



PM 2008:94 RVI (Dnr 327-529/2008)

Äldreombudsmannens årsrapport 2008

Verksamhetsåret 2007

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande
Anmälan av äldreombudsmannens årsrapport 2008 godkänns, *bilaga 2*.

Föredragande borgarrådet Ewa Samuelsson anför följande.

Ärendet

Äldreombudsmannen (ÄO) har överlämnat sin årsrapport 2008. Underlaget för årsrapporten är synpunkter, frågor och klagomål från äldre och närstående. Under 2007 registrerades 1 452 synpunkter, de senaste två åren har det skett en ökning av inkomna synpunkter. Det totala antalet besvarade frågor är dock mer än det tredubbla, eftersom många ringer flera gånger i samma fråga.

Synpunkterna fördelas enligt följande:

- närstående – 70,5 procent
- de äldre – 26,5 procent
- personal och andra intressenter – 3 procent

En viktig uppgift för ÄO är att nå ut direkt till äldre och närstående som berörs av äldreomsorgen. Detta sker genom att ÄO deltar vid sammankomster som anordnas av pensionärsorganisationer och andra föreningar för äldre och anhöriga. Under 2007 har ÄO medverkat vid 90 tillfällen och informerat om stadens äldreomsorg, svarat på frågor samt deltagit i samtal om äldres levnadsförhållanden. Därutöver har ÄO träffat stadsdelsförvaltningar och lokala pensionärsråd för ömsesidigt informationsutbyte.

I äldreombudsmannens uppdrag ligger att lämna synpunkter på stadens äldreomsorg utifrån de samtal som förts med dels äldre som har hjälpinsatser från staden, dels deras närstående. Totalt 25 581 personer över 65 år fick insatser från äldreomsorgen i oktober 2007, vilket motsvarar 22,5 procent av befolkningen över 65 år.

Sammanfattande slutsatser kring verksamheten 2007.

- De synpunkter som ÄO tar del av handlar i mångt och mycket om livssituationen för äldre människor med behov av vård och omsorg. Det är inte sällan som man beskriver en tillvaro som inte upplevs värdig och trygg för den äldre eller för närstående.
- Synpunkterna ger en tydlig bild av att det finns ett behov av att utveckla innehållet i den vård och omsorg som erbjuds äldre i både hemtjänsten och i vård- och omsorgsboenden.
- Personalens kompetens och bemötande är avgörande för att de äldre som behöver vård och omsorg ska uppleva sin tillvaro som värdig och trygg.

- Relativt många närstående som kontaktar ÄO efterlyser en närvarande och kunnig chef på vård- och omsorgsboenden eller i hemtjänsten.
- Det är angeläget att staden utvecklar nya arbetssätt, pedagogiska metoder och formar innehållet i vård och omsorg på ett sådant sätt att social samvaro med meningsbärande kontakter kan erbjudas.
- När det gäller myndighetsutövning är det viktigt att arbetet fortsätter med att säkra den äldres rätt till en rättssäker och likvärdig bedömning. I januari 2008 inrättades det inom äldreförvaltningen ett bedömningskansli, vars övergripande uppdrag är att säkerställa likvärdig bedömning; följa upp att riktlinjerna följs; övergripande tydliggöra samt internt och externt kommunicera biståndshandläggarens roll och funktion.
- Det är många som hör av sig till ÄO inför vårdplanering eller inför en överklagan till länsrätten då avslag på en ansökan har erhållits. Det gäller främst avslag till vård- och omsorgsboende.
- I likhet med tidigare år handlar många synpunkter om att man upplever bristande hänsyn till den äldres individuella förutsättningar, behov eller önskemål. Det gäller oavsett om det handlar om biståndshandläggning, hemtjänst eller vård- och omsorgsboende.
- ÄO påpekar att stadsgemensamma rutiner och verktyg för synpunkter och klagomål av allt att döma skulle leda till en utveckling av en vård och omsorg som motsvarar medborgarnas behov och förväntningar.
- De synpunkter och klagomål som ÄO har lämnat vidare till den aktuella stadsdelen har förvaltningar och utförare i stor utsträckning tagit till sig. Många problem har åtgärdats, ofta genom att beslut tydliggjorts eller att missförstånd mellan parterna klarats ut.

