


Handläggare
Carl Smitterberg
Telefon: 08-508 36 221**Till**
Äldrenämnden den 22 september

Rådslag om äldreomsorgen - utvärdering

Förvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner förvaltningens information och lägger ärendet till handlingarna.



Karin Ekdahl Wästberg
Tillförordnad förvaltningschef

Sammanfattning

Äldreförvaltningen har sedan 2012 genomfört rådslag i samtliga stadsdelar. I budget för 2015 fick äldreförvaltningen i uppdrag att utvärdera rådslagen samt se hur staden kan gå vidare.

Äldreförvaltningen ser rådslag som en värdefull möjlighet till dialog och kunskapsinhämtning från äldre. Rådslagen personliga, fysiska möten och kontinuerlig dialog. Formen av rådslag skapar kontaktytor och förståelse och kan på så sätt underlätta genomförandet av nödvändiga förändringar.

Äldreförvaltningen föreslår därför att rådslag ska arrangeras lokalt av äldreförvaltningen.

Rådslagen har lagt grunden för att tidigt ta in äldres synpunkter när nya tjänster ska utvecklas, exempelvis Hitta hemtjänst och Hitta vård- och omsorgsboende. I en allt mer innovationsdriven äldreomsorg blir äldres synpunkter allt viktigare.

Äldreförvaltningen ser behov av att utveckla och finna nya sätt att nå äldre, exempelvis via sociala medier för att få medverkande till fokusgrupper och liknande.

Äldreförvaltningen

Storforsplan 36
106 64 Stockholm
Telefon 08-508 36 221
Växel 08-508 36 200
carl.smitterberg@stockholm.se
www.stockholm.se

Bakgrund

Äldreomsorgen är en samhällsservice utöver det vanliga. Människor kan vara helt beroende av att äldreomsorgens medarbetare i samtliga led, från första kontakt med kontaktcenter Äldre direkt, till biståndshandläggare och den eller de som ska utföra själva äldreomsorgen i alla delar är professionella, kunniga och har rätt förutsättningar att genomföra sitt arbete. För att skapa rätt förutsättningar krävs kunskap, bland annat om de äldres förväntningar på äldreomsorgen.

För att kunna möjliggöra ytterligare dialog med äldre har äldreförvaltningen därför arrangerat rådslag om äldreomsorgen i samtliga 14 stadsdelar. Därutöver vid ytterligare två tillfällen; konferensen *Leva hela livet levande* som tog avstamp i Carin Mannheimers pjäs *I sista minuten* samt ett särskilt rådslag riktat till utförare.

I budget för 2015 har äldreförvaltningen fått i uppdrag att utvärdera rådslagen för att se hur staden ska gå vidare.

I ärendet finns en kort sammanfattning av de vanligaste synpunkterna. Samtliga skriftliga synpunkter finns tillgängliga på äldreförvaltningen.

Rådslag som komplement till annan kunskapsinhämtning

Äldreomsorgen följs årligen upp i såväl brukarundersökningar som verksamhetsuppföljningar. Brukarundersökningarna och verksamhetsuppföljningarna kompletteras med besök av äldreförvaltningens inspektörer. Besöken är antingen planerade eller har tillkommit av en anledning, exempelvis att en äldre eller anhörig anmält ett förhållande som föranleder platsbesök.

Sedan 2015 genomförs fördjupade kvalitetsuppföljningar med besök över längre tid inom samtliga stadsdelar i Stockholms stad. Äldreförvaltningens inspektörer samordnar dessutom screening för att skapa en översiktsbild inom vissa tematiska områden. Hittills har screeningar genomförts med inriktning på mat- och måltidssituationen samt utevistelse.

Gemensamt för samtliga ovanstående är att de beskriver nuläget. De äldre och medarbetare som kommer ifråga arbetar *nu* och deras upplevelser säger tyvärr inte alltid mycket om hur äldreomsorgen bör utvecklas inom en längre tidshorisont.

Genom långsiktiga prognoser (cirka 10-15 år) får äldreförvaltningen en uppfattning om kommande behov åtminstone vad gäller de fysiska behoven; boende och hemtjänst. Däremot säger prognoserna lite om äldreomsorgens mer detaljerade innehåll.

Rådslagen var ett försök att bidra till att skapa sig en bild av vad äldre och anhöriga önskar av äldreomsorgen samt hur medarbetare och utförare ser på äldreomsorgens utveckling.

Ärendet

Kommunfullmäktige uppdrog i budget för 2015 att rådslagen skulle utvärderas för att få underlag till hur staden ska gå vidare. I budget för 2015 sägs vidare att ”staden ska uppmuntra de äldre att lämna synpunkter på äldreomsorgen. Äldrenämnden ska i samverkan med stadsdelsnämnderna ta fram ett system som ger en samlad bild av äldres upplevelser av äldreomsorgen”.

