



PM 2011:4 RV (Dnr 327-797/2010)

Äldreombudsmannens årsrapport 2010

Avser verksamhetsåret 2009

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.
Anmälan av äldreombudsmannens årsrapport 2010 godkänns.

Föredragande borgarrådet Joakim Larsson anför följande.

Ärendet

I äldreombudsmannens uppdrag ligger att lämna synpunkter och föreslå utvecklingsområden inom stadens äldreomsorg utifrån de samtal och möten som förts under året med såväl närstående som äldre vilka har insatser från staden. Under 2009 har äldreombudsmannen mottagit och registrerat 1 545 synpunkter, vilket är en minskning jämfört med det senaste året. Orsaken till minskningen kan förklaras med att äldre och anhöriga vänder sig till Äldre Direkt för information och upplysningar.

Äldreombudsmannen lämnar i årsrapporten förslag på angelägna utvecklingsområden utifrån den äldres och närståendes perspektiv. Förslag till utvecklingsområden som anges i rapporten är:

- Tid i hemtjänsten
- Korttidsvård
- Avlösning i hemmet för anhörigvårdare
- Utformning av blanketter för avgifter inom äldreomsorgen

Äldreombudsmannen redovisar även sina synpunkter om vad som gjorts eller bör göras vad avser utvecklingsområden som framkommit i tidigare årsrapporter.

Beredning

Äldreombudsmannens årsrapport 2010 har överlämnats från äldrenämnden till kommunstyrelsen. Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret. Även kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har behandlat ärendet.

Äldrenämnden anser att äldreomsorgen i stort fungerar bra. Synpunkter som lämnats in till äldreombudsmannen bör få spridning i verksamheterna och väcka diskussion om ytterligare förbättring varför rapporten lämnas över till stadsdelsnämnderna. När det gäller avlösning för anhörigvårdare uppdras äldreförvaltningen att återkomma med förslag om hur flexibiliteten kan förbättras för att passa fler stockholmares behov.

Stadsledningskontoret uppfattar att äldreomsorgen i staden i stort fungerar bra för de äldre och deras närstående vilket framgår av exempelvis alla de brukarundersökningar som genomförs. Det är också positivt att det pågår ett så intensivt utvecklings-

arbete. Även i en väl fungerande verksamhet gäller det att alltid se möjligheter till förbättring.

Kommunstyrelsens pensionärsråd anser att äldreombudsmannens och äldreomsorgsinspektörernas årsrapporter ger en samstämmig bild av läget i kommunens äldreomsorg, jämfört med tidigare rapporter kan en viss förbättring skönjas. Men de brister man påtalar sammanfaller med vad KPR tidigare framfört gällande bland annat brister i ledarskap och ett värdigt bemötande.

Äldrenämndens handikappråd lägger ärendet till handlingarna utan erinran.

Mina synpunkter

I äldreombudsmannens roll ligger att ta emot synpunkter och klagomål från äldre och anhöriga om den verksamhet som bedrivs inom stadens äldreomsorg. I och med införandet av tjänsten Äldre direkt har äldreombudsmannens uppdrag ännu tydligare nischats mot svårare ärenden. Det har även lett till att antalet ärenden har minskat, då främst de som är av enklare art, som alltså har flyttats över till Äldre direkt. Därutöver finns trygghetsjouren som de äldre kan larma när de behöver hjälp eller undrar över något. För att få en fullständig bild av hur Stockholms äldre upplever omsorgen bör man alltså beakta alla dessa tre instansers erfarenheter samt därutöver givetvis de äldres egna erfarenheter som bland annat sammanställs i stadens årliga brukarundersökningar.

Äldreombudsmannen konstaterar att mycket ser bra ut inom äldreomsorgen och de tolv utvecklingsområden som systematiskt följs upp. En viktig fråga är att biståndsbedömningarna är likvärdiga i olika delar av staden. Samtidigt är det viktigt att betona att den individuella bedömningen inte får stå tillbaka.

Äldreombudsmannen påpekar även behovet av att förtydliga vad korttidsvården innebär, både i bemärkelsen att den äldre och de anhöriga ska veta vad de kan förvänta sig och att tydliggöra gränsdragningen gentemot landstingets ansvarsområde.