Beredning

Äldrenämnden har överlämnat äldreombudsmannens årsrapport 2008 till kommunstyrelsen. Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet vid sitt sammanträde den 5 februari 2008.

Stadsledningskontoret anser att de äldres och närståendes synpunkter och klagomål bidrar till att förbättra och utveckla verksamheten. Stadsledningskontoret framhåller att det är angeläget att äldreförvaltningen och personalpolitiska avdelningen tar tillvara äldreombudsmannens synpunkter när de planerar utbildningsinsatserna. Stadsledningskontoret föreslår kommunstyrelsen att godkänna anmälan av äldreombudsmannens årsrapport 2008.

Kommunstyrelsens pensionärsråd anser att äldreombudsmannens årsrapport för 2008 ger en god bild av läget i stadens äldreomsorg. Rådet anser att det allra viktigaste vi lär av rapporten är att personaltätheten i äldreomsorgen måste bli mycket större.

Mina synpunkter

Stockholms stad ska erbjuda en väl fungerande äldreomsorg. Att ständigt arbeta för att enskilda äldre och deras närstående är nöjda med den vård och omsorg som ges är högprioriterat. Äldreombudsmannen har en betydelsefull uppgift att informera om

stadens äldreomsorg och ge stöd och rådgivning till äldre och deras anhöriga. De 1 452 synpunkter och klagomål som äldreombudsmannen registrerade under 2007 är inte att förringa. Emellertid är antalet synpunkter få i förhållande till att det var 25 581 personer över 65 år som fick insatser från äldreomsorgen i Stockholms stad i oktober 2007. Mycket i stadens äldreomsorg är bra. Likväl visar äldreombudsmannens årsrapport på flera områden där det brister. 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 enskilde äldres behov och önskemål.

Betydelsen av personalens kompetens och bemötande behöver ständigt lyftas fram. Hur den enskilde äldre blir bemött är avgörande för huruvida hon eller han upplever sin tillvaro som värdig och trygg. Det är, just som äldreombudsmannen poängterar, viktigt att staden utvecklar nya arbetssätt, pedagogiska metoder och former innehållit i vård och omsorg på ett sådant sätt att social samvaro med meningsbärande kontakter erbjuds. Det är angeläget att personalen inom Stockholms stads äldreomsorg har en adekvat utbildning och kompetens som svarar mot de krav som verksamheten ställer. Målsättningen är att all tillsvidareanställd personal ska ha grundutbildning. Inom äldreomsorgen är det betydelsefullt att särskilt demensutbildning lyfts fram.

När det gäller myndighetsutövning är det centralt att arbetet fortsätter med att säkra den äldres rätt till en rättssäker och likvärdig bedömning. I januari 2008 inrättades det på äldreförvaltningen ett bedömningskansli, vars övergripande uppdrag är att säkerställa likvärdig bedömning; följa upp att riktlinjerna efterlevs; övergripande tydliggöra samt internt och externt kommunicera biståndshandläggarens roll och funktion.

Äldreombudsmannen framhåller i sin rapport att staden bör ha gemensamma rutiner och verktyg för synpunkter och klagomål. Det skulle med stor sannolikhet leda till en utveckling av en vård och omsorg som motsvarar medborgarnas behov och förväntningar. Det är nödvändigt att stadsgemensamma rutiner och verktyg för synpunkter och klagomål tas fram. Under våren 2008 kommer äldreombudsmannen tillsammans med stadsdelsförvaltningarna att göra en analys av de synpunkter och klagomål som kommit direkt till stadsdelen och de som inkommit till äldreombudsmannen. Det kommer att ge en bättre bild av vad som fungerar och vad som behöver förbättras.

