



*Äldreroteln*

*BILAGA 3*

DNR 327-1781/2007

# STOCKHOLMS STADS ÄLDREPLAN 2007-2011

## Innehållsförteckning

<b>ÄLDREOMSORGEN I STOCKHOLMS STAD</b> .....	<b>4</b>
VÄRDIGHET OCH RESPEKT SKA VARA UTGÅNGSPUNKTEN FÖR STADENS ÄLDREOMSORG.....	4
BEFOLKNINGSUTVECKLING .....	5
<b>SYFTET MED ÄLDREPLANEN</b> .....	<b>6</b>
EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR .....	6
UPPFÖLJNING AV ÄLDREPLANEN.....	6
OLIKA UTFÖRARE .....	7
MÅL FÖR ÄLDREOMSORGEN .....	8
STRATEGIER FÖR MÅLUPPFYLLELSE .....	8
<b>FÖREBYGGANDE ARBETE</b> .....	<b>8</b>
SAMHÄLLSPLANERING .....	9
FÖREBYGGANDE HEMBESÖK.....	9
SERVICETJÄNSTER I FORM AV VAKTMÄSTARSERVICE ("FIXARE").....	9
TRÄFFPUNKTER FÖR ÄLDRE .....	9
FRIVILLIGVERKSAMHETER.....	10
<b>INFLYTANDE, MÅNGFALD OCH VALFRIHET</b> .....	<b>10</b>
INFORMATION .....	11
<b>KVALITET</b> .....	<b>11</b>
BISTÅNDSBEDÖMNING .....	11
LIVSKVALITET .....	12
<i>Mat för äldre</i> .....	12
<i>Utevistelse</i> .....	12
<i>Aktiviteter och samvaro</i> .....	12
<i>Kultur</i> .....	12
ÄLDRES SÄKERHET .....	12
<i>Brottsförebyggande åtgärder</i> .....	12
<i>Brandskydd</i> .....	13
<i>Våld och övergrepp</i> .....	13
METODER FÖR KVALITETSUPPFÖLJNING .....	13
<i>Kvalitetsgarantier</i> .....	13
<i>Synpunkts- och klagomålshantering</i> .....	13
<i>Dokumentation</i> .....	14
<i>Äldreomsorgsinspektörer</i> .....	14
<i>Äldreombudsman</i> .....	14
<b>STÖD OCH HJÄLP I ORDINÄRT BOENDE OCH SERVICEHUS</b> .....	<b>14</b>
TRYGGHETSLARM.....	14
HEMTJÄNST .....	15
<i>Ökad specialkompetens i hemtjänsten</i> .....	15
<i>Kontinuitet och trygghet i omvårdnadsarbetet</i> .....	15
DAGVERKSAMHETER .....	15
KORTTIDSVÅRD .....	16
<b>BOENDE FÖR ÄLDRE</b> .....	<b>16</b>
SENIORBOENDE.....	16
SERVICEHUS .....	17

VÅRD- OCH OMSORGSBOENDE .....	17
<b>STADENS HÄLSO- OCH SJUKVÅRD .....</b>	<b>17</b>
<b>SAMVERKAN MED LANDSTINGET .....</b>	<b>18</b>
<b>STÖD TILL ANHÖRIGA OCH NÄRSTÅENDE .....</b>	<b>19</b>
<b>PERSONALEN .....</b>	<b>20</b>
FORSKNING OCH UTVECKLING .....	20
<i>Teknisk utveckling</i> .....	21

## Äldreomsorgen i Stockholms stad

*Socialnämnden ska verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra (socialtjänstlagen 5 kap. 4 §).*

Socialtjänstlagen är en ramlag vilket ger kommunerna handlingsutrymme för att utforma äldreomsorgen efter lokala förutsättningar och möjligheter. Grundläggande för alla insatser är dock att de ska tillgodose socialtjänstlagens krav på självbestämmande och normalisering och kommunallagens likställighetsprincip.

Ansvar för äldreomsorgen är mycket tydligt definierat i svensk lagstiftning. Tillsammans med hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) anger socialtjänstlagen (SoL) grunden för hur vård och omsorg till äldre ska tillgodoses i Sverige.

Riksdagen har tidigare beslutat om följande mål för äldrepolitiken

- Äldre ska åldras i trygghet och med bibehållet oberoende
- Äldre ska kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag
- Äldre ska bemötas med respekt
- Äldre ska ha tillgång till god vård och omsorg

I regeringens budgetförslag för 2008 kompletteras dessa med det nya målet

- Främja huvudmännens utveckling av god kvalitet i vård och omsorg om äldre kvinnor och män

### **Värdighet och respekt ska vara utgångspunkten för stadens äldreomsorg**

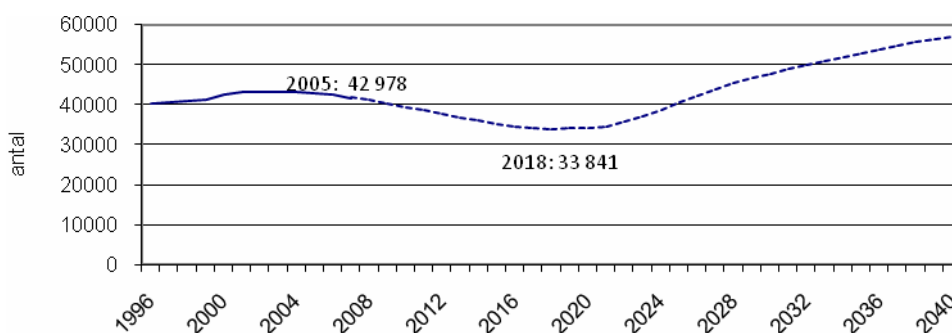
En av stadens främsta uppgifter är att se till att det finns en omsorg av hög kvalitet för äldre stockholmare som behöver service, omsorg och vård. Deras upplevelse och önskemål ska vara vägledande inom äldreomsorgen – den äldre stockholmaren ska vara i centrum. Det innebär att äldreomsorgen ska präglas av hög kvalitet, inflytande, individualisering och trygghet. Utformningen av det stöd som ges ska kännetecknas av valfrihet. Värdighet och respekt ska vara utgångspunkten för att äldre ska kunna leva sina liv som de själva önskar.