När det gäller anhörgvårdares rätt till avlösning av hemtjänst har en efterfrågad förbättring redan införts. Brytpunkten är idag varje månad i stället för varje vecka, samt att avlösningen kan ske även kvällar och helger. Det innebär alltså att en anhörig nu kan spara de fyra timmar som beviljas varje vecka till 16 timmar vid ett och samma tillfälle.

Äldreombudsmannens arbete är en viktig källa till kunskap om vad som fungerar och vad som brister i äldreomsorgen. Äldreombudsmannens årsrapport delges även stadsdelsnämnderna enligt beslut i äldrenämnden, för att synpunkterna ska spridas, väcka diskussion och bidra till att ytterligare förbättra äldreomsorgen i Stockholms stad.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.

Anmälan av äldreombudsmannens årsrapport 2010 godkänns.

Stockholm den 14 januari 2011

JOAKIM LARSSON

Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Äldreombudsmannens årsrapport 2010

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Särskilt uttalande gjordes av borgarråden *Tomas Rudin* (S) och *Per Bolund* (MP) enligt följande.

Äldreombudsmannens årsrapport är en del utav den viktiga uppföljningen av äldreverksamheterna som årligen presenteras för nämnden. Äldreförvaltningen konstaterar att de senaste årens neddragningar och besparingar i äldreverksamheterna har satt djupa spår i kvalitén i omsorgen om stadens äldre.

Många brister är väl dokumenterade och kända sedan tidigare och det står med äldreombudsmannens skrivningar klart att verksamheterna inte klarar av att leva upp till kommunfullmäktiges uppställda mål i äldreplan för år 2007-2011.

Rapporten beskriver en skrämmande utveckling där behoven och de individuella bedömningarna får stå tillbaka för att budget ska hållas. I denna situation kläms en hårt arbetande personal och de äldre, de kläms mellan politiska mål och krav som ska hållas trots att de ekonomiska förutsättningarna hela tiden försämras. Ekvationen går inte ihop och det resulterar i en sämre kvalitet, kontinuitet, service och omsorg.

Hur det ser ut i vardagen beskrivs i stycket som handlar om att den kommunala likställighetstiden, rättssäkerheten och behoven som åsidosätts.

”Jag har haft ett biståndsbeslut där jag beviljats hjälp med ett antal insatser under en månad, i beslutet står att den hjälp jag beviljats motsvarar ca 24.5 timmar i månaden. Nu har jag fått ett nytt beslut, jag har beviljats samma hjälpinsatser och nu ska jag dessutom också få hjälp med dusch, i det nya beslutet står det att den hjälp jag beviljats motsvarar 13.5 timmar i månaden. Hur kan det vara möjligt?”

Även om bra riktlinjer och uppställda mål finns för verksamheten så visar rapporten att det inte går att leva upp till dem. Därför behövs en ny diskussion och nya beslut på högsta nivå för att klara ut frågeställningen, behövs mer pengar till verksamheten eller behöver riktlinjerna revideras och de äldres rättigheter beskäras.

Idag finns inget svar och även om de engagerade medarbetarna i äldreomsorgen gör ett fantastiskt jobb och de äldre i enkäter är nog så nöjda så brister ansvaret hos de borgerliga ansvariga politiker som hävdar med enfaset att allt är bra.

Kommunstyrelsen

Särskilt uttalande gjordes av *Carin Jämtin*, *Roger Mogert* och *Tomas Rudin* (alla S), *Stefan Nilsson* och *Emilia Hagberg* (båda MP) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (S) och (MP) i borgarrådsberedningen.

Särskilt uttalande gjordes av *Ann-Margarethe Livh* (V) enligt följande.

Äldreombudsmannens årsrapport är en del av stadens viktiga uppföljning av äldreverksamheterna. Vänsterpartiet anser att rapporten inte ska stanna i kommunstyrelsen utan gå vidare till kommunfullmäktige, eftersom de fokuserar på strategiska förbättringar som borde diskuteras på högsta politiska nivå.

De senaste årens neddragningar i äldreverksamheterna har satt djupa spår i kvalitén i omsorgen om stadens äldre. Många brister är väl dokumenterade och kända sedan tidigare och det står med äldreombudsmannens skrivningar klart att verksamheterna inte klarar av att leva upp till kommunfullmäktiges uppställda mål i äldreplan för år 2007-2011.

