl verksamhetsmässigt som lokalmässigt.

Anhörigvårdare

Att ge stöd och hjälp till anhöriga och närstående är en viktig del av äldreomsorgens verksamhet. Förvaltningen ser det som angeläget att stödinsatserna är så likvärdiga som möjligt över hela staden även om det ska erbjudas utifrån individens behov. Det är också viktigt att alla som arbetar inom äldreomsorgen har ett gemensamt förhållningssätt och bemötande i kontakterna med anhöriga och närstående.

Äldrenämnden fastställde den 15 december 2009 äldreförvaltningens förslag till en anhörig/närstående policy gällande för äldreomsorgen i Stockholms stad, vilken kommer att fastställas av kommunfullmäktige under våren 2010.

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. En kostpolicy för Stockholms stads äldreomsorg har antagits av kommunfullmäktige under 2008. Utifrån kostpolicyn har en handbok i form av råd och rekommendationer tagits fram, som implementerats under år 2009. Som en hjälp i det dagliga arbetet med kost och nutrition kommer även kostpärmarna att utvecklas, i syfte att samtliga enheter inom äldreomsorgen ska kunna skraddarsy en verksamhetsnära pärm. Arbetet har fortsatt med insatser i form av utbildning till bestämda målgrupper, både centralt och i samråd med respektive stadsdelsförvaltning. Kostenheten anpassar utbildningspaketen efter målgrupperna. Utbildningarna är arbetsplatsförlagda.

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. Förvaltningen delar äldreombudsmannens synpunkter och framhåller att beslut om nya riktlinjer, valfriheten och inrättandet av bedömningskansliet bidrar till att säkerställa detta.

Bedömningskansliet har under året arbetat med att ta fram ett kartläggnings- och bedömnings- och kartläggningsinstrument för biståndshandläggning. Kartläggnings- och bedömningsinstrumentet förväntas åstadkomma enhetligare bedömningar, dokumentation och uppföljningar av äldres behov. Med ett enhetligt ar-



bettsätt inom stadens myndighetsfunktioner förväntas en ökad rättsäkerhet och kvaliteten i bedömningar av behov och insatser.

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. Förvaltningen har under 2009 fortsatt samarbetet med stadsledningskontoret arbetat med att ta fram ett gemensamt synpunkts- och klagomålssystem som ska gälla för stadens äldreomsorg. Systemet kommer att implementeras under 2010.

För att sprida resultaten i äldreombudsmannens och äldreomsorgsinspektörernas årsrapporter anordnade förvaltningen tio dialogseminarier under hösten 2008. Målsättningen med seminarierna var att ge möjlighet till att sprida goda exempel, erfarenhetsutbyte och en dialog om de resultat som beskrivs i årsrapporterna i syfte att utveckla äldreomsorgens kvalitet. I februari 2009 avslutades det med ett heldagsseminarium, där resultaten av höstens seminarier redovisades. Resultaten av seminarierna har utgjort underlag för ytterligare dialogseminarier under hösten 2009,

Under 2009 har äldreförvaltningen tagit fram ett utbildningsmaterial, med dokumentärfilmen som underlag, för personal inom äldreomsorgen. Dessa aktiviteter förväntas bidra till äldreomsorgens fortsatta utvecklingsarbete.

För att kunna utveckla äldreomsorgen är det viktigt att stadsdelsförvaltningarna och privata utförare tar tillvara de synpunkter som framförts i årsrapporten i det dagliga arbetet och att en dialog sker med arbetslagen.

Bilaga

1. Äldreombudsmannens årsrapport