Förutom att tillgodose äldres behov av vård och omsorg ska äldreomsorgen också arbeta förebyggande och aktivt delta i samhällsplaneringen. Ansvar för de äldres villkor och förutsättningar delas dock av många aktörer i samhället. Inte minst i planeringen av bostäder och närmiljö är det viktigt att beakta de äldre medborgarnas förutsättningar, till exempel behov av tillgång till närservice och tillgänglighet. Också inom forskning och utveckling av ny teknik kan mycket göras för att underlätta för äldre i samhället.

## Befolkningsutveckling

De prognoser som gjorts av stadens utrednings- och statistikkontor (USK) visar att andelen 65 år och äldre kommer att öka från och med år 2006. Däremot visar prognosen att andelen äldre över 80 år minskar fram till år 2018 (se diagram 1). Prognoserna tar hänsyn till demografiska förändringar, som ökad medellivslängd och ålderssammansättning, samt viss hälsoförbättring som antas leda till minskad efterfrågan på äldreomsorg.

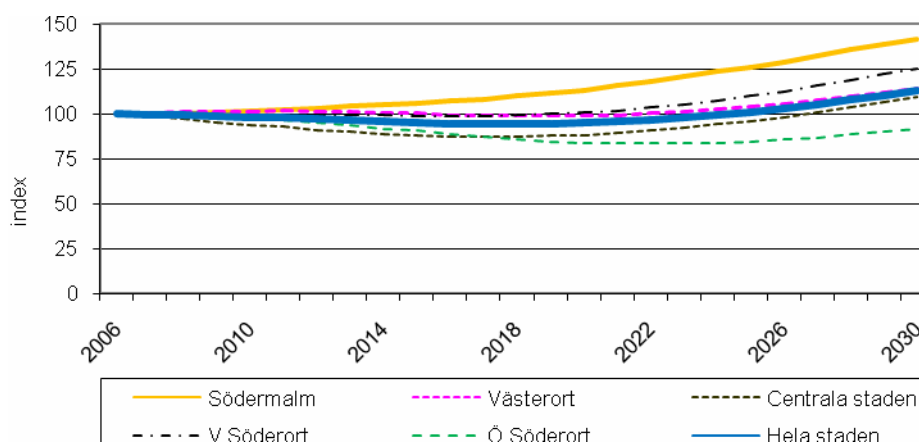
Diagram 1. Befolkning 80 år- 1996- 2005 samt prognos 2006-2040



Källa: USK, 2007

Befolkningsstrukturen ser heller inte lika ut över hela staden vilket måste beaktas i respektive stadsdelsnämnds planering, se diagram 2. Det totala antalet äldreomsorgstagare antas minska successivt under perioden 2006-2018. Prognosen bygger på oförändrade hälsoantaganden t o m 2011 och först därefter antas viss hälsoförbättring ske. De skiftande behoven ställer krav på samplanering mellan stadsdelsnämnderna, inte minst när det gäller särskilda boendeformer.

Diagram 2. Prognos av äldreomsorgstagare i staden 2006-2030



Källa: USK, 2007

## Syftet med äldreplanen

De omfattande demografiska förändringar som samhället nu står inför ställer stora krav på kommunernas förmåga att anpassa sina verksamheter efter förändrade behov och resurser. Äldreplanen är ett stadsövergripande styrdokument som anger mål och inriktning för i första hand stadsdelsnämndernas utformning av äldreomsorgens verksamheter. Stadens främsta och överordnade styrdokument är emellertid budgeten.

Äldreplanen anger även inriktningen för staden som beställare och upphandlare av äldreomsorgsverksamhet från enskilda utförare. Upphandlad verksamhet förutsätts följa äldreplanens intentioner. Upphandling av verksamhet sker utifrån riktlinjerna i stadens upphandlingspolicy.

### Ekonomiska förutsättningar

Kommunfullmäktige har beslutat om ett resursfördelningssystem till stadsdelsnämnderna som till största del är baserat på de demografiska förutsättningarna. Ett vikande befolkningsunderlag bland de äldsta åldersgrupperna innebär att verksamheterna måste anpassas, både till volym och till innehåll. Alla stadens servicehus och vård- och omsorgsboenden ska betraktas som en gemensam resurs. Det är av största vikt att samplanering sker mellan stadsdelsnämnderna, företrädesvis inom de fem områdena som finns för boendeplanering.

Stadens budget är det främsta styrdokumentet där de satsningar och prioriteringar som ska göras fastställs. Staden har genom bokslutsavsättningar reserverat medel för ny-, om- och tillbyggnad av särskilda boendeformer för äldre. Eventuella andra kostnader som kan uppstå i samband med genomförandet av äldreplanen får behandlas i samband med budgeten.

### Uppföljning av äldreplanen

Stadsdelsnämnderna ska i den årliga verksamhetsberättelsen redovisa hur äldreomsorgen bedrivs med utgångspunkt från äldreplanens mål och strategier. Med utgångspunkt från kommunfullmäktiges inriktningsmål och mål för verksamhetsområdena ska nämnderna fastställa verksamhetsspecifika och uppföljningsbara mål. Kvalitetsgarantier som verksamheterna ställer upp ska följa kommunfullmäktiges mål och vara mätbara. Uppföljningen av garantiernas efterlevnad ska redovisas och medföra förslag till åtgärder för förbättrad målluppfyllnad.

