

Äldreombudsmannens årsrapport 2006 – avser verksamhetsåret 2005

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande
Anmälan av Äldreombudsmannens årsrapport 2006 godkänns, *bilaga 2*.

Föredragande borgarrådet Margareta Olofsson anför följande.

Bakgrund

Äldreombudsmannen har redovisat sin årliga rapport *bilaga 2*. Äldreombudsmannen (ÄO) är en fristående funktion med möjlighet att förstärka den enskildes inflytande.

Grunden för årsrapporten är inkomna synpunkter, frågor och klagomål från äldre och närstående. Antalet registrerade synpunkter och klagomål var 888 under 2005. En viktig uppgift för ÄO är att nå ut direkt till äldre och närstående som är berörda av äldreomsorgen genom att delta vid sammankomster som pensionärsorganisationer och andra föreningar för äldre och anhöriga anordnar. Under året har ÄO medverkat vid 114 tillfällen, givit information om stadens äldreomsorg, svarat på frågor samt deltagit i diskussioner om äldres vardag. ÄO har utöver detta träffat stadsdelsförvaltningar och lokala pensionärsråd för ömsesidigt informationsutbyte.

Sammanfattande slutsatser kring verksamheten 2005

- Upplevelsen av att ”ingen lyssnar eller har tid” är grunden till många klagomål och synpunkter. Detta gäller oavsett om det handlar om biståndshandläggning, hemtjänst, vård- och omsorgsboende eller andra insatser.
- Behovet av lättillgänglig och begriplig information är stor. Det finns ett stort behov av att förmedla mer kunskap om vad den enskilde kan förvänta sig av stadens äldreomsorg. Den äldre personen eller deras närstående önskar information om verksamhetsutbudet och kvalitetsredovisningar. Närstående efterfrågar information samlad på en lättåtkomlig plats på stadens webb.
- Det finns ett stort behov av att fortsätta arbetet med att förbättra rätts säkerheten för äldre personer. Under året har staden genomfört utbildningsinsatser för biståndshandläggare på temat; Handläggning, bedömning och rätts säkerhet inom äldreomsorgen samt dokumentation. En översyn av riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS för personer över 65 år har också påbörjats.
- Utifrån de samtal och klagomål som inkommit under året framkommer det att biståndshandläggare sagt nej till servicehus eller vård- och omsorgsboende när den äldre haft önskemål om en annan stadsdel. Detta gäller inte alla stadsdelsnämnder, vilket leder till att de äldre i staden har olika villkor och möjligheter att önska eller välja boende. Sedan 2002 möjliggör socialtjänstlagen flytt till äldreboende i annan kommun, men inte när det gäller inom en och samma kommun.
- Få, eller snarare mycket få, har tagit del av den arbetsplan, som enligt lag och stadens riktlinjer skall upprättas när insatser ges till den enskilde.

- Anhörigvårdare framför en önskan om ett mer individanpassat stöd och flexibla former för avlastning.

Den enskildes nätverk behöver inkluderas på ett mer systematiskt och tydligt sätt vid planering, genomförande och uppföljning av insatser till äldre personer med stora omsorgsbehov. Dels för att förbättra närståendes behov av trygghet men också för att närstående bidrar genom sina kunskaper så att omsorgen och vården blir trygg och säker. Förvaltningar och äldreomsorgens utförare har under året snabbt tagit sig an frågorna och åtgärdat eventuella problem på ett konstruktivt sätt. De flesta problem har åtgärdats genom att beslut tydliggjorts eller missförstånd mellan parterna klarats ut.

Remisser

Ärendet har för synpunkter remitterats till äldreomsorgsberedningen och kommunstyrelsens pensionärsråd.

Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning godkänner äldreombudsmannens årsrapport 2005.

Kommunstyrelsens pensionärsråd beslöt att behandla stadsledningskontorets tjänsteutlåtande. Vidare anser KPR att rapporten bekräftar många av de missförhållanden som KPR har påtalat under de senaste åren.

Mina synpunkter

Äldreombudsmannen har en viktig funktion i staden som informatör om stadens äldreomsorg samt att ge råd, stöd och vägledning till äldre, deras anhöriga eller andra företrädare. En betydelsefull uppgift är att ta tillvara och följa upp synpunkter, önskemål och klagomål samt förmedla dessa vidare till ansvariga inom äldreomsorgen. Under året har äldreombudsmannen medverkat vid 114 sammankomster som pensionärsorganisationer och andra organisationer för äldre och anhöriga anordnat, presenterat information om stadens äldreomsorg, svarat på frågor samt deltagit i diskussioner om äldres vardag. Utöver detta har äldreombudsmannen träffat stadsdelsförvaltningar och lokala pensionärsråd för ömsesidigt informationsutbyte.

Äldreombudsmannens rapport ger en bild av hur äldre och deras anhöriga ser på äldreomsorgen i staden. De vanligaste synpunkterna äldreombudsmannen har mottagit under året har rört myndighetsutövning, bemötande, kontinuitet och omsorgens innehåll samt frågor om bostaden.

Arbetet med att trygga rättssäkerheten för den enskilde äldre behöver fortsätta. Grunden för omsorgen som den äldre erbjuds är biståndsbeslutet och biståndshandläggarna har en viktig men svår roll. Det väsentligaste när det gäller rättssäkerheten är att ansökningsförfarandet hanteras på ett bra sätt. Alla uppgifter måste finnas med och den äldre måste förstå processen samt beslutet. Under 2005 har därför staden genomfört utbildningsinsatser för biståndshandläggare på temat handläggning, bedömning och rättssäkerhet inom äldreomsorgen samt dokumentation. Nya riktlinjer för biståndsbedömning, som tydligt anger att det är den enskildes behov som ska styra insatser, har utarbetats och är nu ute på bred remiss.

Omvandlingen av servicehus till seniorboende har varit ett omdiskuterat ämne under mandatperioden. Äldreombudsmannen visar dock i sin rapport att frågorna under året till störst del handlat om hur en ansökan till seniorboende går till och att intresset för den nya boendeformen varit stort.

Många frågor rör bristande information och bemötande. Jag kan konstatera att informationen har blivit bättre i staden genom stor distribution av broschyrer och förbättringar av stadens webbplatser under senaste året. Samtliga stadsdelsnämnder bedriver idag ett uppsökande arbete i någon form, exempelvis genom skriftlig information, telefonkontakt, hembesök och/eller möjlighet att delta i informationsträffar. Några exempel är Bromma och Hässelby-Vällingbys stadsdelsnämnder som under året startat "Kontaktcenter".