Stockholms stad har från och med i år infört nya riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS inom äldreomsorgen. Var i staden man bor ska inte inverka på vilken hjälp man får. Den enskilde äldre får genom de nya riktlinjerna större inflytande över utformningen av den hjälp som erbjuds. Flexibiliteten ökar. De äldre får möjlighet att omprioritera bland insatserna inom den tidsram som biståndsbeslutet anger. Det är angeläget att biståndsbedömare är väl förtrogna med de anvisningar och målsättningar som utarbetats inom äldreomsorgen. Därför har alla biståndsbedömare fått utbildning utifrån de nya riktlinjerna.

Från och med den 1 juli i år kommer Stockholms stad att erbjuda äldre som fått ett biståndsbeslut om särskilt boende att själva välja ett boende som passar dem. När valmöjligheterna ökar stimuleras både kommunala och privata utövare att erbjuda en äldreomsorg av hög kvalitet. Information om Stockholms äldreomsorg kommer dels att vara tillgänglig på webbsidan www.stockholm.se, dels i tryckta broschyrer. Det blir därmed enkelt för äldre och deras anhöriga att införskaffa sig information, att

jämföra olika särskilda boenden eller att ta del av kvalitetsrapporter. I samband med det nya valfrihetssystemet införs även kontaktcentret ”Äldre Direkt” som är en service med telefontjänst för äldre. En av uppgifterna för ”Äldre Direkt” är att vägleda dem som vill ha information om olika äldreboenden. Därutöver ska tjänsten ge svar angående alla äldrefrågor. Allt ifrån äldreboenden och hemtjänsten till hur dagverksamheten fungerar.

Äldreombudsmannens rapport är ett värdefullt dokument som spelar en avgörande roll när beslut inom äldreomsorgen fattas. Medborgarnas synpunkter måste tas till vara. Stockholms stads äldreomsorg ska karaktäriseras av personligt inflytande, individualisering, trygghet och respekt. Det är min övertygelse att valfrihetssystemet samt de nya riktlinjerna för biståndsbedömning kommer att få ett positivt och stort genomslag.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande
Anmälan av äldreombudsmannens årsrapport 2008 godkänns, *bilaga 2*.

Stockholm den 10 april 2008

EWA SAMUELSSON

Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Äldreombudsmannens årsrapport 2008

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

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

Äldreombudsmannens rapport för verksamhetsåret 2007 ger en god överblick över läget i stadens äldreomsorg. Som konstateras i ärendet har synpunkterna visat ett tydligt behov av att utveckla innehållet i den vård och omsorg som erbjuds äldre i både hemtjänsten och i vård- och omsorgsboenden. Många av dessa brister är fullständigt oacceptabla och det är därför nödvändigt att den borgerliga majoriteten åtgärdar dessa snarast.

Den borgerliga majoriteten och äldreborgarrådet stoltserar gärna med att de står för kvalitet och att de i sommar inför ”valfrihet” för stadens äldre. Samtidigt konstaterar äldreombudsmannen att kvalitén i vissa verksamheter är undermåliga och att äldre ibland till exempel inte blir serverade måltider på över 15 timmar. Avser inte borgarna att garantera bra kvalitet och valfrihet för våra äldre innan juli 2008?

Vissa brister som rapporten pekar på hade med stor sannolikhet inte uppstått med en ökad utbildning hos personalen. Till exempel konstaterar äldreombudsmannen att många äldre och anhöriga funderar över personalens kompetens, då de äldre ibland blir omhändertagna på ett sätt som inte inger trygghet för dem. När man i samma veva vill upphandla alla de goda exempel som finns inom äldreverksamheterna utan möjlighet att få lägga egen-regi-anbud, blir orimligheten desto mer iögonfallande. Detta är inte att verka för valfrihet för de äldre.