All verksamhetsplanering ska ske utifrån stadens strategi för integrerad ledning och styrning (ILS)

Efter halva planperioden, under 2009, ska äldrenämnden genomföra en uppföljning av äldreplanen. Resultatet av uppföljningen ska sedan ligga till grund för kommande äldreplan.

**Olika utförare**

Villkoren för kommunalt och enskilt driven verksamhet ska vara likvärdiga.

I grundstrukturer och system för kvalitetsmätning, kvalitetsredovisning, dokumentation, mobilt och stationärt, bör enskilt drivna och kommunala verksamheter i möjligaste mån använda samma system.

Så långt det är möjligt, praktiskt och juridiskt, bör enskilt driven verksamhet erbjudas utbildningsinsatser på samma sätt som egen regi-verksamhet.

För att bidra till mångfald, kvalitetsutveckling och ökad självständighet för verksamheterna uppmuntrar staden även personalen att knoppa av verksamhet.

Ideella verksamheter fyller en viktig funktion som komplement, inspirationskälla och förebild för ordinarie verksamhet. Staden ska aktivt uppmuntra sådana insatser.

## Mål och strategier för äldreomsorgen i Stockholms stad 2007-2011

### Mål för äldreomsorgen

Äldreomsorgen ska präglas av hög kvalitet, inflytande, individualisering och trygghet. Utformningen av det stöd som ges ska kännetecknas av valfrihet. Värdighet och respekt ska vara utgångspunkten för att äldre ska kunna leva sina liv som de själva önskar.

### Strategier för måluppfyllelse

- Äldreomsorgen ska arbeta förebyggande och aktivt delta i samhällsplaneringen
- Den enskildes inflytande ska öka genom mångfald och valfrihet
- Äldreomsorgen ska präglas av hög kvalitet
- Hemtjänsten ska vara flexibel, och omvårdnadsarbetet präglas av kontinuitet, för att kunna hantera omfattande och specifika behov och ge äldre goda förutsättningar till ett värdigt och tryggt liv i den egna bostaden
- Det ska finnas olika boendeformer som tillgodoser äldres skiftande behov
- Stadens hälso- och sjukvård ska ha en hög kvalitet och tillgodose äldres skiftande behov av vård och behandling
- Utförare inom äldreomsorgen ska samarbeta med landstingets hälso- och sjukvård med fokus på den enskildes behov
- Det ska finnas ett varierat utbud av stöd- och hjälpinsatser till dem som vårdar anhöriga och närstående
- Anställda inom äldreomsorgen ska ha adekvat utbildning och kompetens som svarar mot de krav som verksamheten ställer

### Förebyggande arbete

- **Äldreomsorgen ska arbeta förebyggande och aktivt delta i samhällsplaneringen**



### **Samhällsplanering**

De allra flesta äldre vill bo kvar i sin bostad så länge tryggheten kan garanteras. Viktiga förutsättningar för att detta ska vara möjligt är inte bara de insatser som äldreomsorgen tillhandahåller utan också den enskildes bostad och närmiljö. Bostadsanpassning är ett sätt att underlätta för många äldre att bo kvar i sin ordinarie bostad. Tillgänglighet, kommunikationer och tillgång till service är andra faktorer av stor betydelse. Det är därför en viktig uppgift för staden att bevaka de äldres behov i all samhällsplanering, både på regional och på lokal nivå.

### **Förebyggande hembesök**

Genom uppsökande verksamhet kan äldre som inte har kontakt med äldreomsorgen få information om dess verksamheter. Därigenom kan också behov av stöd och service upptäckas på ett tidigt stadium, vilket ökar tryggheten och bidrar till att minska lidandet för den enskilde och kostnaderna för samhället. Stockholmare som fyllt 75 år ska därför erbjudas ett förebyggande hembesök. Inriktning ska vara att göra detta i samarbete med landstinget. Information om vård och omsorg vid specifika sjukdomstillstånd och hälsosamtal är av stor betydelse och ett ansvar för landstingets primärvård.

### **Servicetjänster i form av vaktmästarservice ("fixare")**

Servicetjänster i form av vaktmästarservice ("fixare"), ska erbjudas alla kommuninvånare som fyllt 75 år, utan föregående biståndsbedömning. Syftet är att minska risken för skador och öka tryggheten och livskvaliteten genom att den enskilde kan få hjälp med enklare praktiska och riskfyllda vardagssysslor. Det kan till exempel vara enklare tjänster såsom att byta glödlampor och proppar, hänga upp gardiner, fästa sladdar och bära upp eller ner saker från vind eller källare.

### **Träffpunkter för äldre**

Det är angeläget att staden på olika sätt stimulerar tillkomsten av öppna verksamheter för samvaro och aktiviteter. I och med att allt fler äldre bor kvar i den egna bostaden ökar behovet av träffpunkter som ger möjlighet till gemensamma aktiviteter. I Stockholm finns en stor andel ensamhushåll och det finns äldre med mycket begränsade sociala nätverk. Forskning har påvisat att fysiska, mentala och sociala aktiviteter kan förebygga både fysisk och psykisk ohälsa vilket medför bättre livskvalitet. Verksamheter med sociala aktiviteter kan med fördel bedrivas av, eller i samverkan med, frivilligorganisationer och pensionsorganisationer. Också bostadsbolagen kan vara möjliga samverkanspartners.

### **Frivilligverksamheter**

De insatser som utförs av frivilligorganisationer och föreningar ger viktiga och värdefulla komplement till äldreomsorgens verksamhet. Inte minst genom olika sociala aktiviteter bidrar många organisationer till att bryta isolering och ensamhet bland äldre. Många frivilligorganisationer bedriver också stödverksamhet för anhöriga och närstående. Staden ska informera om de aktiviteter och verksamheter som finns att tillgå.