Vi har arbetat mycket under året med bemötandefrågor och för att bryta äldres isolering, bland annat genom satsningar på utevistelse, gemenskapslokaler och fixartjänster till alla stadsdelar.

Bemötandefrågor har getts stort utrymme i den kompetensutveckling som sker, både genom Kompetensfonden och lokalt. Att öka äldres inflytande är ett prioriterat utvecklingsområde. Försöket med fyra timmars hemtjänst med förenklad biståndsbedömning syftade till att ge de äldre inflytande över innehållet i hemtjänsten. Detta vill vi fortsätta med och även erbjuda hembesök för alla över 80 år. Vi har också satsat på att göra äldreomsorgen mer jämställd genom bland annat genusutbildning för biståndshandläggarna och att alla behov av insatser ska bedömas lika oavsett kön.

Några klagomål har gällt äldre som fått nej på en ansökan om vård- och omsorgsboende i en annan stadsdel än den man är bosatt i. Äldreombudsmannen påtalar att detta inte gäller alla stadsdelsnämnder. Sedan 2002 möjliggör socialtjänstlagen flytt till äldreboende i annan kommun, däremot inte till annan stadsdel inom samma kommun. I själva verket är det ändå vanligare idag att äldre i staden har boende utanför sin stadsdel jämfört med den förra mandatperioden. Vi kommer att se över möjligheterna att förtydliga att det är den enskildes önskemål om boende som ska vara vägledande för biståndsbeslut om boende i ett annat stadsdelsnämndsområde i de nya riktlinjer för biståndsbedömning inom äldreomsorgen som nu är ute för remissbehandling.

Äldreombudsmannen föreslår fyra utvecklingsområden, information, myndighetsutövning, bemötande och stöd till närstående. Gott bemötande, god kontinuitet och god kvalitet på omsorgen är grundförutsättningar för att äldre ska känna trygghet. Vi har satsat på många utbildningar och projekt genom Kompetensfonden, vilka syftat till att förbättra kvalitén och öka delaktigheten och inflytande för den äldre såväl som för medarbetarna. I rapporten beskrivs också att stödet till närstående har förbättrats senaste åren samtidigt som mer behöver göras. Det är angeläget att anhöriga som drar ett tungt lass får råd, stöd och avlastning. Förra året utbildades över 100 anhörigombud och anhörigcirklar startades genom Kompetensfonden. I år kommer ännu ett hem typ "Pensionat Hornskroken" att öppnas där anhöriga till dementa kan få stöd och avlastning utan biståndsbedömning.

Jag föreslår kommunstyrelsen besluta följande

Anmälan av Äldreombudsmannens årsrapport 2006 godkänns, *bilaga 2*.

Stockholm den 2 juni 2006

MARGARETA OLOFSSON

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden *Kristina Axén Olin, Sten Nordin* och *Mikael Söderlund* (alla m) enligt följande.

Vi föreslår borgarrådsberedningen föreslå kommunstyrelsen besluta att

1. i huvudsak bifalla föredragande borgarråds förslag till beslut
2. därutöver anföra:

Äldreombudsmannens årsrapport 2006 är samstämmig med inspektörernas rapport när det gäller de äldres känsla av att ingen lyssnar eller har tid. Den maktlöshet som de äldre känner gentemot de personer de är beroende av går inte att negligera utan måste tas på största allvar. Det efterfrågas också information både av de äldre själva och deras närstående. Vi efterlyser enkel information med kvalitetsredovisningar så att det tydligt framgår vilka verksamheter som tar kvalitetsarbetet på allvar. Tyvärr är det fortfarande så att rättssäkerheten för de äldre brister och arbetet med att säkerställa den måste högprioriteras.

Även i denna årsrapport upprepas stora delar av den kritik mot bristande valfrihet som förts fram i de senaste årens årsrapporter. Fortfarande upplever många äldre att de inte har rätt att välja boende fritt i staden, trots att stadens riktlinjer anger att detta ska vara möjligt. Äldreombudsmannens rapport visar också på att många äldre av biståndshandläggare fått nej till servicehus eller vård- och omsorgsboende när de önskat en annan stadsdel. Stadsdelsarresten fortsätter att vara ett faktum för allt fler. Stadens allmänna riktlinjer om valfrihet och verklighetens begränsningar av densamma visar med all tydlighet att de enskilda äldre kommer i kläm. Dessutom nämns återigen att det hänvisas till lokala riktlinjer, vilket är helt oacceptabelt.

I väntan på att ett pengsystem införs i Stockholm som möjliggör full valfrihet för stadens äldre, måste i den översyn som nu görs av riktlinjerna tillses att de blir förenliga med stadens policy att betrakta samtliga äldreboenden som en gemensam resurs, med valfrihet för brukarna att välja boende inom hela staden.

Ett återkommande problem är också att de äldre uppger att vid besök hos biståndshandläggare får de redan inledningsvis veta vad den äldre kan få och inte kan få. Detta kan påverka den enskilde och göra att ansökan skrivs utifrån dessa besked och inte utifrån det verkliga behovet.

Vi vill än en gång understryka behovet av att staden tar fram en tydlig definition av vad som anses med begreppet seniorbostad så att de äldre som väljer denna boende vet vad de kan förvänta sig.

Särskilt uttalande gjordes av borgarrådet *Viviann Gunnarsson* (mp) enligt följande.

Vi förordar en successiv övergång till generellt kortare arbetstid. De arbetstidsförkortningsprojekt som tidigare drivits i staden har haft positiva effekter, även ur omsorgstagarnas perspektiv. Personal som deltagit uppger att de tack vare bättre möjligheter till vila och återhämtning fått bättre tid och ork för svåra patienter. Personalens tålamod har ökat och de har blivit bättre lyssnare. Sammantaget har projekten lett till en kvalitetshöjning i omsorgen.

ÄRENDET

Grunden för årsrapporten är inkomna synpunkter, frågor och klagomål från äldre och närstående. Antalet registrerade synpunkter och klagomål var 888 under 2005.

