



PM 2009: RVI (Dnr 327-703/2009)

## Äldreombudsmannens årsrapport 2009

Avser verksamhetsåret 2008

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande  
Äldreombudsmannens årsrapport 2009 godkänns, *bilaga 2*.

**Föredragande borgarrådet Ewa Samuelsson** anför följande.

### *Ärendet*

Äldreombudsmannen är en fristående funktion med möjlighet att stärka den enskildes inflytande. I äldreombudsmannens uppdrag ligger att lämna synpunkter och föreslå utvecklingsområden för stadens äldreomsorg utifrån de samtal och möten som förts under året med såväl närstående som äldre som har insatser från staden.

Under 2008 har äldreombudsmannen mottagit och registrerat 1 682 synpunkter, vilket är en ökning jämfört med de senaste två åren. Äldreombudsmannen lämnar i årsrapporten förslag på angelägna utvecklingsområden utifrån den äldres och närståendes perspektiv. Förslag till utvecklingsområden som anges i rapporten är:

### *Utveckla hemtjänsten och vård- och omsorgsboenden*

- Grundläggande omsorg och vård
- Ledarskap
- Kontinuitet, bemanning och kompetens
- Utevistelse och meningsfullhet

### *Beredning*

Äldrenämnden har överlämnat äldreombudsmannens årsrapport 2009 till kommunstyrelsen. Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret. Kommunstyrelsens pensionärsråd behandlade ärendet vid sitt sammanträde den 10 mars 2009.

*Stadsledningskontoret* anser att det är bra att både äldreombudsmannen och stadens äldreomsorgsinspektörer fokuserat på ledarskapets betydelse och vikten av ett verksamhetsnära ledarskap i sina senaste rapporter. Stadsledningskontoret delar äldreombudsmannens uppfattning att det behövs närvarande och kunniga chefer. Stadsledningskontoret anser att det är mycket positivt att antalet synpunkter på brister i bemötande från omsorgspersonalen har minskat och att många som kontaktar äldreombudsmannen berättar att de blir trevligt bemötta. Stadsledningskontoret uppfattar att äldreomsorgen i staden i stort fungerar bra för de äldre och deras närstående vilket framgår av exempelvis alla de brukarundersökningar som genomförs. Det är också

positivt att det pågår ett så intensivt utvecklingsarbete. Även i en väl fungerande verksamhet gäller det att alltid se möjligheter till förbättring.

*Kommunstyrelsens pensionärsråd* anser att äldreombudsmannen har skrivit en utomordentligt klok och upplysande rapport. Rådet finner inte mycket att tillägga till rapportens analyser och förslag. Som framhålls i rapporten råder också god samstämmighet mellan äldreombudsmannens iakttagelser och andra rapporter från äldreomsorgens område, till exempel när det gäller ledarskapets betydelse och vikten av tillräcklig bemanning. Rådet uppmanar äldre nämnden att med allvar studera äldreomsorgsinspektörernas och äldreombudsmannens rapporter.

### *Mina synpunkter*

Äldreombudsmannen har en viktig uppgift att informera om stadens äldreomsorg och ge stöd och rådgivning till äldre och deras anhöriga. De äldres och närståendes synpunkter bidrar till att både förbättra och utveckla verksamheten.

Mycket i stadens äldreomsorg är bra, och det finns många goda exempel. Men det finns också områden som behöver utvecklas och förbättras. Det är inte acceptabelt att äldre och deras närstående beskriver en tillvaro som inte upplevs som värdig eller trygg. Stadens äldreomsorg ska ta stor hänsyn till den enskilde äldres behov och önskemål. Jag anser därför att äldreombudsmannen tar upp viktiga och angelägna utvecklingsområden som behöver beaktas av samtliga aktörer inom äldreomsorgen.

Det är bra att både äldreombudsmannen och stadens äldreomsorgsinspektörer fokuserat på ledarskapets betydelse och vikten av ett verksamhetsnära ledarskap i sina senaste rapporter. Staden satsar på chefsutveckling inom äldreomsorgen på olika sätt. Dels finns ett ledarprogram för chefer inom äldreomsorgen som är indelat i ett antal moduler med olika teman, dels görs en kraftfull övergripande satsning på ledarskapsutveckling inom hela staden. För nya chefer erbjuds ”chefskörkort” och för befintliga chefer finns ett brett sortiment av utbildningar att välja bland. Stadsdelsnämnderna har ett stort och viktigt ansvar att också göra det praktiskt möjligt för chefer att delta i utbildningar.