Genom en god samverkan med frivilligorganisationerna kan ett rikare utbud av sociala aktiviteter för äldre utvecklas. Staden stödjer frivilligorganisationer och föreningar genom t.ex. ekonomiska bidrag, upplåtelse av lokaler eller andra stödformer.

### **Inflytande, mångfald och valfrihet**

#### **➤ Den enskildes inflytande ska öka genom mångfald och valfrihet**

Respekten för äldre människors integritet och självbestämmande kräver att valfrihet präglar det stöd som ges. Äldre har precis som alla andra olika behov och önskemål och ska därför ha möjlighet till eget val när det exempelvis gäller hemtjänst, ledsagning och avlösning och boende.

För att öka valmöjligheterna ska staden stimulera tillkomsten av fler utförare bland annat genom att stödja anställda som önskar avknoppa verksamhet.

Genom kundvalsmodellen har den enskilde möjligheten att välja utförare av hemtjänst, ledsagning och avlösning. Från och med den 1 juli 2008 finns även kundval för vård- och omsorgsboenden. Den äldre, som beviljats ett boende, har rätt att välja ett boende som upphandlats (eller certifierats/auktoriserats om lagstiftningen så tillåter) av staden, även om det ligger utanför det egna stadsdelsområdet. Om det inte finns plats på önskat boende ska det vara möjligt att kunna ställa sig i kö, om plats kan beredas inom rimlig tid. Stadens servicehus och vård- och omsorgsboenden ska ses som en gemensam resurs.

Den enskilde ska garanteras inflytande och delaktighet i alla beslut som rör denne. Detta gäller såväl i handlägningsprocessen som i utförandet av insatserna. Ett viktigt redskap för detta är genomförandeplanen som utföraren ska upprätta i samråd med den enskilde. I genomförandeplanen ska framgå vad som ska utföras, när och hur samt av vem eller vilka som insatserna ska utföras.

För äldre i samhället är pensionärs- och handikappråden viktiga forum för möjlighet till insyn och delaktighet i planeringsfrågor som rör äldreområdet. Dessa råd ska utgöra en ”rådgivande samtalspartner” för staden i ärenden som berör äldres levnadsvillkor.

På servicehus och vård- och omsorgsboenden ska det finnas samrådsgrupper och/eller förtroenderåd för samråd kring frågor som rör det aktuella boendet.

### **Information**

Äldre och deras närstående ska enkelt kunna få information om vilket stöd och vilken hjälp som finns att tillgå. Äldre med annan etnisk bakgrund ska kunna få information på sitt eget språk, skriftlig och/eller muntlig. Information ska också finnas tillgänglig för synskadade och på lättläst svenska.

Informationen om äldreomsorgens verksamheter ska utvecklas så att den är lättillgänglig för den enskilde medborgaren. Information ska både finnas tillgänglig på stadens hemsida och i tryck Utförda uppföljningar och kvalitetsmätningar av äldreomsorgens verksamheter ska finnas att tillgå på ett enkelt sätt.

### **Kvalitet**

#### ➤ **Äldreomsorgen ska präglas av hög kvalitet**

Respekten för den enskildes integritet och individuella behov ska vara en gemensam värdegrund för alla som arbetar inom äldreomsorgen. Att bli 65 år och därmed tillhöra gruppen ”äldre” får inte innebära att den enskildes individuella behov och förutsättningar generaliseras.

Äldreomsorgen ska präglas av personligt inflytande, individualisering, trygghet och respekt. Alla, oavsett var i staden de bor, har rätt till likvärdig bedömning. Det ska finnas kvalitetsgarantier som säkerställer en hög standard av så väl handlägningsprocessen som insatsernas utförande.

Uppföljning av kvaliteten i äldreomsorgen ska vara lika i hela staden. Regelbundna kvalitetsuppföljningar av den service, vård och omsorg som ges ska genomföras enligt den uppföljningsmodell som antagits av kommunfullmäktige 2006. Uppföljningsmodellen ska kontinuerligt vidareutvecklas och uppdateras. Den ska vara lätt att tillämpa och att redovisa. Resultaten av kvalitetsuppföljningarna ska göras tillgängliga för äldre och deras närstående, bland annat genom stadens hemsida.

### **Biståndsbedömning**

Behovsbedömningen ska bygga på en helhetssyn där den enskildes situation och möjligheter ska sammanvägas med medicinska, psykiska, sociala, och existentiella behov. Valet av insatser ska ske mot bakgrund av den enskildes totala situation. Insatserna ska utformas i samråd med den enskilde, vara flexibla och så långt det är möjligt tillgodose den enskildes önskemål.

## **Livskvalitet**

Äldreomsorgen ska på olika sätt bidra till att höja den enskildes livskvalitet.

### *Mat för äldre*

Maten och måltidssituationen är en viktig kvalitetsfaktor. Den mat som serveras ska vara god, vällagad och näringsmässigt anpassad till äldres behov. Personal inom äldreomsorgen ska ha goda kunskaper om livsmedelshygien och kostens betydelse för den enskildes hälsa och välbefinnande. Det är också viktigt att måltidssituationen är inbjudande och stimulerar aptiten. Det ska finnas möjlighet för den enskilde att vara delaktig i måltidsplanering. Det ska vara möjligt att få hjälp med matlagning eller leverans av matlådor. Hemtjänsten bör, om så är möjligt, erbjuda matlag.

### *Utevistelse*

Att kunna komma ut från sin bostad är för många oerhört betydelsefullt. Boende i vård- och omsorgsboende ska ha rätt till regelbunden utevistelse. Det är angeläget att den enskildes behov och önskemål av utevistelse och sociala aktiviteter beaktas. Promenader är också en förebyggande insats som på sikt kan motverka ökat vårdbehov.