Registrering görs vid första tillfället när någon kontaktat ÄO, det totala antalet kontakter med äldre och närstående har under året varit mer än det dubbla. Närstående svarar för 63 % av de synpunkter som lämnats, de äldre för 31 % och endast 6 % kom från personal eller andra intressenter.

Antalet personer över 65 år med insatser från äldreomsorg i Stockholm var totalt 25 519 under 2005, de utgör 22.7 % av befolkningen över 65 år.

En viktig uppgift för ÄO är att nå ut direkt till äldre och närstående som är berörda av äldreomsorgen genom att delta vid sammankomster som pensionärsorganisationer och andra föreningar för äldre och anhöriga anordnar. Under året har ÄO medverkat vid 114 tillfällen, givit information om stadens äldreomsorg, svarat på frågor samt deltagit i diskussioner om äldres vardag. ÄO har utöver detta träffat stadsdelsförvaltningar och lokala pensionärsråd för ömsesidigt informationsutbyte.

ÄO väljer att inte dra generella slutsatser från respektive stadsdelsområde i denna årsrapport utan pekar på de insats- och problemområden som varit aktuella under året för staden som helhet.

Sammanfattande slutsatser kring verksamheten 2005

- Upplevelsen av att ”ingen lyssnar eller har tid” är grunden till många klagomål och synpunkter. Detta gäller oavsett om det handlar om biståndshandläggning, hemtjänst, vård- och omsorgsboende eller andra insatser.
- Behovet av lättillgänglig och begriplig information är stor. Det finns ett stort behov av att förmedla mer kunskap om vad den enskilde kan förvänta sig av staden äldreomsorg. Den äldre personen eller deras närstående önskar information om verksamhetsutbudet och kvalitetsredovisningar. Närstående efterfrågar information samlad på en lättåtkomlig plats på stadens webb.
- Det finns ett stort behov av att fortsätta arbetet med att förbättra rättsäkerheten för äldre personer. Under året har staden genomfört utbildningsinsatser för biståndshandläggare på temat; Handläggning, bedömning och rättsäkerhet inom äldreomsorgen samt dokumentation. En översyn av riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS för personer över 65 år har också påbörjats.
- Utifrån de samtal och klagomål som inkommit under året framkommer det att biståndshandläggare sagt nej till servicehus eller vård- och omsorgsboende när den äldre haft önskemål om en annan stadsdel. Detta gäller inte alla stadsdelar, vilket leder till att de äldre i staden har olika villkor och möjligheter att önska eller välja boende. Sedan 2002 möjliggör socialtjänstlagen flytt till äldreboende i annan kommun, men inte när det gäller inom en och samma kommun.
- Få, eller snarare mycket få, har tagit del av den arbetsplan, som enligt lag och stadens riktlinjer skall upprättas när insatser ges till den enskilde.
- Anhörigvårdare framför en önskan om ett mer individanpassat stöd och flexibla former för avlastning.

Den enskildes nätverk behöver inkluderas på ett mer systematiskt och tydligt sätt vid planering, genomförande och uppföljning av insatser till äldre personer med stora omsorgsbehov. Dels för att förbättra närståendes behov av trygghet men också för att närstående bidrar genom sina kunskaper så att omsorgen och vården blir trygg och säker.

Förvaltningar och äldreomsorgens utförare har under året snabbt tagit sig an frågorna och åtgärdat eventuella problem på ett konstruktivt sätt. De flesta problem har åtgärdats genom att beslut tydliggjorts eller missförstånd mellan parterna klarats ut.

REMISSER

Ärendet har för synpunkter remitterats till kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning och kommunstyrelsens pensionärsråd.

Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning beslöt den 19 maj att godkänna äldreombudsmannens årsrapport 2005.

Reservation anfördes av *Ewa Samuelsson* (kd), *Margareta Björk* (m) och *Helen Jäderlund Eckardt* (fp), *bilaga 1*.

Kommunstyrelsens pensionärsråd beslöt den 8 maj 2006 att behandla stadsledningskontorets tjänsteutlåtande samt lämna följande uttalande.

Äldreomsorgsinspektörernas och äldreombudsmannens utmärkta rapporter för år 2005 ger tillsammans en god bild av läget i stadens äldreomsorg. Ombudsmannen skall, som ju titeln anger, företräda brukarnas intressen, medan inspektörernas uppgift är att granska hur verksamheten uppfyller de uppsatta målen för äldreomsorgen. Vi konstaterar att rapporterna med sina olika perspektiv leder fram till i stort sett samma slutsatser.

Genom rapporterna bekräftas åtskilliga av de missförhållanden som KPR har påtalat under de senaste åren. Enligt ÄO gäller över hälften av inkomna synpunkter boendefrågor. Framför allt vill KPR peka på handläggningen av ansökningar om plats i servicehus. Den ekonomiskt motiverade restriktiviteten är allvarlig nog. Än värre är att handläggares muntliga besked om troligt avslag på ansökan tillåts sätta rättssäkerheten ur spel. KPR förutsätter att de nya riktlinjerna för biståndsbedömningen leder till bättring samt att frågan betonas ännu mer i utbildningen av biståndsbedömare.

Rätten att få tillgänglig plats i en annan stadsdel än den egna måste en gång för alla fastslås i de reviderade riktlinjerna. Det är alldeles orimligt att man med stöd i lagen kan få plats i en annan kommun men inte på en annan plats i den egna kommunen. Stadens ”gemensamma resurser” måste vara tillgängliga för alla medborgare.

I rapporterna ser vi alltså bekräftelse på brister i valfriheten — som ju hyllas av alla politiska partier — och på gamla människors svårigheter att göra sig hörda med sina behov och önskemål. Resignation och känslor av vanmakt får inte finnas i en god äldreomsorg.

ÄO:s rapport redovisar synpunkter och önskemål som leder oss till uppfattningen att bistånd borde kunna ges till gamla med en större helhetssyn. Det innebär att de får hjälp också i frågor som ligger utanför ramen för bistånd i strikt formell mening. Det kan gälla lokala bostadsbyten, flytthjälp, hänvändelser till myndigheter, att underlätta social gemenskap via föreningar av olika slag etc. Kontaktmannaskap borde kunna ges en vidare definition, något som naturligtvis ställer lite större krav på kontaktpersonen. Alternativt kan man blåsa liv i den gamla kuratorsfunktionen, uppskattad av många.

