



Handläggare: Doris Modig
Tfn: 508 14 520

Till
Enskede-Årsta stadsdelsnämnd

Äldreombudsmannens årsrapport 2006

Avser verksamhetsåret 2005

Förslag till beslut

Anmälan läggs till handlingarna.

Ulla Thorslund
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Chef, beställaravdelningen
äldre och funktionshindrade

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för äldre och funktionshindrade.

Bakgrund

Äldreombudsmannen (ÄO) avger årligen en rapport till kommunstyrelsen med redovisning av årets verksamhet, belysning av brister och redogörelse för förbättringsarbete.

Äldreombudsmannens arbete under 2005

Grunden för årsrapporten är inkomna synpunkter från äldre, anhöriga, gode män, vänner och stadens personal. ÄO ger råd och stöd samt informerar om stadens äldreomsorg. Synpunkter och klagomål som registreras förmedlar ÄO till ansvariga för den gällande verksamheten. Registrerade synpunkter och klagomål var 888 under 2005, vilket är drygt 100 färre än år 2004.

ÄO deltar i sammankomster som pensionärsorganisationer och andra föreningar för äldre och anhöriga anordnar samt stadsdelsförvaltningar och pensionärsråd. ÄO ger vid dessa tillfällen information om stadens äldreomsorg och deltar i diskussioner om äldres vardag.

Synpunkter och klagomål under år 2005

- Upplevelsen av att ”ingen lyssnar eller har tid”. Det gäller oavsett om det handlar om biståndshandläggning, hemtjänst, vård- och omsorgsboende eller andra insatser.
- Det har varit stor efterfrågan av lättillgänglig och begriplig information om verksamhetsutbudet och kvalitetsredovisningar.
- ÄO anser att det fortfarande finns ett stort behov av att fortsätta arbetet med att förbättra rättssäkerheten för äldre personer. Under året har staden genomfört utbildningsinsatser för biståndshandläggare med temat: Handläggning, bedömning och rättssäkerhet inom äldreomsorg samt dokumentation. En översyn av riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS för personer över 65 år har också påbörjats.
- Det har framkommit att biståndshandläggare i vissa stadsdelar avslagit servicehus eller vård- och omsorgsboende när den äldre haft önskemål om en annan stadsdel.
- Mycket få har tagit del av den arbetsplan, som enligt lag och stadens riktlinjer ska upprättas när insatser ges till den enskilde.
- Anhörigvårdare framför önskan om ett mer individanpassat stöd och flexibla former för avlastning.
- Av frågor och synpunkter har 33% på olika sätt berört biståndshandläggningen.
- Av inkomna synpunkter berör 40% bemötande, kontinuitet och/eller omsorgens kvalitet.

De insamlade synpunkterna om varje stadsdel redovisas inte i årsrapporten. Stadsdelarna delges dessa separat för att kunna sammanföra dem med klagomålshanteringen och kvalitetsarbetet.

Synpunkter vid myndighetsutövning

En del äldre eller närstående har uppgett att biståndshandläggaren redan inledningsvis talat om vad den äldre kan få eller inte få för insatser. Det kan innebära att den enskilde enbart ansöker om det som biståndshandläggaren uppger som rimligt och inte utifrån det faktiska behovet. Biståndshandläggarna har ibland hänvisat till stadsdelsnämndens egna riktlinjer. Avslag på ansökan till servicehus har varit en återkommande fråga till ÄO. Den enskilde 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. Närstående har upplevt att biståndshandläggarna hänvisar till kvarboendepincipen.

Synpunkter på bemötande, kontinuitet och omsorgens innehåll

Synpunkterna har fördelat sig lika mellan hemtjänst och vård- och omsorgsboende. Många av de äldre upplever att kommunikationen inte har fungerat och att ingen lyssnar på vad de har att säga. Vid samtal kan det ibland upplevas att ordvalet är respektlöst. Brister i kontinuitet, att ständigt tvingas möta nya ansikten, inställd hemhjälp, att inte kunna lita på om hjälpen ges på utlovad tid och på det sätt den äldre önskar beskriver den äldre och närstående som en källa till otrygghet. Närstående beskriver brister i planering av vården och informationen. De tycker att den äldre får otillräcklig hjälp och efterfrågar lugna former för att kunna gå igenom den äldres situation. Synpunkter har också framförts på avsaknaden av stimulans och meningsfull tillvaro. Många äldre har känt att deras önskemål och valmöjlighet till vård och omsorgsboende inte beaktats.

Synpunkter på stödet till anhöriga

Det är en angelägen fråga att anhörigvårdare får råd, stöd och avlastning. Anhöriga framför en önskan om mer individanpassat stöd och flexibla former för avlastning. I rapporten påpekas att det är angeläget att fler stadsdelsförvaltningar kan erbjuda stöd genom anhörigkonsulenter. Även vikten av att få möjlighet till nätverk poängteras.

Förvaltningens synpunkter

Inom beställaravdelningen har biståndshandläggarna under sina planeringsdagar arbetat för säkra att den enskilde alltid får ansöka själv, utifrån sina upplevda behov, utan att bli styrd. När utredning visar att behov av servicehus inte föreligger redovisar alltid biståndshandläggaren de alternativ som finns. Biståndshandläggaren är även, vid behov, behjälplig vid ansöka om seniorlägenhet. Några avslag på servicehus eller vård och omsorgsboende vid önskemål om annan stadsdel förekommer

inte. De äldres önskemål vid beslut om servicehus eller vård och omsorgsboende efterfrågas alltid och beaktas så långt det är möjligt.

Kvarboendepincipen diskuteras endast om den enskilde äldre själv har önskemålet att, trots mycket högt omvårdnadsbehov, bo kvar i sin bostad. Kvarboendepincipen beaktas då alltid till den enskildes fördel.

Bemötandefrågor, kontinuitet och trygghetsskapande åtgärder diskuteras ständigt inom verksamheterna och vid utbildningar. De flesta äldre har en utsedd kontaktman och arbetet med att utveckla genomförandeplaner utifrån biståndsbeslut pågår.

För att tillmötesgå behovet av stimulans finns tre dagverksamheter som inte är biståndsbedömda inom stadsdelsområdet och inom Årstaprojektet har bland annat dagkolloverksamhet erbjudits under sommaren.

Inom stadsdelen pågår planering för ett utökat anhörigstöd och förvaltningen har fått en ansökan om projektmedel från länsstyrelsen beviljad. Medel för anhörigkonsulent och ytterligare utökade lokala dagverksamheter ingår bland annat i den beviljade ansökan.

Äldreombudsmannen har för år 2005 tagit emot 53 synpunkter och klagomål som gällt Enskede-Årsta stadsdelsförvaltning. Detta är ungefär samma antal synpunkter som för år 2004 då 52 synpunkter redovisades. Synpunkterna har för år 2005 till största delen handlat om missnöje med hur hemhjälpen har fungerat, bemötande och information. Som jämförelse kan nämnas att för stadsdelsnämnder som har jämförbar storlek av äldreomsorg, till exempel Bromma, Maria-Gamla Stan och Hässelby-Vällingby inkom, för år 2005, 48, 62 respektive 61 synpunkter. Inom hemtjänsten pågår ett utvecklingsarbete och nyligen har biträdande enhetschefer inrättats för att ge personalen bättre arbetsledning och handledning.

Bilagor

1. Rapporten
2. Äldreombudsmannen i Stockholm – synpunkter och klagomål per problemområde