### *Aktiviteter och samvaro*

Ett innehållsrikt liv är viktigt för välbefinnandet. Liksom träffpunkter för äldre ger biståndsbedömda dagverksamheter möjlighet till samvaro och aktiviteter. Det ska också finnas möjlighet för äldre att delta i dagutflykter, så som dagkollo, under sommaren.

### *Kultur*

Kultur i olika former ska ges stort utrymme i äldreomsorgen. Musik, böcker och konst kan för många vara betydelsefulla livskvalitetsfaktorer. Musikaliska upplevelser kan skapa gemenskap och vara ett sätt att nå människor med svårigheter att kommunicera.

## **Äldres säkerhet**

### *Brottsförebyggande åtgärder*

Många äldre känner en oro för att bli utsatta för brott, inte minst när det gäller stölder. Det finns ett antal åtgärder som kan vidtas för att öka tryggheten i boendet. De brottsförebyggande råd som finns i vissa stadsdelsområden med representanter från stadsdelsnämnden, polisen, pensionärsorganisationer m.fl. bedriver ett viktigt arbete för de äldres säkerhet. Det är angeläget att stadsdelsnämnderna tillsammans med polisen på olika sätt informerar äldre om vilka brottsförebyggande åtgärder de äldre själva kan vidta. Här har också pensionärsorganisationerna en viktig roll att fylla.

Det ska finnas säkerhetsföreskrifter på alla servicehus och vård- och omsorgsboenden. Hantering av nycklar till den äldres bostad ska ske på ett säkert sätt, såväl på äldreboenden som i hemtjänsten. Personalen ska regelbundet få utbildning och information om gällande säkerhetsföreskrifter. Äldreomsorgens personal ska alltid kunna visa legitimation som intygar att vederbörande är anställd inom äldreomsorgen.

I Stockholms stad finns en särskilt anpassad hemförsäkring för äldre och personer med funktionsnedsättning som har insatser i hemmet i ordinärt eller särskilt boende.

Brott ska alltid polisanmälas. Detta gäller även misstanke om internstöder. Anmälan görs i första hand av den drabbade eller dennes närstående. Även stadsdelsförvaltningen kan göra polisanmälan.

#### *Brandskydd*

Staden har ett ansvar för brandskyddet i särskilda boendeformer. Fastighetsägaren ska se till att brandskyddet uppfyller brandförsvarets säkerhetsföreskrifter. Äldreomsorgens personal ska vara utbildad i att hantera brandlarm och eventuell utrymning vid brand i boendet.

#### *Våld och övergrepp*

Våld och övergrepp kan drabba äldre på olika sätt, det kan handla om övergrepp både från personal, anhöriga eller andra i den äldres omgivning. Övergrepp kan bland annat förekomma i form av hot, fysisk och psykisk misshandel och stöld. Det ska finnas rutiner för den äldres säkerhet som är kända av personalen som ska veta vilka åtgärder som ska vidtas, t.ex. anmälan enligt socialtjänstlagen 14 kap 2 §, Lex Sarah.

#### **Metoder för kvalitetsuppföljning**

Kommunfullmäktige har beslutat om en kvalitetsstrategi som gäller för stadens samtliga verksamheter. Den syftar till att skapa enhetlighet och tydlighet om vad som ska uppnås, hur detta ska genomföras samt hur uppföljning och utveckling ska ske.

#### *Kvalitetsgarantier*

Kvalitetsgarantier i äldreomsorgen innebär att den enskilde vet vad han/hon har rätt att förvänta sig av vården och omsorgen. Varje stadsdelsnämnd har ansvar för att enheterna konkretiserar kvalitetsgarantier.

#### *Synpunkts- och klagomålshantering*

Synpunkts- och klagomålshantering är en viktig del i arbetet med kvalitetsutveckling. Att systematiskt ta till vara de synpunkter och klagomål som framförs och snabbt vidta förbättringsåtgärder är en mycket effektiv metod för att höja kvaliteten i verksamheten. Stadsdelsnämnderna ska ha rutiner för klagomålshantering.

målshantering. Dessa bör i möjligaste mån vara enhetliga över staden. Det ska vara enkelt för den äldre att framföra sina synpunkter och klagomål.

#### *Dokumentation*

En av förutsättningarna för att kunna följa upp beviljade och utförda insatser är att dessa finns dokumenterade. Staden ska fortsätta med det förbättringsarbete som har påbörjats inom dokumentationsområdet för utförare. Paraplysystemet, stadens registrerings- och dokumentationssystem har vidareutvecklats med ett särskilt system för utförarna att dokumentera i, ParaSoL. Också mobila lösningar så som handdatorer, mobiltelefoner samt fast telefoni är under utveckling.

#### *Äldreomsorgsinspektörer*

Stadens äldreomsorgsinspektörer har en viktig funktion i stadens kvalitetsarbete. Äldreomsorgsinspektörernas rapporter ger information om kvaliteten i stadens äldreomsorg och kan vara ett stöd i stadsdelsnämndernas kvalitetsutvecklingsarbete av äldreomsorgen. Inspektörsrapporterna ska utgöra underlag för förslag till förbättringsåtgärder.

#### *Äldreombudsman*

Äldreombudsmannen har en stödande funktion när det gäller information och rådgivning till stadens äldre och deras närstående. Äldreombudsmannen ska uppmärksamma eventuella brister och föreslå förbättringar och på så sätt stärka de äldres inflytande över stadens service, vård och omsorg. Äldreombudsmannen rapporterar årligen till kommunstyrelsen.