Syfte och mål med rådslagen

2012 påbörjades den 16 möten långa serien *Rådslag om äldreomsorgen*. Rådslagens ursprungliga syften var att diskutera kvalitet och valfrihet men även bland annat:

- Kriterier som kännetecknar god kvalitet och hur dessa mäts/kontrolleras
- Äldrepenning, för- och nackdelar
- Hur utvecklas kvalitet?
- Förväntningar på äldreomsorg
- Förväntningar på framtidens äldreomsorg och utveckling

Rådslagens intressenter var bland andra:

- Pensionärsorganisationer
- Ej organiserade pensionärer
- Anhöriga
- Ideella organisationer/frivilligorganisationer med viss anknytning till äldreomsorg
- Kommunala samt privata utförare av äldreomsorg
- Medarbetare
- Förtroendevalda

Arrangemang och deltagare

Av de 16 rådslagen som genomförts skedde ett i samband med ett förlängt och utökat branschråd samt en konferens om äldreomsorgen, *Leva hela livet levande*, då såväl medarbetare som äldre inbjöds.

Rådslagen lades i allmänhet upp enligt följande:

1. Kort information om vad rådslagen innebar samt kort om äldreomsorgen i stort
2. Muntliga frågor och synpunkter
3. Tid för skriftliga synpunkter samt frågor i dialog med närvarande tjänstemän.

Övriga rådslag arrangerades efter lokala förutsättningar i vardera av de 14 stadsdelsområdena. Rådslagen genomfördes i huvudsak i lokaler som var välbesökta av äldre, exempelvis träffpunkter. Samtliga rådslag annonserades i lokalpressen (Mitti-tidningarna). Stadsdelsnämnder och lokala pensionärsråd informerades av respektive äldreomsorgschef.

Från politiskt håll deltog vid några tillfällen äldreborgarrådet, företrädare från äldrenämnden och aktuell stadsdelsnämnd samt företrädare för såväl kommunstyrelsens som lokala pensionärsråd. Från tjänstemannasidan deltog företrädare från äldreförvaltningen, stadsdelsförvaltningens äldreomsorgschef och beställarchef, i några fall även stadsdelsdirektören samt personal som vanligtvis hade kontakt med besökarna, exempelvis medarbetare på träffpunkterna. I några fall deltog även andra tjänstemän som passade på tillfället att informera om verksamheten, exempelvis anhängigkonsulent eller dietist.

Antalet externa deltagare varierade stort. Utöver konferensen Leva hela livet levande som lockade cirka 150 deltagare (men gav få skriftliga synpunkter) sågs flest besökare i Skarpnäcks stadsdelsförvaltning (drygt 70), Östermalm och Hägersten-Liljeholmen med vardera cirka 40 deltagare till betydligt mer blygsamma samlingar om tiotalet personer.

Sammanfattning av synpunkter

Antalet skriftliga synpunkter är färre än vad som från början antogs komma in. Totalt har cirka 200 skriftliga synpunkter kommit in. Det är naturligtvis ett mycket begränsat statistiskt underlag men kan sägas omfatta följande:

- Jag vill ha äldreomsorg när jag behöver det. Det ska inte finnas någon tvekan om att jag får det stöd jag behöver när jag behöver det. Vetskapen skapar trygghet, osäkerhet om man ska få stöd skapar otrygghet.
- Personalkontinuiteten måste bli bättre, främst inom hemtjänsten.
- Personalen gör ett bra jobb och bemötande är överlag bra.
- Maten bör bli bättre

- Servicehusen nämns (frågan har främst varit aktuell då rådslagen genomförts på ett servicehus eller i en stadsdel där frågan varit aktuell).

Vinster med rådslagen

Rådslagen har inte fullt ut nått sitt syfte att ta reda på vilka förväntningar äldre har på den framtida äldreomsorgen. Däremot har fler andra vinster gjorts:

1. Äldre har fått möjlighet att ställa viktiga frågor om sin personliga situation som de annars inte framfört.
2. Äldreförvaltningen har efter rådslagens början i allt större utsträckning tagit del av äldres erfarenheter och synpunkter när specifika tjänster eller informationsinsatser utformas.
3. Stockholms stad har kunnat möta frågeställningar, ibland missförstånd, med mera på ett direkt sätt och kunnat skapa goda relationer med allmänheten.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av tjänsteutlåtandet den 15 september 2015. De fackliga organisationerna har tagit del av tjänsteutlåtandet i förvaltningsgruppen den 16 september 2015. Kommunstyrelsens funktionshinderråd har tagit del av tjänsteutlåtandet den 17 september 2015.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Rådslagen vittnar om svårigheten att fånga en befolkningsgrupp som spänner från 65 års upp till 110 år eller ännu äldre. De har varit en god kontaktyta och möjliggjort dialog direkt med de äldre.