Äldreombudsmannen har under 2008 mottagit 1 682 synpunkter, vilket är en ökning jämfört med de två senaste åren. Ökningen behöver dock inte vara ett tecken på sämre kvalitet. Ökningen kan mycket väl hänga samman med att äldreombudsmannen blivit mer känd bland de äldre, att tillgängligheten har förbättrats och att informationen fungerar bättre. Det kan också vara så att äldreomsorgen har hamnat mer i fokus i det offentliga samtalet under de senaste åren och att förväntningarna därför ökar. Att få framföra sina synpunkter är en viktig demokratifråga som också ökar den enskildes möjligheter till ett reellt inflytande.

De slutsatser som kan dras ur en välfungerande synpunkts- och klagomålshantering bidrar på ett betydelsefullt sätt till fortsatt diskussion och kvalitetsutveckling inom äldreomsorgen. De stadsgemensamma rutiner och verktyg som nu tas fram räknar vi med ska innebära en utveckling av äldreomsorgen som bättre motsvarar medborgarnas behov och förväntningar.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande

Äldreombudsmannens årsrapport 2009 godkänns, *bilaga 2*.

Stockholm den 13 augusti 2009

EWA SAMUELSSON

*Bilagor*

1. Reservationer m.m.
2. Äldreombudsmannens årsrapport 2009

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarråden *Roger Mogert* (s), *Yvonne Ruwaida* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Vi efterlyser en strategisk plan för att komma tillrätta med de problem och brister som tas upp i rapporten, liksom i 2008 års rapporter från äldreombudsmannen och äldreomsorgsinspektörerna. Den borgerliga majoriteten har ansvar för att se till att en planering upprättas där det tydligt framgår var problemen och bristerna ska lösas. Av planen ska det framgå vem som ansvarar för vad och vilken åtgärd som ska till för att lösa de återkommande problemen.

## ÄRENDET

Äldreombudsmannen är en fristående funktion med möjlighet att stärka den enskildes inflytande. 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.

### Äldrenämnden

**Äldrenämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 17 mars 2009 att

1. godkänna äldreförvaltningens tjänsteutlåtande och äldreombudsmannens årsrapport 2009 – avseende verksamhetsåret 2008.
2. överlämna rapporten till kommunstyrelsen.
3. delge rapporten till alla stadsdelsnämnder.

*Särskilt uttalande* gjordes av KD, M och FP, *bilaga 1*.

*Särskilt uttalande* gjordes av S, MP och V, *bilaga 1*.

**Äldreförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 12 februari 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Äldreombudsmannen konstaterar att äldreomsorgen i staden i många fall fungerar bra för de äldre och deras närstående. Under 2008 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.

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.

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:

#### *Grundläggande omsorg och vård*

Enligt AO är fler än 30 procent av synpunkterna som rör hemtjänst samt vård- och omsorgsboenden att de grundläggande behoven inte blir tillgodosedda, vilket är en klar ökning från föregående år. De grundläggande behoven är ett baskrav för att ge de äldre ett människovärdigt liv. Förvaltningen kommer att vid planeringen av utbildningsinsatser beakta synpunkterna för att höja omsorgspersonalens kompetens inom området.

#### *Ledarskapet*

Förvaltningen anser, som äldreombudsmannen, att ledarskapet är en viktig faktor för att bedriva god äldreomsorg. Detta gäller såväl kompetensen som att chefen är närvarande i verksamheten. En viktig fråga för ett nära ledarskap är hur många underställd personal en chef kan ha.

Förvaltningen samarbetar med PAS för att satsa på enhetschefernas kompetenshöjning där kommunikation, värdegrund och det nära ledarskapet är prioriterat.

#### *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 utveckling. Vad avser framtida yrkeskrav

och kompetens i äldreomsorgen finns förslag i det statliga betänkandet – *I den äldres tjänst. Äldreassistent – ett framtidssyrke* (SOU 2008:12). Betänkandet kommer att remissbehandlas under våren 2009.

Förvaltningen kommer att använda äldreombudsmannens synpunkter i planeringen av utbildningsinsatserna.

#### *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.

#### *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. 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. En kostpolicy för Stockholms stads äldreomsorg har antagits av kommunfullmäktige under 2008. Utifrån kostpolicyen har en handbok i form av råd och rekommendationer tagits fram, som ingår i implementeringsarbetet under år 2009. Som en hjälp i det dagliga arbetet med kost och nutrition kommer även kostpärmen att utvecklas, i syfte att samtliga enheter inom äldreomsorgen ska kunna skraddarsy en verksamhetsnära pärm. Arbetet fortsätter med insatser i form av utbildning till bestämda målgrupper, både centralt och i samråd med respektive stadsdelsförvaltning. Kostenheten tar fram olika utbildningspaket anpassade för olika målgrupper.