## **Stöd och hjälp i ordinärt boende och servicehus**

- **Hemtjänsten ska vara flexibel, och omvårdnadsarbetet präglas av kontinuitet, för att kunna hantera omfattande och specifika behov och ge äldre goda förutsättningar till ett värdigt och tryggt liv i den egna bostaden**

De allra flesta äldre vill bo kvar i sin bostad så länge tryggheten kan garanteras. Genom tekniska hjälpmedel och en flexibel hemtjänst är det möjligt att förlänga den tid den enskilde vill bo kvar i sin bostad trots omfattande omvårdnadsbehov.

#### **Trygghetslarm**

Personburna trygghetslarm är ett viktigt tekniskt hjälpmedel för att öka tryggheten för den enskilde i dennes bostad. Trygghetslarm innebär för många äldre en avsevärt ökad trygghetskänsla och är därför en viktig faktor för den enskildes möjlighet att kunna bo kvar i den egna bostaden. Den enskildes känsla av otrygghet är skäl nog för att trygghetslarm beviljas.

## Hemtjänst

En väl fungerande hemtjänst är grunden för att äldre ska kunna bo kvar i sin bostad. Alla som har hemtjänst ska känna sig trygga med den vård och omsorg som ges i hemmet. Förutom den kommunala hemtjänsten har staden tecknat avtal med ett antal privata företag vilket ger den enskilde i ordinärt boende möjligheten att välja utförare.

Hemtjänstinsatsen ska utformas i samråd med den enskilde och så långt det är möjligt tillgodose den enskildes önskemål. Behovsbedömningen ska bygga på en helhetssyn där den enskildes situation och möjligheter ska sammanvägas med sociala, medicinska, psykiska och existentiella behov. Biståndsbeslutet ska vara flexibelt så att den enskilde i samråd med utföraren kan byta ut en insats mot en annan inom ramen för biståndsbeslutet.

### *Ökad specialkompetens i hemtjänsten*

Allt fler med omfattande vård- och omsorgsbehov kommer att få sina behov tillgodosedda i ordinärt boende. Detta förutsätter att hemtjänsten är mångsidig, har en flexibel organisation och välutbildade medarbetare.

För att kunna tillgodose de ökade kraven krävs en breddad kompetens, att arbetsformerna utvecklas och att det finns ett nära samarbete med andra verksamhetsområden. Ett sätt att tillhandahålla detta kan vara att det inom verksamheten finns specialkompetens inom demenssjukdomar, neurologiska sjukdomar, psykiska sjukdomar, missbruk etc. Sådana grupper kan med fördel organiseras i tvärprofessionella team i samarbete med landstinget.

### *Kontinuitet och trygghet i omvårdnadsarbetet*

Det är angeläget att begränsa antalet personer som arbetar hos den enskilde för att uppnå kontinuitet och trygghet. För detta har varje utförare ett ansvar. Alla som får insatser inom äldreomsorgen, såväl i ordinärt som i särskilt boende, ska ha en utsedd kontaktman.

För de som har insatser under dygnets alla timmar är det oundvikligt att det finns många olika personer som arbetar kring den enskilde. Kontaktmannen har en samordnande funktion i detta arbete. En god dokumentation säkerställer informationsöverföring mellan personalen och bidrar till kontinuitet i omvårdnadsarbetet.

## Dagverksamheter

Biståndsbedömda dagverksamheter är ett viktigt komplement till hemtjänsten. Genom social stimulans och aktivering kan dagverksamheten bryta ensamhet och isolering för många. Dagverksamheten kan också hjälpa den enskilde att bibehålla psykiska och fysiska funktioner. För anhöriga som vårdar närstående är många gånger avlastning i form av dagverksamhet en viktig stödinsats.

Dagverksamheter är ofta särskilt värdefulla för personer med demenssjukdomar men kan också rikta sig till andra grupper, t.ex. personer med neurologiska sjukdomar och äldre med psykiska funktionshinder. Dagverksamheterna kan dessutom ha en särskild språklig och kulturell inriktning. Det viktigaste är att verksamheterna, så långt det är möjligt, är anpassade efter den enskildes specifika behov.

### **Korttidsvård**

Äldre som bor i ordinärt boende behöver ibland en kortare tids heldygnsomsorg, antingen vid enstaka tillfällen eller i form av växelvård. Precis som dagverksamhet kan avlastning i form av korttidsvård vara en avgörande nödvändighet för många av dem som vårdar närstående i hemmet. Korttidsvård kan också vara aktuellt under tiden en utredning pågår av den enskildes framtida behov av omsorg och/eller boendeform.

Korttidsvård utgör en viktig stödinsats för äldre i eget boende och det är angeläget att det finns korttidsvård med olika inriktningar för att kunna tillgodose skiftande behov. Det ska finnas särskilda enheter för personer med minnesproblematik. Korttidsvård ska i första hand bedrivas på särskilda enheter och endast i undantagsfall inrymmas inom enheter för permanent boende. Det ska även finnas möjlighet till korttidsvård utomlands.

### **Boende för äldre**

#### **➤ Det ska finnas olika boendeformer som tillgodoser äldres skiftande behov**

Boendet och boendemiljön är viktiga faktorer för den enskildes möjlighet till självständighet och delaktighet. Att i god tid kunna planera för sitt boende på äldre dagar är ett önskemål för många människor. Staden ska på olika sätt bidra till att bostadsmarknaden erbjuder attraktiva bostäder för äldre. Det ska också finnas boenden som kan tillgodose mer omfattande omvårdnadsbehov.

Genom stadens valfrihetssystem för vård- och omsorgsboende ska äldre i behov av särskilt boende från och med den 1 juli 2008 garanteras rätt att välja boende. Det bidrar till mångfalden och större lyhörddhet för äldres krav och önskemål hos utförarna. Stadens alla boenden ska ses som en gemensam resurs och ingen ska nekas att flytta utanför det egna stadsdelsområdet.