Rapporten beskriver en skrämmande utveckling där behoven och de individuella bedömningarna får stå tillbaka för att budget ska hållas. I denna situation kläms en hårt arbetande personal och de äldre, de kläms mellan politiska mål och krav som ska hållas trots att de ekonomiska förutsättningarna hela tiden försämras. Ekvationen går inte ihop och det resulterar i en sämre kvalitet, kontinuitet, service och omsorg.

Äldreombudsmannen uppmärksammar även att det finns diskriminerande attityder mot de äldre, så kallad ålderism. Dessa attityder måste synliggöras för att kunna motverkas.

Hur det ser ut i vardagen beskrivs i stycket som handlar om att den kommunala likställighetstiden, rättssäkerheten och behoven som åsidosätts.

”Jag har haft ett biståndsbeslut där jag beviljats hjälp med ett antal insatser under en månad, i beslutet står att den hjälp jag beviljats motsvarar ca 24.5 timmar i månaden. Nu har jag fått ett nytt beslut, jag har beviljats samma hjälpinsatser och nu ska jag dessutom också få hjälp med dusch, i det nya beslutet står det att den hjälp jag beviljats motsvarar 13.5 timmar i månaden. Hur kan det vara möjligt?”

Även om bra riktlinjer och uppställda mål finns för verksamheten visar rapporten att det inte går att leva upp till dem. Därför behövs en ny diskussion och nya beslut på högsta nivå för att klara ut frågeställningen, behövs mer pengar till verksamheten eller behöver riktlinjerna revideras och de äldres rättigheter beskäras.

Idag finns inget svar och även om de engagerade medarbetarna i äldreomsorgen gör ett fantastiskt jobb och de äldre i enkäter är nog så nöjda så brister ansvaret hos de borgerliga ansvariga politiker som hävdar med emfas att allt är bra.

ÄRENDET

I äldreombudsmannens uppdrag ligger att lämna synpunkter och föreslå utvecklingsområden på stadens äldreomsorg utifrån de samtal och möten som förts under året med såväl närstående som äldre som har insatser från staden. Under 2009 har äldreombudsmannen mottagit och registrerat 1 545 synpunkter, vilket är en minskning jämfört med det senaste året. Orsaken till minskningen kan förklaras med att äldre och anhöriga vänder sig till Äldre Direkt för information och upplysningar.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 16 mars 2010 att godkänna äldreombudsmannens årsrapport 2010 angående verksamhetsåret 2009, att överlämna rapporten till kommunstyrelsen, att delge rapporten till samtliga stadsdelsnämnder samt att uppdra åt äldreförvaltningen att till nämndsammanträdet i juni återkomma med förslag på hur flexibiliteten i avlösningen ska ökas genom att förslagsvis ha månaden som begränsningsperiod och att göra det möjligt med avlösning även på kvällar och helger, inte bara dagtid.

Därutöver anför äldrenämnden följande:

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

Mycket i stadens äldreomsorg är bra, och det finns många goda exempel. Men det finns också områden som behöver utvecklas och förbättras. Angående tiderna i hemtjänsten pågår för närvarande en översyn av biståndsbedömning och tidsschabloner genom äldreförvaltningens och bedömningskansliets försorg. Bedömning och riktvärden ska vara likvärdiga över hela staden. Som den omfattande genomgången av dryg 20 000 aktuella biståndsbeslut visade häromåret har så inte varit fallet. Det är även viktigt att understryka att det alltid ska göras en individuell bedömning.

Beträffande anhängigvårdarna gör äldreombudsmannen ett viktigt påpekande. Idag kan den som vårdar en anhörig kostnadsfritt få 4 timmars avlösning i hemmet per vecka, men anhöriga efterfrågar också möjligheten att spara tid och kunna förfoga över 16 timmar i månaden. Enligt nuvarande regler kan de inte spara tid mellan veckorna; om de behöver mer tid någon vecka måste de istället ansöka om det genom ett beslut om bistånd. Denna extra tid är då avgiftsbelagd. Så bör det givetvis inte vara.

Äldreförvaltningen uppdras därför att till nämndsammanträdet i juni återkomma med förslag på hur flexibiliteten i avlösningen ska ökas genom att förslagsvis ha månaden som begränsningsperiod och att göra det möjligt med avlösning även på kvällar och helger, inte bara dagtid.