Slutligen. Stockholm, med sina stora resurser, borde ha landets bästa äldreomsorg. Så är det inte i dag. KPR konstaterar, mot bakgrund av rapporterna, att det inte är brist på kunskap om situationen i stadens äldreomsorg som står i vägen för nödvändiga kvalitetshöjningar. Äldreomsorgsplanen 2006-2010 visar på stora ambitioner. Nu förväntar sig Stockholms äldre invånare att de styrande också ser till att ambitionerna motsvaras av konkreta insatser.

RESERVATIONER M M

Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning

Reservationen av Ewa Samuelsson (kd), Margareta Björk (m) och Helen Jäderlund Eckardt (fp) är av följande lydelse.

Förslag till beslut

1. att anmälan godkännes
2. samt att därutöver anföras

Äldreombudsmannens årsrapport 2006 är samstämmig med inspektörernas rapport när det gäller de äldres känsla av att ingen lyssnar eller har tid. Den maktlöshet som de äldre känner gentemot de personer de är beroende av går inte att negligera utan måste tas på största allvar. Det efterfrågas också information både av de äldre själva och deras närstående. Vi efterlyser enkel information med kvalitetsredovisningar så att det tydligt framgår vilka verksamheter som tar kvalitetsarbetet på allvar. Tyvärr är det fortfarande så att rättssäkerheten för de äldre brister och arbetet med att säkerställa den måste högprioriteras.

Även i denna årsrapport upprepas stora delar av den kritik mot bristande valfrihet som förts fram i de senaste årens årsrapporter. Fortfarande upplever många äldre att de inte har rätt att välja boende fritt i staden, trots att stadens riktlinjer anger att detta ska vara möjligt. Äldreombudsmannens rapport visar också på att många äldre av biståndshandläggare fått nej till servicehus eller vård- och omsorgsboende när de önskat en annan stadsdel. Stadsdelsarresten fortsätter att vara ett faktum för allt fler. Stadens allmänna riktlinjer om valfrihet och verklighetens begränsningar av densamma visar med all tydlighet att de enskilda äldre kommer i kläm. Dessutom nämns återigen att det hänvisas till lokala riktlinjer, vilket är helt oacceptabelt.

I väntan på att ett pengsystem införs i Stockholm som möjliggör full valfrihet för stadens äldre, måste i den översyn som nu görs av riktlinjerna tillses att de blir förenliga med stadens policy att betrakta samtliga äldreboenden som en gemensam resurs, med valfrihet för brukarna att välja boende inom hela staden.

Ett återkommande problem är också att de äldre uppger att vid besök hos biståndshandläggare får de redan inledningsvis veta vad de äldre kan få och inte kan få. Detta kan påverka den enskilde och göra att ansökan skrivs utifrån dessa besked och inte utifrån det verkliga behovet.

Vi vill än en gång understryka behovet av att staden tar fram en tydlig definition av vad som anses med begreppet seniorbostad så att de äldre som väljer denna boende vet vad de kan förvänta sig.

Äldreombudsmannens årsrapport

Avser verksamhetsåret 2005

Äldreombudsman: Lotta Burénus

Äldreombudsmannens instruktioner

Äldreombudsmannen (ÄO) är en fristående funktion med möjlighet att förstärka den enskildes inflytande.

Några av de viktigaste uppgifterna för ÄO är att:

- _ informera om stadens äldreomsorg
- _ ge råd, stöd och vägledning till äldre, deras anhöriga eller andra företrädare
- _ vägleda till rätt stadsdelsförvaltning eller myndighet, och i vissa fall även förmedla kontakt
- _ ta tillvara och följa upp synpunkter, önskemål och klagomål samt förmedla dessa vidare till ansvariga inom äldreomsorgen.
- _ sprida goda exempel inom staden och föra dialog med stadsdelsförvaltningar och verksamheter, så att stadens omsorg och andra tjänster kan utvecklas och förbättras
- _ systematiskt dokumentera och följa upp synpunkter och förslag, för att därigenom kunna förebygga brister och sprida goda exempel
- _ årligen beskriva sina erfarenheter och sin syn på stadens äldreomsorg i en rapport till kommunstyrelsen.

Beslutad av Kommunstyrelsen juni 2002

Sammanfattning

Grunden för årsrapporten är inkomna synpunkter, frågor och klagomål från äldre och närstående. Antalet registrerade synpunkter och klagomål var 888 under 2005. Registrering görs vid första tillfället när någon kontaktat ÄO, det totala antalet kontakter med äldre och närstående har under året varit mer än det dubbla. Närstående svarar för 63 % av de synpunkter som lämnats, de äldre för 31 % och endast 6 % kom från personal eller andra intressenter.

Antalet personer över 65 år med insatser från äldreomsorg i Stockholm var totalt 25 519 under 2005, de utgör 22.7 % av befolkningen över 65 år.

En viktig uppgift för ÄO är att nå ut direkt till äldre och närstående som är berörda av äldreomsorgen genom att delta vid sammankomster som pensionärsorganisationer och andra föreningar för äldre och anhöriga anordnar. Under året har ÄO medverkat vid 114 tillfällen, givit information om stadens äldreomsorg, svarat på frågor samt deltagit i diskussioner om äldres vardag. ÄO har utöver detta träffat stadsdelsförvaltningar och lokala pensionärsråd för ömsesidigt informationsutbyte.

ÄO väljer att inte dra generella slutsatser från respektive stadsdelsområde i denna årsrapport utan pekar på de insats- och problemområden som varit aktuella under året för staden som helhet.

Sammanfattande slutsatser kring verksamheten 2005

- Upplevelsen av att ”ingen lyssnar eller har tid” är grunden till många klagomål och synpunkter. Detta gäller oavsett om det handlar om biståndshandläggning, hemtjänst, vård- och omsorgsboende eller andra insatser.
- Behovet av lättillgänglig och begriplig information är stor. Det finns ett stort behov av att förmedla mer kunskap om vad den enskilde kan förvänta sig av stadens äldreomsorg. Den äldre personen eller deras närstående önskar information om verksamhetsutbudet och kvalitetsredovisningar. Närstående efterfrågar information samlad på en lättåtkomlig plats på stadens webb.
- Det finns ett stort behov av att fortsätta arbetet med att förbättra rättsäkerheten för äldre personer. Under året har staden genomfört utbildningsinsatser för biståndshandläggare på temat; Handläggning, bedömning och rättsäkerhet inom äldreomsorgen samt dokumentation. En översyn av riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS för personer över 65 år har också påbörjats.
- Utifrån de samtal och klagomål som inkommit under året framkommer det att biståndshandläggare sagt nej till servicehus eller vård- och omsorgsboende när den äldre haft önskemål om en annan stadsdel. Detta gäller inte alla stadsdelar, vilket leder till att de äldre i staden har oli-

ka villkor och möjligheter att önska eller välja boende. Sedan 2002 möjliggör socialtjänstlagen flytt till äldreboende i annan kommun, men inte när det gäller inom en och samma kommun.