### **Seniorboende**

Seniorboende med hyresrätt kan vara aktuellt om den enskilde inte har något större omvårdnadsbehov men ändå vill flytta till ett boende avsett för äldre. Seniorboende är ett ordinärt boende som är avsett för personer över 65 år och



det krävs inget biståndsbeslut för att erbjudas en sådan lägenhet. Hyresgäster i kommunens seniorbostäder bör ha tillgång till gemenskapslokaler. Ansökan och förmedling av lägenheter sker via bostadsförmedlingen.

### **Servicehus**

När de insatser som kan ges i hemmet inte är tillräckliga kan servicehusboende vara aktuellt. Lägenhet i servicehus hyrs på samma sätt som andra bostäder men det krävs ett biståndsbeslut för att flytta dit. Behov av övriga hjälpinsatser prövas på samma sätt som i ordinärt boende. Den boende ska varje tid på dygnet kunna erhålla de tjänster som krävs för att den boende ska klara sin tillvaro på ett tryggt sätt. Behovet av servicehusboende ska grunda sig på en helhetsbedömning där den enskildes ålder, hälsotillstånd och upplevelse av otrygghet ska beaktas.

### **Vård- och omsorgsboende**

När den enskilde har ett mer omfattande omvårdnadsbehov kan det vara aktuellt att flytta till ett vård- och omsorgsboende. Med ett vård- och omsorgsboende avses ett boende med heldygnsomsorg. Det ska finnas tillgång till personal som kan bedöma när det behövs social eller medicinsk vård och omvårdnad och som kan svara för att sådan ges.

För att tillgodose äldres skiftande behov ska det finnas vård- och omsorgsboenden med olika inriktningar. Det kan vara profil mot demenssjukdomar, somatiska sjukdomar eller andra specifika behov som kräver särskild omvårdnad och kompetens, t.ex. äldre med psykiska funktionshinder, parkinson eller som drabbats av stroke. Det kan också vara aktuellt med vård- och omsorgsboende med särskild etnisk eller religiös inriktning.

När det gäller vård- och omsorgsboenden med profil mot demenssjukdomar är det viktigt att dessa består av små boendeenheter som är anpassade efter demenssjukas särskilda behov. Också när det gäller andra målgrupper kan det vara en fördel med mindre boendeenheter. Staden ska under planperioden utveckla de flerbäddrum som fortfarande finns kvar på vissa boenden. I de fall det finns önskemål om att dela rum, som till exempel mellan makar, syskon eller personer som är rädda för att vara ensamma, bör det vara möjligt.

## **Stadens hälso- och sjukvård**

- **Stadens hälso- och sjukvård ska ha en hög kvalitet och tillgodose äldres skiftande behov av vård och behandling**

Staden har ett hälso- och sjukvårdsansvar upp till och med sjuksköterskenivå inom de särskilda boendeformerna, dagverksamheterna samt korttidsvården. I hälso- och sjukvårdsansvaret ingår också ansvar för rehabiliteringsinsatser. För att uppnå en god rehabilitering är det viktigt att den startar i ett tidigt skede och

att ett rehabiliterande arbetssätt genomsyrar verksamheten. Rehabilitering kan vara en del av de dagliga aktiviteterna i vardagen.

De ökande vård- och omsorgsbehoven inom äldreomsorgen ställer allt större krav på den hälso- och sjukvård som bedrivs inom de särskilda boendeformerna. För att kunna upprätthålla en god och säker hälso- och sjukvård förutsätts att personalen har utbildning och kompetens som svarar mot behoven. Landstinget har ansvaret för läkarinsatser och det ska finnas läkare knutna till alla vård- och omsorgsboenden. Förutom att utföra hälso- och sjukvårdsinsatser har sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster en viktig handledarfunktion i hälso- och sjukvårdsarbetet.

Vården och omsorgen om personer med demenssjukdomar utgör en stor andel av äldreomsorgen. För att äldre med minnesproblematik ska få bästa möjliga vård och omsorg är det av största vikt att dessa skyndsamt erbjuds minnesutredning och får en diagnos. För att höja kvaliteten på demensvården är det viktigt att personalen har adekvat utbildning och erbjuds handledning. Staden ska verka för att öka samarbetet med landstinget kring personer med demenssjukdomar genom att bilda demensteam.

Kvaliteten på den hälso- och sjukvård som bedrivs i staden ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. En angelägen uppgift för staden är att säkerställa läkemedelshanteringen inom äldreomsorgens verksamheter. Staden ska också medverka till att regelbundna läkemedelsgenomgångar genomförs i samarbete med landstinget. När det gäller genomgång av läkares ordination är det landstingets ansvar.

Den palliativa vården är en viktig del av hälso- och sjukvården. Att vårda människor i livets slut ställer särskilda krav på personalens lyhördhet, bemötande och kompetens. Det ska finnas tillgång till såväl psykologiskt, socialt som andligt stöd vid vård i livets slutskede, även för anhöriga och närstående. Det huvudsakliga målet för vården ska vara att försöka uppnå bästa möjliga livskvalitet för den enskilde i en av livets svåraste stunder och ingen ska behöva dö i ensamhet.

## **Samverkan med landstinget**

### **➤ Utförare inom äldreomsorgen ska samarbeta med landstingets hälso- och sjukvård med fokus på den enskildes behov**

De ökade kraven på medicinsk kompetens i såväl särskilt som ordinärt boende förutsätter att det finns ett nära samarbete mellan stadens äldreomsorg och landstinget. För att den enskilde ska känna sig trygg och få bästa möjliga vård och omsorg måste det finnas en god kommunikation och samsyn mellan de båda huvudmännen. När det gäller äldre med fler än en diagnos, så kallat mul-

tisjuka, är det särskilt viktigt med en god samverkan mellan staden och landstinget. Genom ett bra samarbete kring den enskilde kan akutbesök på sjukhus undvikas.