#### *Förbättra myndighetsutövningen*

Äldreombudsmannen tar i rapporten upp myndighetsfunktionernas behov av ett fortsatt arbete med att säkra den äldres rätt till en rättssäker och likvärdig bedömning. 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*

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. I rapporten tar äldreombudsmannen även upp att staden bör ha gemensamma rutiner och verktyg för synpunkter och klagomål. Förvaltningen har under 2008 i samarbete med stadsledningskontoret påbörjat arbetet med att ta fram ett synpunkts- och klagomålssystem som ska gälla för stadens äldreomsorg.

För att sprida resultaten i äldreombudsmannens och äldreomsorgsinspektörernas årsrapporter har förvaltningen anordnat 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. Vid seminariet visades också valda delar av en dokumentärfilm som förvaltningen tagit fram. Under 2009 kommer äldreförvaltningen att ta fram ett utbildningsmaterial, med dokumentärfilmen som underlag, för all personal inom äldreomsorgen. Dessa aktiviteter förväntas bidra till äldreomsorgens fortsatta utvecklingsarbete.

## BEREDNING

Äldrenämnden har överlämnat äldreombudsmannens årsrapport 2009 till kommunstyrelsen. Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret. Kommunstyrelsens pensionärsråd behandlade ärendet vid sitt sammanträde den 10 mars 2009.

### **Stadsledningskontoret**

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 29 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Äldreomsorgen ska präglas av hög kvalitet, inflytande, individualisering och trygghet. Att bemötas med respekt av personal med rätt kompetens är väldigt viktig för att de äldre som behöver vård och omsorg ska uppleva sin tillvaro som värdig och trygg.

Stadsledningskontoret tycker att det är bra att både äldreombudsmannen och stadens äldreomsorgsinspektörer fokuserat på ledarskapets betydelse och vikten av ett verksamhetsnära ledarskap i sina senaste rapporter. Stadsledningskontoret delar äldreombudsmannens uppfattning att det behövs närvarande och kunniga chefer. Staden satsar därför på chefsutveckling inom äldreomsorgen på olika sätt. Dels finns ett ledarprogram för chefer inom äldreomsorgen. Utbildningen är indelad i ett antal moduler med olika teman; kultur och värdegrund, ledarskap, kommunikation, planering och uppföljning, lagar, förordningar och riktlinjer samt omvärld, marknad och förändring. Dels görs en kraftfull övergripande satsning på ledarskapsutveckling inom hela staden. För nya chefer erbjuds ”chefskörkort”. För befintliga chefer finns ett brett sortiment att välja bland. Några exempel från år 2009 är: Utvecklingsgrupper, kommunikationsutbildning, så styrs Stockholm, individuell handledning, leda en frisk organisation, jämställdhet och mångfald. Stadsledningskontoret menar att det är angeläget att äldreförvaltningen och personalpolitiska avdelningen fortsätter att ta tillvara äldreombudsmannens synpunkter när de planerar utbildningsinsatserna.

Stadsledningskontoret anser att det är mycket positivt att antalet synpunkter på brister i bemötande från omsorgspersonalen har minskat och att många som kontaktar äldreombudsmannen berättar att de blir trevligt bemötta.

Äldreombudsmannen skriver dock i sin rapport att antalet klagomål på hur lämnade synpunkter och klagomål tas emot har ökat. Stadsledningskontoret ser allvarligt på att äldre och närstående upplever att deras synpunkter inte tas på allvar. Att få framföra sina synpunkter är en viktig inflytandefråga som syftar till att öka den enskildes möjligheter till delaktighet. Stadsledningskontoret anser att de äldres och närståendes synpunkter och klagomål bidrar till att förbättra och utveckla verksamheten. Sådant som inte fungerar kan då förbättras och en bra verksamhet eller god idé kan spridas till andra.

Stadsledningskontoret uppfattar att äldreomsorgen i staden i stort fungerar bra för de äldre och deras närstående vilket framgår av exempelvis alla de brukarundersökningar som genomförs. Det är också positivt att det pågår ett så intensivt utvecklingsarbete. Även i en väl fungerande verksamhet gäller det att alltid se möjligheter till förbättring.