- Få, eller snarare mycket få, har tagit del av den arbetsplan, som enligt lag och stadens riktlinjer skall upprättas när insatser ges till den enskilde.
- Anhörigvårdare framför en önskan om ett mer individanpassat stöd och flexibla former för avlastning.

Den enskildes nätverk behöver inkluderas på ett mer systematiskt och tydligt sätt vid planering, genomförande och uppföljning av insatser till äldre personer med stora omsorgsbehov. Dels för att förbättra närståendes behov av trygghet men också för att närstående bidrar genom sina kunskaper så att omsorgen och vården blir trygg och säker.

Förvaltningar och äldreomsorgens utförare har under året snabbt tagit sig an frågorna och åtgärdat eventuella problem på ett konstruktivt sätt. De flesta problem har åtgärdats genom att beslut tydliggjorts eller missförstånd mellan parterna klarats ut.

Äldreombudsmannens arbete under 2005

Tillgänglighet och service

Äldreombudsmannens (ÄO) har telefontid (måndag – torsdag kl.09.00–11.30, och fredag kl. 13.00–15.00). Övrig tid har meddelanden kunnat lämnas via växel eller i en röstbrevlåda.

Tjänsten som ÄO har varit vakant under knappt tre månader, från juli till september 2005. Akuta frågor har då besvarats av andra medarbetare på stadsledningskontorets Välfärd och utbildningsavdelning.

ÄO ger råd och stöd samt informerar om stadens äldreomsorg. Hon vägleder till rätt förvaltning eller andra myndigheter och förmedlar kontakter med dessa om den enskilde inte själv orkar eller kan ta kontakt.

Klagomål och synpunkter registreras och förmedlas till ansvariga för verksamheten.

Information och samarbete

Det är en viktig uppgift för ÄO att nå ut direkt till äldre och närstående som är berörda av äldreomsorgen genom att delta vid sammankomster, som pensionärsorganisationer och andra föreningar för äldre och anhöriga anordnar. Under året har ÄO medverkat vid 114 tillfällen och givit information om stadens äldreomsorg, svarat på frågor samt deltagit i diskussioner om de äldres vardag.

ÄO har utöver detta träffat ansvariga för äldreomsorgen i de olika stadsdelsförvaltningarna och lokala pensionärsråden för ett ömsesidigt informationsutbyte.

Information om ÄO finns på Stockholms stads hemsida – www.stockholm.se. En broschyr om ÄO:s funktion finns på de olika enheterna inom äldreomsorgen, på medborgarkontor och på andra lokaler dit äldre går. Totalt har 6 500 broschyrer om ÄO:s funktion delats ut under året.

Stadsdelsförvaltningarna och pensionärsorganisationer har också givit information om äldreombudsmanfunktionen.

Antalet synpunkter till ÄO under 2005

Under året har 888 synpunkter registrerats. Det totala antalet besvarade frågor är mer än det dubbla eftersom många ringer flera gånger i samma ärende.

Närstående svarar för 63 % av de synpunkter som har lämnats, de äldre för 31 % och endast 6 % kom från personal eller andra intressenter.

Antalet personer över 65 år med insatser från äldreomsorgen var totalt 25 519 under 2005. De utgör 22,7 % av befolkningen över 65 år.

Frågor ställs och besvaras oftast genom telefon, ett mindre antal via e-post och ett fåtal via brev. Se tab1.

ÄO har också träffat äldre eller anhöriga genom personliga besök vid 50 tillfällen för att ge råd och stöd.

Alla ärenden dokumenteras i datorprogrammet Hera.

Tabell 1 – Äldreombudsmannens kontakter 2005

2005

Antal

2004

Antal

Typ av kontakt

888 995 Registrerade synpunkter

22 56 Inkomna brev

127 138 Inkomna e-postmeddelanden

21 20 Personliga besök på kontoret

17 40 Besök i hemmet

11 10 Besök på äldreboenden

114 88 Informationstillfällen

Inkomna synpunkter har sammanställts per stadsdelsnämnd. Se tabell 2.

Tabellen beskriver endast antalet ärenden fördelat per stadsdel. Om djupare analyser ska göras för varje stadsdelsnämnd behöver inkomna synpunkter sammankopplas med respektive stadsdels eget synpunkts- och klagomålssystem.

Tabell 2 – Ärenden per

Stadsdelsnämnd 2005 2004 2003 2002 2001

Stadsdelsområde

saknas

155 178 79 46 4

Bromma 48 35 36 23 20

Enskede – Årsta 53 52 52 38 25

Farsta 35 32 48 24 15

Hägersten 34 41 13 9 9

Hässelby – Vällingby 61 48 63 14 10

Katarina–Sofia 19 22 27 12 14

Kista 8 18 11 3 5

Kungsholmen 40 43 55 21 26

Liljeholmen 25 51 45 20 10

Maria – Gamla Stan 62 58 101 50 39

Norrmalm 66 57 132 51 46

Rinkeby 7 11 2 1 4

Skarpnäck 44 35 47 29 15

Skärholmen 33 36 37 28 5

Spånga – Tensta 24 25 17 14 1

Vantör 18 19 26 18 13

Älvsjö 11 27 23 14 13

Östermalm 87 58 50 42 22

Övriga 14 80 74 23 9

Andra kommuner 44 69 44 40

Totalt 888 995 982 520 305

Tabellen visar att antalet inkomna ärenden har ökat något de senaste tre åren. Under 2005 har tjänsten som ÄO varit vakant under ca tre månader. Sannolikt skulle antalet ärenden annars ha legat på drygt 1000.

För flera stadsdelsnämnder ligger antalet ärenden på ungefär samma nivå som tidigare år. Analysen av inkomna ärenden/stadsdelsnämnd görs på respektive stadsdelsförvaltning i samarbete med ÄO under våren 2006.