Det regionala datasystemet för informationsöverföring mellan landsting och kommun, WebCare, innebär att förutsättningarna för ett smidigt och säkert informationsutbyte mellan de båda huvudmännen har ökat. Genom WebCare säkerställs att kommunens äldreomsorg mottagit information från landstinget i samband med utskrivning från slutenvård. Ett trygghetskvitto upprättas i form av vårdplan där respektive huvudmans ansvar dokumenteras.

Personal inom vård- och omsorg måste ha tillgång till ett väl fungerande och samverkande IT-stöd, som underlättar det dagliga arbetet. Staden ska medverka i en nationell IT-strategi för att effektivisera IT-användningen i vården. Med IT som ett strategiskt verktyg ökar förutsättningarna för en säker, tillgänglig och effektiv vård och omsorg.

Det är också nödvändigt att den kommunala äldreomsorgens och landstingets organisationer i större utsträckning samordnas och anpassas efter den enskildes behov. De lokala samverkansavtalen mellan stadsdelsnämnderna och landstinget ger goda möjligheter för samverkansformer som är anpassade efter lokala förutsättningar och behov. Tvärprofessionella team är exempel på en värdefull samverkansform som bör utvecklas ytterligare.

## **Stöd till anhöriga och närstående**

- **Det ska finnas ett varierat utbud av stöd- och hjälpinsatser till dem som vårdar anhöriga och närstående**

Staden ska ge stöd och avlastning till dem som vårdar anhöriga och närstående. Stödet ska, så långt det är möjligt, vara individanpassat och utformas i samråd med berörda parter. Förutom de avlastningsinsatser som erbjuds i form av dagverksamhet, avlösning i hemmet, växelvård och korttidsvård behöver det också finnas möjlighet för de anhöriga och närstående att få råd och stöd. Det ska finnas någon form av anhörigkonsulenter som kan vara behjälpliga med råd, stöd och kontaktinformation.

Det finns också ett behov av att utveckla olika former av verksamheter som kan ge avlastning, råd och stöd till dem som vårdar anhöriga och närstående. Ideella och frivilliga insatser ska uppmuntras som viktiga komplement till stadens verksamheter.

## Personalen

- **Anställda inom äldreomsorgen ska ha adekvat utbildning och kompetens som svarar mot de krav som verksamheten ställer**

För att ge äldre en god vård och omsorg behövs en bra arbetsmiljö och personal med adekvat utbildning. Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare. Kompetensutveckling ska prioriteras, både i centrala insatser för hela staden och i de olika verksamheternas planering. Möjligheter till karriärutveckling inom yrkesområdet är viktigt för att kunna behålla och rekrytera personal. Ett sätt kan vara att personalen har olika områden att specialisera sig inom, till exempel, demenssjukdomar, stroke och psykiska sjukdomar. För att motverka arbetskaador bör personalen särskilt erbjudas utbildning i arbetsteknik och möjlighet till träning på arbetstid. Möjligheten att påverka arbetstid och arbetsformer ska öka.

Den personal som anställs ska ha adekvat utbildning inom vård och omsorg. En förhållandevis stor andel av befintlig personal saknar utbildning och måste därför erbjudas grundutbildning. Målsättningen är att all tillsvidareanställd personal ska ha grundutbildning. En del av vård och omsorgspersonalen har svenska som andra språk och behöver utveckla sina språkkunskaper i svenska. Flerspråkig personal är en tillgång. Samtidigt är kunskaper i svenska i tal och skrift en nödvändighet.

Ett annat viktigt område för kompetensutveckling är kosten och dess betydelse för äldres hälsa och välbefinnande. För hälso- och sjukvårdspersonal är det angeläget med adekvat utbildning om läkemedel och deras verkan.

Arbetsgivaren ska motverka all form av diskriminering. Inom äldreomsorgens verksamheter kan ibland en motsättning uppstå mellan den enskildes rätt att påverka vem som ska utföra insatserna och arbetsgivarens skyldighet att motverka diskriminering i någon form. Det ska finnas strategier för hur sådana situationer ska hanteras inom verksamheten.

För att kompetensen ska kunna tas tillvara krävs det att staden satsar på chefsutveckling, dels med satsning på värdegrund och förhållningssätt, dels på strategier på ledarskap och kommunikation. Kompetent ledarskap och ändamålsenlig styrning är förutsättningar för en välfungerande och högkvalitativ verksamhet.

## Forskning och utveckling

Det är angeläget att det sker en kontinuerlig kunskapsuppbyggnad och metodutveckling av vård och omsorg inom äldreområdet. Staden ska på olika sätt

stödja detta genom att samverka med högskolor, universitet samt forsknings- och utvecklingscentra.

En samarbetspartner för staden inom området forskning och utveckling är Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum. Äldrecentrums arbete utgör en stor kunskapsresurs inom äldreområdet. Ett annat forsknings- och utvecklingscentra är Kompetenscentrum i Älvsjö som bedriver verksamhetsanknutet utvecklingsarbete.

Stadens verksamheter ska också praktiskt stödja kompetensutveckling inom äldreområdet genom att erbjuda praktikplatser till elever från skolor och universitet.

#### *Teknisk utveckling*

Den tekniska utvecklingen inom äldreomsorgen ska fortsätta. Redan idag provas olika mobila lösningar för att effektivisera planering av arbetet och dokumentationen. Det pågår också utveckling av tekniska lösningar som bl.a. kan innebära ökad säkerhet för de äldre. Det är angeläget att stadens verksamheter är öppna för ny forskning och aktivt deltar i utvecklingsprojekt inom området.