**Kommunstyrelsens pensionärsråd** gjorde vid sitt sammanträde den 10 mars 2009 följande uttalande

Liksom föregående år inser vi att kontakterna med äldreombudsmannen definitionsmässigt avser nästan bara klagomål och negativa synpunkter. I förhållande till de omkring 27 000 personer som år 2008 fick insatser från äldreomsorgen är 1 682 rapporterade kontakter inte alarmerande. Ökningen från år 2005 beror säkerligen delvis på att institutionen Äldre-

ombudsman nu har blivit känd och etablerad. Det är tillfredsställande.

Man ska inte heller glömma att många klagomål hanteras och brister avhjälpas på lokal nivå. Vi avvisar ”toppen-på-isberget”-argument och överdrivna antaganden om mörkertal. Det hindrar oss inte att konstatera att det fortfarande finns stora brister i stadens äldreomsorg.

Äldreombudsmannen har skrivit en utomordentligt klok och upplysande rapport. KPR finner inte mycket att tillägga till rapportens analyser och förslag. Som framhålls i rapporten (sid 6, första stycket) råder också god samstämmighet mellan äldreombudsmannens iakttagelser och andra rapporter från äldreomsorgens område, till exempel när det gäller ledarskapets betydelse och vikten av tillräcklig bemanning.

Mot denna bakgrund måste KPR upprepa ett stycke från förra årets behandling (2008-02-05) av årsrapporten:

*”Ingen kan numera påstå sig inte veta hur det står till i Stockholms äldreomsorg. Äldreombudsmannen och äldreomsorgsinspektörerna har under en följd av år avgivit lättlästa och upplysande rapporter. Forskningsrapporter, enkäter och utredningar bidrar till kunskapsmassan. Kunskapen finns. Finns viljan och pengarna?”*

KPR uppmanar Äldrenämnden att med allvar studera äldreomsorgsinspektörernas och äldreombudsmannens rapporter. Stadens äldre invånare väntar otåligt på politikernas slutsatser och åtgärder.

RESERVATIONER M.M.

**Äldrenämnden**

*Särskilt uttalande* gjordes av KD, M och FP enligt följande

Äldreombudsmannen har en viktig uppgift att informera om stadens äldreomsorg och ge stöd och rådgivning till äldre och deras anhöriga. De äldres och närståendes synpunkter bidrar till att både förbättra och utveckla verksamheten.

Mycket i stadens äldreomsorg är bra, och det finns många goda exempel. Men det finns också områden som behöver utvecklas och förbättras. Det är inte acceptabelt att vi har en situation där äldre och deras närstående beskriver en tillvaro som inte upplevs som värdig eller trygg. I de beslut som fattas inom äldreomsorgen måste det tas stor hänsyn till den enskilda äldres behov och önskemål. Vi anser därför att äldreombudsmannen tar upp viktiga och angelägna utvecklingsområden som behöver beaktas av samtliga aktörer inom äldreomsorgen.

Äldreombudsmannen har under 2008 mottagit 1 682 synpunkter, vilket är en ökning jämfört med de två senaste åren. Ökningen behöver dock inte tolkas som ett tecken på sämre kvalitet. Ökningen kan mycket väl hänga samman med att äldreombudsmannen blivit mer känd bland de äldre, att tillgängligheten har förbättrats och att informationen fungerar bättre. Det kan också vara så att äldreomsorgen har hamnat mer i fokus i det offentliga samtalet under de senaste åren och att förväntningarna därför ökar. Att få framföra sina synpunkter är en viktig demokratifråga som också ökar den enskildes möjligheter till ett reellt inflytande.

De slutsatser som kan dras ur en välfungerande synpunkts- och klagomålshandling bidrar på ett betydelsefullt sätt till fortsatt diskussion och kvalitetsutveckling inom äldreomsorgen. Stadsgemensamma rutiner och verktyg skulle sannolikt leda till en utveckling av äldreomsorgen som bättre motsvarar medborgarnas behov och förväntningar

*Särskilt uttalande* gjordes av S, MP och V enligt följande

Ärendena talar sitt eget tydliga språk och behöver inte förtydligas ytterligare. Vi efterlyser nu en strategiskt plan för att komma tillrätta med de problem och brister som tas upp, liksom tidigare år, i 2008 års rapporter från äldreombudsman och äldreinspektörerna. Den borgerliga majoriteten har ett stort ansvar för att se till att en planering upprättas där det tydligt framgår vart problemen och bristerna skall lösas. Av planen ska det framgå vem som ansvarar för vad och vilken åtgärd som skall till för att lösa de återkommande problemen ständigt redovisade i olika rapporter