Innan man driver igenom kundvalsmodellen och sätter boenden i privat regi bör man först och främst garantera bra kvalitet inom äldreomsorgen. När boenden konkurrensutsätts och privatiseras skapas inte bara oro hos personalen och äldre, det blir dessutom svårare för staden att överblicka boendena och kontrollera att kvalitén håller en hög nivå. Detta i sin tur

påverkar direkt kvalitén och kontinuiteten i äldreboendena, vilka riskerar att försämrans utan någon insyn från staden. Att det i ljuset av detta numera inte finns ett enda kommunalt äldreboende i Kungsholmens stadsdelsnämnd är bekymmersamt.

Vi delar inte uppfattningen att det blir enkelt för äldre och deras anhöriga att skaffa information, jämföra boenden och ta del av kvalitetsrapporter bara för att information om äldreomsorgen läggs på stadens webbplats och tas fram i tryckta broschyrer. Bara hälften av hushållen i Sverige hade exempelvis tillgång till bredband år 2006. Endast 10 procent av kvinnorna och knappt 30 procent av männen i åldrarna 65-74 år använder dagligen Internet enligt SCB. De äldre som är så dåliga att de har beviljats vård- och omsorgsboende torde i ännu lägre grad ha ork och möjlighet att ta del av information på Internet eller i en mängd broschyrer och göra jämförelser. I hög grad får de förlita sig på anhöriga eller biståndshandläggarna. Om det ska bli en verklig valfrihet krävs att biståndshandläggarna har tid att ge individuell rådgivning till varje enskild äldre som behöver stöd.

Vi håller med kommunstyrelsens pensionärsråd om att äldreomsorgen på det hela taget fungerar bra i Stockholm, men liksom KPR anser vi också att staden måste göra mycket mer för att ge våra äldre en vård och omsorg efter deras individuella behov och önskemål. Äldreomsorgen i staden måste utveckla nya arbetsätt och fortbilda personalen inom omsorgen, speciellt då äldre ifrågasatt deras kompetens. När då nämnden i samma veva går med plus för verksamhetsåret 2007 istället för att kompetensutveckla personalen, blir prioriteringarna hos borgarna ännu mer tydliga och skrämmande.

Istället för att borgarna ska satsa på kvaliteten inom äldreomsorgen, visar verkligheten snarare att personalnedskärningar sker inom äldreomsorgen där hitintills 130 anställda har fått sluta på grund av övertalighet. Uppgifter från Socialstyrelsens äldreguide visar information i linje med detta, då guiden pekar på att Stockholm har lägre personaltäthet jämfört med landet i övrigt. Med minskad personal inom äldreomsorgen, riskerar bland annat den sociala samvaron med de äldre att nedprioriteras, med till exempel risk för att utomhusvistelser kommer att ske allt mer sällan. Personalen blir till följd av nedskärningarna tvungna att göra mer på sina arbetsdagar. Konsekvenserna blir att de inte hinner med hela den biståndsbedömda insats som den äldre har rätt till. Detta drabbar de äldre på många olika sätt och resulterar i att de äldres livskvalité direkt påverkas och försämras. Det är för oss i oppositionen uppenbart att den borgerliga majoriteten lovar runt men håller tunt.

Kommunstyrelsen

Särskilt uttalande gjordes av *Carin Jämtin*, *Roger Mogert*, *Tomas Rudin* och *Teres Lindberg* (alla s), *Stefan Nilsson* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (s), (mp) och (v) i borgarrådsberedningen.

ÄRENDET

Äldreombudsmannen (ÄO) har överlämnat sin årsrapport 2008. Underlaget för årsrapporten är synpunkter, frågor och klagomål från äldre och närstående. Under 2007 registrerades 1 452 synpunkter, de senaste två åren har det skett en ökning av inkomna synpunkter.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 12 februari 2008 att bifalla äldreförvaltningens förslag att

1. Äldreombudsmannens årsrapport 2008 godkännes.
2. Äldreombudsmannens årsrapport 2008 överlämnas till kommunstyrelsen.