Äldreombudsmannen har under 2009 mottagit 1 545 synpunkter, vilket är en minskning jämfört med föregående år. En förklaring är tillkomsten av *Äldre Direkt* som omedelbart blev en succé, och en uppskattad guide till stadens äldreomsorg. *Äldre Direkt* var också en av de främsta skälen till att Stockholm i höstas utsågs till årets kvalitetskommun.

Äldreombudsmannen konstaterar att det totalt sett finns relativt få registrerade synpunkter i förhållande till det totala antalet äldre med insatser från staden. En förklaring kan förvisso vara att människor generellt inte framför sina synpunkter vid brister. En annan kan vara att äldreombudsmannens existens och verksamhet fortfarande inte är tillräckligt känd. Men säkert kan en viktig förklaring vara att många faktiskt är väldigt nöjda med äldreomsorgen. Som flera brukarundersökningar visar har nöjdheten med äldreomsorgen ökat de senaste åren.

Äldrenämnden vill också betona betydelsen av äldreombudsmannens rapport för utvecklingsarbetet inom äldreomsorgen. Stadsdelsnämnderna har ett stort och viktigt ansvar att

rapporten sprids till de olika enheterna och att synpunkterna diskuteras, exempelvis på arbetsplatsträffar, för att ytterligare förbättra äldreomsorgen i Stockholms stad."

Reservation anfördes av Leif Rönngren m.fl. (S), Berit Bornecrantz Dias (V) och Eivor Karlsson (MP), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Berit Bornecrantz Dias (V), *bilaga 1*.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 15 februari 2010 har i huvudsak följande lydelse.

Äldreombudsmannen är en fristående och oberoende funktion med möjlighet att stärka den enskildes inflytande i vården och omsorgen. Underlaget för äldreombudsmannens årsrapport är synpunkter, klagomål och frågor från äldre och närstående. I äldreombudsmannens uppdrag ligger att lämna synpunkter på stadens äldreomsorg utifrån de samtal som förts under året med såväl närstående som äldre som har insatser från staden. Äldreombudsmannen lämnar i årsrapporten förslag på angelägna utvecklingsområden utifrån den äldres och närståendes perspektiv.

I äldreombudsmannens uppdrag ingår att årligen rapportera om förhållanden som äldre och deras anhöriga upplever till äldrenämnden och kommunstyrelsen.

Ärendet

I äldreombudsmannens uppdrag ligger att lämna synpunkter och föreslå utvecklingsområden på stadens äldreomsorg utifrån de samtal och möten som förts under året med såväl närstående som äldre som har insatser från staden. Under 2009 har äldreombudsmannen mottagit och registrerat 1 545 synpunkter, vilket är en minskning jämfört med det senaste året. Orsaken till minskningen kan förklaras med att äldre och anhöriga vänder sig till Äldre Direkt för information och upplysningar.

Äldreombudsmannen lämnar i årsrapporten förslag på angelägna utvecklingsområden utifrån den äldres och närståendes perspektiv. Förslag till utvecklingsområden som anges i rapporten är:

- Tid i hemtjänsten
- Korttidsvård
- Avlösning i hemmet för anhängigvårdare
- Utformning av blanketter för avgifter inom äldreomsorgen

Äldreombudsmannen redovisar även sina synpunkter om vad som gjorts eller bör göras vad avser utvecklingsområden som framkommit i tidigare årsrapporter.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom staben. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har den 9 mars 2010 beretts möjligheter till yttrande i ärendet. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 10 mars 2010.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Nedan kommenteras områden och synpunkter från årsrapporten som äldreförvaltningen anser är av särskild vikt för en utveckling av äldreomsorgen.

Äldreombudsmannen konstaterar att äldreomsorgen i staden i många fall fungerar bra för de äldre och deras närstående. Äldreombudsmannen lyfter i sin årsrapport fram förslag till utvecklingsområden och syftet är att resultaten i rapporten ska bidra till diskussion och fortsatt kvalitetsutveckling inom äldreomsorgen. Förvaltningen delar i stort äldreombudsmannens synpunkter på utvecklingsområden.