Medborgare från andra kommuner har hört av sig i något mindre utsträckning än förra året. Tydligt är också att betydligt färre frågor kommer från övriga1.

En del synpunkter går inte att härleda till någon stadsdelsnämnd. Ibland är det inte möjligt att fråga. Den som kontaktar ÄO vill ibland vara anonym och tala med någon som har tystnadsplikt. Då registreras synpunkten under stadsdelsområde saknas.

Förvaltningar och äldreomsorgens utförare har under året snabbt tagit sig an frågor på ett positivt sätt och åtgärdat eventuella problem. De flesta problem har åtgärdats genom att beslut tydliggjorts eller missförstånd mellan parterna klarats ut.

Närstående eller den äldre personen har under året vid flera tillfällen hört av sig till ÄO och berättat att problem löst sig.

Några har också ringt och velat berätta att de har en bra hemtjänst eller att äldreboendet eller gruppboendet är mycket bra. Under året har sju sådana synpunkter registrerats. Det positiva framförs oftast direkt till berörda och når inte ÄO.

ÄO väljer att inte dra generella slutsatser om respektive stadsdelsnämnd i denna årsrapport, utan pekar på de synpunkter som varit aktuella under året för staden som helhet.

1 Med övriga avses andra myndigheter, förvaltningar eller bolag. Under övriga registreras också studenter eller andra som söker information.

De vanligaste frågorna under 2005

Nedan följer en sammanställning av de vanligaste frågorna som inkommit under året

- _ Vilka seniorbostäder finns? Hur går ansökan till?
- _ Vilken äldreomsorg har man rätt att begära?
- _ Vad kan man göra om man inte får det man ansökt om?
- _ Varför kan jag bara få servicehuslägenhet i den egna stadsdelen?
- _ Varför får man inte välja äldreboende? Finns det ingen valfrihet?
- _ Jag är missnöjd med den hjälp jag får. Vad gör jag?
- _ Vart kan man vända sig när omsorgen till den äldre inte fungerar?
- _ Hur skall jag som närstående kunna få information? Jag vill kunna lita på den som ger hjälpen. Vem har ansvaret?

Varför hör den äldre eller närstående av sig?

Äldre och deras närstående har hört av sig om alla sorters frågor. Merparten har handlat om en upplevelse av bristande information, att inte känna sig delaktig eller ha inflytande över vare sig biståndsbeslut eller hjälpinsatsernas utförande.

Generellt framgår att just upplevelsen av att "ingen lyssnar eller har tid" är grunden till många klagomål och synpunkter. Detta gäller oavsett om det handlar om biståndshandläggning, hemtjänst, vård- och omsorgsboende eller andra insatser.

Synpunkter och klagomål registreras utifrån den insats det handlar om, 57 % har handlat om äldres behov av vård- och omsorgsboende eller andra boendefrågor. Hemtjänst eller dagverksamhet står för 18 %. Annat har gällt social isolering, äldres mat, ekonomi, färdtjänst, sjukvård mm eller behov av mer information. Dessa står för 25 % av inkomna synpunkter.

Vilka problemområden upplever de äldre och närstående?

Inom varje insatsområde finns olika problemområden. Dessa kategoriseras utifrån den äldre/närståendes beskrivning/upplevelse av frågeställningen eller var svårigheten ligger. Följande problemområden har varit aktuella under året.

Synpunkter om myndighetsutövning

Av frågor och synpunkter har 33 % på olika sätt berört biståndshandläggningen. Äldre och närstående har kontaktat ÄO för att höra vad som egentligen gäller – vilket ansvar och vilka befogenheter handläggaren har. De söker information om tillvägagångssätt och rutiner kring ansökan och beslutsprocessen. Många har svårt att förstå själva ansökningsprocessen.

En del äldre eller närstående har uppgett att handläggaren redan inledningsvis talat om vad den äldre kan få och inte kan få. Detta kan innebära att den enskilde ansöker utifrån det handläggaren uppger som rimligt och inte utifrån det faktiska behovet. Det kan t.ex. gälla att kunna få hjälp med matlagning, ledsagning eller andra insatser i den omfattning man behöver eller att få

flytta till ett vård - och omsorgsboende. Biståndshandläggarna har ibland också hänvisat till stadsdelsnämndens egna riktlinjer.

Några har påtalat brister i utredningen. De menar att det saknas väsentliga uppgifter eller att uppgifter är felaktiga. Det kan ha gällt hur den äldre kan ta sig ut och in till bostaden, vilka svårigheter eller sjukdomar den äldre har eller relationen till dennes nätverk eller att någon annan hjälper på ett sätt som inte stämmer.

Den äldre har ibland inte förstått beslutet och grunden till det beslut som fattats. Det är för många en utsatt och stressad situation att bli utsatt för ”myndighetsutövning”. Att då ta till sig och förstå information kan vara problematiskt.

Kundvalsmodellen i hemtjänst har upplevts som svår av en del. Det gäller då inte att kunna välja utförare, utan att inte få råd eller hjälp att välja. Att biståndshandläggaren inte rekommenderat någon lämplig utförare eller gett information om kvalitets- eller klagomålsuppföljningar, anser några problematiskt. Den äldre personen har kvar hemtjänsten från en enhet som hon/han är missnöjd med, vågar inte att riskera ett byte ”tänk om det blir ännu värre”.

Synpunkter som rör myndighetsutövning och vård- och omsorgsboende

Avslag på ansökan till servicehus har varit en återkommande fråga. Närstående eller den äldre uppger att hon/han inte klarar sig i det egna hemmet längre. De har fått avslag med motiveringen att de inte har några hjälpinsatser i dagsläget. Den äldre upplever att den har omsorgsbehov men kan inte tänka sig att ta emot hjälp i det egna hemmet.

Citat: ”Jag vill inte släppa in främmande människor innanför min dörr. Jag är orolig för att ständigt utsättas för nya ansikten. Det är på ett helt annat sätt om de hjälper mig när jag bor på ett äldreboende”. En vanlig fråga från äldre personer som fått beslut om lägenhet på servicehus, har varit varför de bara kan få det i den egna stadsdelen. Den äldre personen har haft önskemål om att få komma till en annan stadsdel, för att komma nära anhöriga eller vänner, men fått till svar att hon/han bara kan få boendet i den egna stadsdelen.