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Ewa Samuelsson (kd), ledamöterna Olle Andretzky m fl (m), Helen Jäderlund Eckardt (fp), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ledamöterna Berit Kruse (s), Margareta Johansson (v) och Eivor Karlsson (mp), *bilaga 1*.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 23 januari 2008 har i huvudsak följande lydelse.

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 under 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 personal-kategorier 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 kostnhet 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.

BEREDNING

Äldrenämnden har överlämnat äldreombudsmannens årsrapport 2008 till kommunstyrelsen. Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret. Kommunstyrelsens pensionsråd har tagit del av ärendet vid sitt sammanträde den 5 februari 2008.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 14 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

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 anser att kompetensutveckling för såväl chefer som personal är en av förutsättningarna för äldreomsorgens kvalitet och utveckling. I budget för 2008 har avsatts medel för ut-

och fortbildning av personalen inom äldreomsorgen. Staden kommer bland annat att satsa på chefsutveckling inom äldreomsorgen med inriktning på värdegrund och förhållningssätt, samt strategier kring ledarskap och kommunikation. Stadsledningskontoret menar att det är angeläget att äldreförvaltningen och personalpolitiska avdelningen tar tillvara äldreombudsmannens synpunkter när de planerar utbildningsinsatserna.

Undersökningen ”Framtidens framgångsrika ledare” som forsknings- och konsultföretaget Kairos Future tillsammans med Stockholms stad har genomfört bland landets och stadens chefer visar att stadens chefer älskar sitt jobb och befinner sig i en organisation som präglas av tydlighet, samarbete, ett positivt klimat och öppna gemensamma värderingar. Detta är ett mycket gott resultat som kommer att bidra till ett kvalitetsutvecklingsarbete som kommer stockholmarna till del

När det gäller att förbättra myndighetsutövningen kommer många positiva förändringar att träda i kraft under 2008, vilket också äldreombudsmannen skriver i sin rapport. Stadsledningskontoret anser att de viktigaste förändringarna är nya riktlinjer, valfrihetssystem för vård- och omsorgsboende och det nya bedömningskansliet som bland annat ska säkerställa likvärdig bedömning oavsett var i staden äldre personer bor.

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. En av de aktiviteter som äldre-nämnden, enligt budget 2008, ska genomföra är en utveckling av systematisk uppföljning av insatsernas genomförande, kvalitet och rättssäkerhet. När uppföljningen lämnas finns chans till nytt lärande och ytterligare kvalitetshöjningar.

Stadsledningskontoret anser att äldreomsorgen i staden i stort fungerar bra för de äldre och deras närstående och det är positivt att det pågår ett så intensivt utvecklingsarbete. Om nöjdhet bara skulle mätas i antal samtal till äldreombudsmannen, vilket i och för sig vore att dra för långt gående slutsatser, skulle cirka 94% av alla som har insatser från äldreomsorgen vara nöjda. Även i en väl fungerande verksamhet gäller det att alltid se möjligheter till förbättring.

Kommunstyrelsens pensionärsråd

Kommunstyrelsens pensionärsråd tog del av ärendet vid sitt sammanträde den 5 februari 2008 och gjorde följande uttalande:

Äldreomsorgsinspektörernas och äldreombudsmannens rapporter för år 2007 ger tillsammans en god bild av läget i stadens äldreomsorg, även om inspektörernas rapport i första hand bygger på de granskningar som utförts under år 2007. I likhet med förvaltningen konstaterar KPR att de båda rapporterna leder fram till i stort sett samma slutsatser om brister och utvecklingsbehov.

Det är visserligen bra att rapporterna bekräftar de brister och missförhållanden som vi själva genom våra kontakter och egna upplevelser har kännedom om och som KPR vid många tillfällen har uttalat sig om. Å andra sidan är det beklämmande att så lite har hänt, trots beslutsfattarnas policybeslut och uttalade goda avsikter. När i en framtid ska KPR slipa upp sina kritiska uttalanden?