Rådslagen har haft stor betydelse. Äldreförvaltningens medarbetare har kommit närmare de äldre som de arbetar för och även samarbetat med stadsdelsförvaltningarna på ett nytt sätt.

Äldre har verkligen uppskattat de tillfällen där förtroendevalda har kunnat delta. Att få möjlighet att prata med ”den som bestämmer” är viktigt för äldre.

Rådslagen har även visat på tre konkreta kommunikations- eller dialogbehov från till och från äldre och deras anhöriga:

1. Frågor måste ibland få ta tid

Digitaliseringen av kommunikationen har många vinster. Tillgängligheten på udda tider, möjligheten att snabbt få svar med mera är självklara tillgångar. Utifrån tillgänglighet ligger Stockholms stad långt framme med en modern webbplats, väl fungerande kontaktcenter dit man kan ringa, en stadsövergripande broschyr information väl samlad och dessutom dygnet runt-bemanning på Stockholms Trygghetsjour. Rådslagen visar dock vikten av personliga, fysiska möten på flera nivåer inom Stockholms stad.

Vid så gott som samtliga tillfällen framkom frågor som rörde personliga förhållanden som de äldre inte riktigt hade vågat eller trott att de kunde fråga om i andra sammanhang. I och med att äldreomsorgschefer och beställarchefer ofta närvarade vid rådslagen kunde dessa frågor så gott som alltid lösas efter några minuters enskilda samtal.

Rådslagen har visat på värdet av hög tillgänglighet och bemötandets betydelse för att människor ska våga ställa frågor och i förlängningen få del av sina rättigheter. Rådslagen understryker vikten av personliga, fysiska möten och möjligheten till att få mer tid för att ”komma till saken”.

2. Ta tillvara äldres synpunkter

Äldreförvaltningen har under lång tid verkat för att bland annat utförare av äldreomsorg tidigt ska komma med synpunkter när nya tjänster och modeller arbetas fram. Däremot har det varit mindre vanligt att ta tillvara synpunkter från äldre utanför de organiserade kanaler via pensionärsråd som finns sedan länge.

Med tankar från rådslagen som grund har äldre bland annat beretts möjlighet att på ett tidigt stadium komma med synpunkter på Hitta hemtjänst och Hitta vård- och omsorgsboende. Äldres synpunkter tas även tillvara inför vissa informationsinsatser, bland annat om värdighetsgarantier och värdegrund, för att hitta rätt ton och tilltal.

Synpunkter och idéer från äldre blir alltmer viktiga för att kunna utveckla äldreomsorgen. Innovationer kommer inte enbart från medarbetare och utförare utan är även i hög grad kopplad till äldres upplevelser och förväntningar. Även vid

test och utprovning av nya tjänster, verktyg och arbetssätt bör äldres synpunkter tas tillvara under ordnade former och som en naturlig del av innovations- och förnyelsearbetet.

3. Kontinuerlig dialog skapar underlättar vid förändringar

Att möta beslutsfattande politiker och högre tjänstemän är efterfrågat. Rådslag ger möjlighet till förtroendefulla samtal och kan sannolikt bidra till att bereda vägen för svåra beslut. Tid för att lyssna och förklara sammanhang utifrån enskildas utgångspunkter ska inte underskattas i kommunikationen.

Att äldreförvaltningen även börjat knyta äldre till olika utvecklingsprojekt är även det ett utslag av erfarenheterna från rådslagen. Här finns ännu mycket att göra. Äldreförvaltningen behöver finna nya och fler sätt att nå äldre. Hittills har främst kontakter via öppna träffpunkter nyttjats. Det finns säkerligen möjligheter att via exempelvis sociala medier finna personer som vill vara med i fokusgrupper och liknande.

Övriga synpunkter

Rådslagen kan i utvecklad form även arrangeras lokalt. I takt med att exempelvis bostadsbeståndet behöver utvecklas kan återkommande rådslag vara till hjälp för att informera och skapa dialog innan beslutsfattande är aktuellt.

Äldreförvaltningen bör även vara en mer aktiv part då stadens övriga dialoger genomförs, ofta med stadsbyggnads- trafik eller exploateringskontoret som arrangör. I ett växande Stockholm behövs kunskaper och synpunkter från många människor, i skiftande åldrar och med erfarenheter av exempelvis funktionsnedsättningar. Stockholms stad ser över möjligheterna till dialog vid platser och tillfällen som passar olika åldrar och behov. Där kan både äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarnas äldreomsorgsavdelningar bidra med kunskap, kontakter och inspiration.

Förvaltningens förslag

Äldreförvaltningen föreslår att äldrenämnden godkänner förvaltningens information och lägger ärendet till handlingarna.