Närstående har upplevt att biståndshandläggarna hänvisat till kvarboendepincipen, även när den äldre personen är otrygg och har omvårdnadsbehov. Önskan att få flytta till ett äldreboende har varit tydlig. Närstående har uttryckt att den äldre personen känt sig maktlös. Att den äldre inte får vård på korttidsboende efter sjukhusvistelse tar en del närstående upp som problem. De menar att den äldre utsätts för onödiga risker om återgången till det egna boendet går för snabbt.

Valmöjlighet till vård- och omsorgsboende, har varit en återkommande fråga från närstående och en del äldre personer. De har upplevt att deras önskemål och behov inte beaktats. Citat: ”Känner mig kränkt att bli erbjuden plats på det boende jag absolut inte kan tänka mig. Jag har hemska upplevelser från det stället.”

Anhöriga men även äldre personer har sökt utvärderingar av kvalitén på olika äldreboenden och velat veta hur de ska få reda på om ett boende är bra eller inte.

Synpunkter på bemötande, kontinuitet och omsorgens innehåll

Ofta upplever den som hört av sig att det har varit fler problem som behövt redas ut på samma gång. Av inkomna synpunkter berör 40 % bemötande, kontinuitet och/eller omsorgens kvalitet.

Synpunkterna har fördelat sig ungefär lika mellan hemtjänst och vård- och omsorgsboende. Tydligt är att många upplevt att kommunikationen inte fungerat.

Vid brister i bemötandet har de flesta synpunkterna handlat om att inte bli lyssnad på, närstående eller den äldre upplever att allt redan är bestämt. Det kan också gälla hur samtalet förts och ordval vid samtalet har ibland upplevts som respektlöst.

Synpunkter om brister i kontinuitet har handlat om att det ibland brustit på flera sätt.

Det har gällt både person-, tid- och omsorgskontinuitet. Att ständigt tvingas möta nya ansikten, inställd hjälp, att inte kunna lita på om hjälpen ges på utlovad dag och på det sätt den äldre önskar, beskriver den äldre och närstående som en källa till otrygghet. De påtalar också att personalen har för bråttom.

Några äldre personer och närstående har uttryckt det så här:

”Ingen lyssnar, de pratar över mitt huvud.

”Jag orkar inte bråka mer. En får tåla en del som gammal”

”Jag får försöka stå ut”

”När jag kommer på besök så går personalen undan. De undviker min blick”

”Du (ÄO) får förlåta att jag låter så arg, men jag är förtvivlad, ingen lyssnar”

”Ibland får jag höra av personalen att det är konstigt att bara ja har klagomål. Allaandra är så nöjda”

”Jag vet att dom tycker att jag borde vara glad och anpassa mig, men jag tycker jag har rätt att veta i förväg när de ska komma”

Närstående beskriver ibland konkreta brister i omsorgen och vården av den äldre. Det gäller både inom hemtjänsten och i vård- och omsorgsboenden. Frågorna har handlat om brister i planering av vården och otillräcklig rehabilitering. Klagomål på bristande informationsöverföring eller samordning mellan olika vårdgivare har framförts av närstående. Det har också handlat om otillräcklig hjälp t.ex. med personlig hygien eller att den äldre fått för lite näring.

Närstående uppger också brister över att inte veta vem som har ansvaret. Några uppger att samtal om den äldre, tas i en korridor. De efterfrågar att under lugna former kunna gå igenom den äldres situation. Synpunkter om mat, matlagning, måltider och matlådor har varit relativt få, 15 samtal under året.

Synpunkter har också framförts på avsaknaden av stimulans och meningsfull tillvaro. Dessa samtal har handlat om bristen på meningsfulla dagar i vård- och omsorgsboende. Närstående och ibland även den äldre personen uppger att det är för tråkigt. Upplevelsen att vara socialt isolerad, känna sig ensam och önskan att få någon att samtala med eller göra saker tillsammans med, har framförts av några som bor i eget boende.

En del beskriver också hur personalens stress påverkar och hur det hindrar den äldre eller närstående att våga framföra sina synpunkter och klagomål. De är väl medvetna om att personalen förmodligen ”gör sitt bästa”.

Flera uttrycker också en rädsla över att om man klagat eller framför kritik så kan det drabba den som får hjälpen eller definiera den närstående som ”besvärlig”.

Frågor om bostaden

Det egna boendet och tillgänglighet tas upp i 11 % av frågorna.

Många har sökt information om seniorboende och om hur ansökan går till. Problem med tillgängligheten i den egna bostaden, avsaknad av hiss eller besvärlig utemiljö har varit vanliga frågeställningar. En del frågor har rört bostadsanpassning. Några har gällt evakuering vid stambyte. Den äldre bor i en bostadsrätt och klarar inte att bo kvar under reparationsarbetet och orkar inte ordna annat boende själv. Frågor om hur den äldre personen kan få hjälp med byte av en stor lägenhet till en mindre eller till ett billigare boende för att få ekonomin att gå ihop har också förekommit. Flera äldre har uttryckt behov av att få bo i gemenskap med andra och haft en önskan att kunna äta tillsammans med andra. Omvandling av servicehus till seniorboende har varit en fråga under året, de flesta ville veta hur ansökan till seniorboende går till.

Övriga synpunkter

En del frågor har rört stadens äldreomsorg i mer allmän bemärkelse eller äldres livsfrågor i samhället.

Vanliga frågor har varit:

Trygghetslarm, tandvård för äldre, bostadsanpassning, hemförsäkring för äldre.

Vad finns det för stöd till syn- eller hörselskadade.

Vad finns det för stöd till anhöriga.

Räkningar från kommunens äldreomsorg är svåra att förstå.

Vem ansvarar för olika frågor inom lanstinget, avslag på färdtjänstansökan, tekniska hjälpmedel.

Bekymmer med ekonomin, pensionen räcker inte.

Vilka intresseföreningar finns för äldre med olika sjukdomar eller funktionsnedsättning.

Hjälp med husdjuret, får hunden flytta med till äldreboendet.

Förslag till utvecklingsområden

I ÄO s uppdrag ligger att lämna synpunkter på stadens äldreomsorg.

Utifrån de samtal ÄO haft under året, med äldre som har hjälpinsatser från staden och deras närstående, lämnas här förslag på angelägna utvecklingsområden ur den äldres och närståendes perspektiv.