Vi inser dock att kontakterna med ÄO avser nästan bara klagomål och negativa synpunkter. Av de mer än 25 000 personer som fick insatser från äldreomsorgen har bara knappt 1 500 (det vill säga runt sex procent) själva eller genom närstående hört av sig till ÄO. Även om det kan finnas ett stort mörkertal tror vi att äldreomsorgen i Stockholm på det hela taget fungerar hyggligt. Men båda rapporterna visar tydligt på att staden måste göra mera för att ge sina äldre vård och omsorg efter deras individuella behov och önskemål. Det är inte roligt att bli gammal och skröplig, men livet kan bli lättare med en god äldreomsorg.

Enligt ÄO gällde även år 2007 över hälften av inkomna synpunkter boendefrågor. Vi ska

inte här upprepa vår ofta framförda kritik mot hanteringen av ansökningar om plats i servicehus. Nu förväntar vi oss att de nya riktlinjerna för biståndsbedömningen verkligen får genomslag samt att den pågående utbildningen av biståndshandläggarna och deras chefer undanröjer alla tvivel om innebörden.

Vi uppskattar äldreomsorgsinspektörernas kloka diskussioner kring framgångsfaktorer, kvalitet och ledarskap. Just här visar sig tydligt överensstämmelserna med ÄO:s slutsatser. Allt som de äldre särskilt värdesätter och ofta saknar indikerar god kvalitet — individuell hänsyn, trygghet, kontinuitet, gemensamma måltider, utevistelse, sociala kontakter och dagliga stimulerande händelser.

Liksom förvaltningen delar vi ÄO:s uppfattning att staden bör ha gemensamma rutiner och verktyg vid hanteringen av synpunkter och klagomål. Mycket bra är också att ÄO och stadsdelsförvaltningarna tillsammans skall göra en analys av inkomna synpunkter och klagomål.

Vi instämmer helt i äldreomsorgsinspektörernas skrivningar om personalutbildning, validering och behovet av tydliga yrkeskrav. Validering görs alltför sällan, annat än underförstått; många års erfarenhet av att arbeta med äldre kan ge en gedigen kompetens som uppskattas inte minst av de äldre.

Förvaltningen hävdar i sina utlåtanden att det nu finns ”förutsättningar” för äldreomsorg med god kvalitet i staden. Vid närmare påseende tycks dessa förutsättningar bestå av dels de nya riktlinjerna, dels äldreplanen för år 2007-2011. Dessa dokument är utmärkta, och många väntar på den sk implementeringen.

KPR vill med kraft understryka att vackra ord på papper och från talarstolar inte räcker. Det allra viktigaste som vi lär av de nu behandlade rapporterna är att *personaltätheten i äldreomsorgen måste bli mycket större*. ”För att kunna ge en värdig och säker omvårdnad krävs det en lägsta godtagbar personaltäthet”, skriver äldreomsorgsinspektörerna med en enkel och självklar formulering, och de visar också skrämmande exempel på vad som kan förekomma vid en alltför låg bemanning. ÄO pekar också på detta i nästan likalydande ordalag.

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?

Därför vill KPR avslutningsvis uppmana stadens politiker:

Upp till bevis! Nu gäller det att inte bara visa sina ambitioner utan att leverera konkreta resultat! Risker är annars att ni drabbas hårt av de svikna förväntningarnas missnöje.

RESERVATIONER M.M.

Äldrenämnden

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Ewa Samuelsson (kd), ledamöterna Olle Andretzky m fl (m), Helen Jäderlund Eckardt (fp) enligt följande.

Äldreombudsmannen har en viktig uppgift att informera om stadens äldreomsorg och ge stöd och rådgivning till äldre och deras anhöriga. De äldre 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. Vi anser att äldreombudsmannen tar upp viktiga och angelägna utvecklingsområden som behöver beaktas av samtliga aktörer inom äldreomsorgen.

Många synpunkter handlar om att rättssäkerheten för äldre måste förbättras. Många upplever att deras individuella behov och önskemål inte tillgodoses. Här kan de äldre se fram emot snara förbättringar. De nya riktlinjerna för biståndsbedömning, äldres rätt att själva välja boende samt det nyinrättade bedömningskansliet kommer tillsammans att bidra till ett mer flexibelt system, där den äldres individuella behov sätts i centrum.

Fler äldre och närstående har framfört synpunkter över avsaknaden av stimulans och möjligheten att få stöd till en meningsfull tillvaro. Det är ett av de områden som majoriteten verkligen prioriterar. De flesta stadsdelsnämnderna erbjuder exempelvis dagsutflykter för äldre under somrarna och i de nya riktlinjerna betonas att utevistelse är en rättighet för alla. Måltiderna är ett viktigt inslag i de äldres vardag. Äldreförvaltningens kostenhet arbetar med utbildningar och sprider goda exempel på hur måltiden kan bli mer näringsrik och hur upplevelsen kan bli mer lustfylld. En kostpolicy är framtagen och i den nya äldreplanen poängteras att den sociala samvaron vid måltiden är viktig.

Äldreombudsmannen har hanterat över 1400 ärenden under 2007, en ökning med 16 procent det senaste året. Sedan 2005 har antalet inkomna synpunkter ökat med 39 procent. Såsom äldreombudsmannen mycket riktigt påpekar ska man inte tolka ökningen som ett tecken på sämre kvalitet, och den ger inte heller några svar på om det är bättre eller sämre i en stadsdel jämfört med en annan. Ökningen kan mycket väl hänga samman med att äldreombudsmannen blivit mer känd bland de äldre 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.

Särskilt uttalande gjordes av ledamöterna Berit Kruse (s), Margareta Johansson (v) och Eivor Karlsson (mp) enligt följande.

Äldreomsorgsinspektörerna och äldreombudsmannens rapport för verksamhetsåret 2007 ger en god överblick över läget i stadens äldreomsorg. Rapporterna visar dock på alltför många brister inom äldreverksamheterna som är fullständigt oacceptabla.

Den borgerliga majoriteten och äldreborgarrådet stoltserar gärna med att de står för kvalitet och att de i sommar inför ”valfrihet” för stadens äldre. Samtidigt kan inspektörerna och ombudsmannen konstatera att kvalitén i vissa verksamheter är undermåliga och att äldre ibland till exempel inte blir serverade måltider på över 15 timmar. Avser inte borgarna att garantera bra kvalitet och valfrihet för våra äldre innan juni 2008?

Vissa brister som rapporterna pekar på hade med stor sannolikhet inte uppstått med en ökad utbildning hos personalen. Till exempel konstaterar äldreombudsmannen att många äldre och anhöriga funderar över personalens kompetens, då de ibland blir ”omhändertagna”

på ett sätt som inte inger trygghet för dem. När man i samma veva vill upphandla alla de goda exempel som finns inom äldreverksamheterna utan möjlighet att få lägga egenregi-anbud, blir orimligheten desto mer iögonfallande. Detta är inte att verka för valfrihet för de äldre. Innan man driver igenom kundvalsmodellen och sätter boenden i privat regi bör man först och främst garantera bra kvalitet inom äldreomsorgen. När boenden konkurrensutsätts och privatiseras skapas oro hos personalen och äldre. Detta i sin tur påverkar kvalitén och kontinuiteten i äldreboendena, vilka därmed riskerar att försämrans.

Vi håller med kommunstyrelsens pensionärsråd om att äldreomsorgen på det hela taget fungerar bra i Stockholm, men liksom KPR anser vi också att staden måste göra mycket mer för att ge våra äldre vård och omsorg efter deras individuella behov och önskemål.

Slutligen, när man dessutom rapporterar att nämnden går med plus för verksamhetsåret 2007 istället för att kompetensutveckla personalen, blir prioriteringarna hos borgarna ännu mer tydliga och skrämmande.