- *Information och kommunikation*

Behovet av lättillgänglig och begriplig information är stort, både skriftlig och muntlig.

Det finns ett stort behov av att förmedla mer kunskap om vad den enskilde kan förvänta sig av staden äldreomsorg. En del äldre och deras närstående önskar information om verksamhetsutbudet och kvalitetsredovisningar. Närstående efterfrågar information samlade på en lättåtkomlig plats på stadens webb.

Äldre personer med kognitiva eller andra funktionsnedsättningar eller som inte har kunskaper i det svenska språket behöver uppmärksammas ytterligare i detta sammanhang.

- *Myndighetsutövning*

Det finns ett stort behov av att fortsätta arbetet med att förbättra rätts säkerheten för de äldre.

Under året har staden genomfört utbildningsinsatser för biståndshandläggare på temat: Handläggning, bedömning och rätts säkerhet inom äldreomsorgen samt dokumentation.

En översyn av riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS för personer över 65 år har också påbörjats.

Det är av stor vikt att dessa insatser följs upp från ett brukarperspektiv och att fortlöpande kompetensutveckling ges så att den enskilde får en rättssäker prövning av sin ansökan.

Alla vård- och omsorgsboenden skall enligt stadens övergripande mål ses som en gemensam resurs för hela staden. Utifrån de samtal och klagomål som inkommit under året framkommer det att biståndshandläggare sagt nej till servicehus eller vård- och omsorgsboende när den äldre haft önskemål om en annan stadsdel. Detta gäller inte alla stadsdelar, vilket leder till att de äldre i staden har olika villkor och möjligheter att önska eller välja boende.

Sedan 2002 möjliggör socialtjänstlagen flytt till äldreboende i annan kommun, men inte när det gäller inom en och samma kommun.

För de äldre är det angeläget att denna oklarhet mellan stadens övergripande mål och stadsdelsförvaltningarnas tillämpning tydliggörs. Att veta vad en enskild kan påverka eller inte borde vara rimligt och underlätta för alla parter.

- *Bemötande*

Genom att förbättra inflytandet och delaktigheten för de äldre och deras närstående skulle många svårigheter som har med brister i bemötande, kontinuitet och omsorgens kvalitet kunna lösas.

Många gånger handlar det om tid, ork och kommunikation, det är en stor pedagogisk uppgift att utveckla metoder i arbetet så att reellt inflytande faktiskt kan erbjudas den äldre, oavsett funktionsnedsättning.

Det är viktigt att påpeka att ytterst handlar det om bemötande. Några som har hört av sig uttrycker att de känt sig diskriminerade på grund av sin ålder eller sin funktionsnedsättning.

Få, eller snarare mycket få, har tagit del av den arbetsplan som enligt socialtjänstlagen och stadens riktlinjer skall upprättas när insatser ges till den enskilde. Planen skall säkra den enskildes delaktighet och inflytande över hur insatserna planeras och utförs samt säkra god och säker omsorg. Planen samt dokumentationen är också ett redskap så att kontinuiteten kan hållas eller att tidigt kunna uppmärksamma när det brister.

Under året har staden genomfört utbildningar om arbetsplaner och dokumentation för staden enheter inom äldreomsorgen, det är viktigt att stadsdelsförvaltningarna nu följer upp resultatet av dessa insatser.

Att som äldre ”hela tiden” få vara delaktig och känna sig informerad, inte bara vid första kontakten eller någon gång då och då är nödvändigt. Det gäller när, hur och av vem hjälpen ska ges. Att också veta vem som är ansvarig för olika frågor och vart den äldre kan vända sig med frågor eller klagomål.

ÄO vill i detta sammanhang uppmärksamma dessa brister. Förbättringar inom dessa områden görs bäst direkt ute i de olika verksamheterna.

Det är angeläget för den äldre personen som har hjälpinsatser och dennes anhöriga att kunna känna trygghet. Gott bemötande, god kontinuitet och god kvalitet på omsorgen är grundförutsättningar för att trygghet ska uppnås. Stadens kompetensfond har finansierat flera projekt under året till enheter inom äldreomsorgen som syftar till att förbättra kvalitén och öka delaktigheten för den äldre och även för de medarbetare som finns inom äldreomsorgen. Från dessa finns idéer att hämta för att arbeta vidare med nödvändiga förbättringar.

- *Stöd till närstående*

Stödet till närstående har förbättrats en hel del under de senaste åren och det är viktigt att detta arbete fortsätter. Att närstående utgör en viktig resurs och står för merparten av all omsorg framkommer både i forskning och offentliga utredningar.

Det är en angelägen fråga att anhängvårdare får råd, stöd och avlastning. Anhöriga framför en önskan om ett mer individanpassat stöd och flexibla former för avlastning.

I fem stadsdelsförvaltningar finns anhängkonsulenter sedan några år, de gör ett viktigt arbete med att ge råd och stöd till anhängvårdare. Under året har anhängkonsulenter också utbildat anhängombud. I dessa stadsdelar har 96 medarbetare inom äldreomsorgen fått utbildning. Anhängombuden ska på sin arbetsplats bidra till en ökad förståelse för anhängs behov av information och stöd. Det är angeläget att fler stadsdelsförvaltningar kan erbjuda anhängvårdare ett motsvarande stöd.

Anhängvårdare behöver inte bara olika former av stöd och avlastning. Många efterfrågar en större delaktighet och en bättre dialog med den professionella vården.

De närstående, som inte är anhängvårdare, utan vars maka/make eller mor/far bor på vård- och omsorgsboende eller har insatser från hemtjänst har under året vid många tillfällen framfört önskemål om ömsesidig information. En förutsättning är givetvis att den enskilda som har hjälpinsatser givit sitt medgivande.

Att kunna vara delaktig och få känna sig som en "samarbetspartner" är viktigt för många närstående. Både för den egna trygghet men också för att kunna bidra till att omsorgen om den äldre blir trygg och säker.

Här finns stora utmaningar för stadens äldreomsorg och därmed stora möjligheter.

Metoder och kunskap finns i äldreomsorgen och inom socialtjänsten som helhet eller i de pedagogiska verksamheterna. Den enskildes nätverk har betydelse och behöver inkluderas på ett mer systematiskt och tydligt sätt vid planering, genomförande och uppföljning av insatser till äldre personer med stora omsorgsbehov.