Synpunkterna som äldreombudsmannen har fått stämmer också i stora delar väl överens med de utvecklingsområden som äldreomsorgsinspektörens föreslagit i sina senaste inspektionsrapporter. Äldreförvaltningen instämmer i äldreombudsmannens uppfattning att äldreomsorgen för de flesta äldre och närstående fungerar bra. Detta understryks även av de brukarundersökningar som gjordes under 2009 såväl inom hemtjänsten som inom vård- och om-

sorgsboenden. Totalt för staden ligger andelen nöjda omsorgstagare på 81 %. I jämförelse med 2008 har andelen nöjda omsorgstagare inom hemtjänsten ökat med 2 % och inom vård- och omsorgsboenden med 4 %. Förvaltningen ser detta som en positiv utveckling av äldreomsorgen.

kontinuitet, bemanning och kompetens

I Stockholms stads äldreplan 2007 - 2011 anges att anställda inom äldreomsorgen ska ha adekvat utbildning och kompetens. Målet är att alla tillsvidareanställda ska ha en grundutbildning. Vidare anser förvaltningen att kompetensutveckling för såväl chefer som personal är en förutsättning för äldreomsorgens kvalitet och utveckling. Vad avser framtida yrkeskrav och kompetens i äldreomsorgen finns förslag i det statliga betänkandet *–I den äldres tjänst. Äldreassistent - ett framtidsyrke* (SOU 2008:12). Av lagrådsremissen *Ett värdigt liv i äldreomsorgen* kommer frågan om yrkeskrav sannolikt inte att behandlas, vilket gör att staden måste definiera kraven på vad som är att anse som "adekvat utbildning och kompetens". Årsrapporten understryker vikten av närvarande chef, personalens utbildningsnivå, kontinuitet och bemanning. Äldreförvaltningen instämmer i detta. För verksamheter som uppvisar en god kvalitet är dessa faktorer av avgörande betydelse. En konsekvens av närvarande och synlig chef är att personalgrupperna inte får vara för stora. Chefer på enheter idag kan ha ett stort antal underställda, vilket försvårar ett gott ledarskap.

Bemanning på demensboenden

Äldreförvaltningen har i uppdrag att utreda bemanningen i demensboenden, vilket har genomförts i samarbete med Äldrecentrum

Vård- och omsorgsboenden

Äldreförvaltningen har till äldrenämnden den 9 februari i en rapport redovisat en första utvärdering av köhanteringssystemet inom valfrihetssystemet för äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden. Utvärderingen visar att köhanteringssystemet totalt sett fungerar på ett tillfredsställande sätt, men att det finns möjlighet att ytterligare förbättra riktlinjerna och köhanteringen ur såväl ett effektivitets- och rättssäkerhetsperspektiv som ur ett demokratiperspektiv. Äldrenämnden gav äldreförvaltningen i uppdrag att revidera riktlinjerna utifrån de förslag som redovisas i rapporten och att återkomma med ett förslag till sammanträdet i juni. I denna revidering bör även ÄO:s synpunkter kunna beaktas.

Meningsfullhet och utevistelse

Äldreombudsmannen tar i sin rapport upp behovet att utveckla nya arbetssätt, pedagogiska metoder samt forma innehållet i vård och omsorg så att social samvaro kan erbjudas. Förvaltningen anser att äldreombudsmannen tar upp viktiga aspekter som påverkar den äldres livskvalitet. I stadens äldreplan för 2007-2011 står att "staden ska fokusera på ökad livskvalitet för äldre genom uppsökande och förebyggande arbete, vardagsrehabilitering samt större socialt innehåll i verksamheten. I stadens riktlinjer anges att "möjlighet till utevistelse är en rättighet för alla. Att kunna komma ut från sin bostad är för många oerhört betydelsefullt. Det är angeläget att i biståndsbedömningen beakta den enskildes behov och önskemål av utevistelse och sociala aktiviteter". Förvaltningen anser att riktlinjerna ger förutsättningar att höja kvaliteten för de äldre.

Tid i hemtjänsten

Inom ramen av bedömningskansliets uppdrag med att säkra en likvärdig bedömning inom staden kommer en gemensam tidsschablonmall att tas fram. Tanken med en gemensam mall är att ge biståndshandläggarna ett underlag om bedömning av tidsåtgång utifrån olika insatser. Mallen ska endast utgöra ett underlag för jämförelse mellan den individuellt bedömda tiden och referensvärdet. Biståndshandläggarna ska alltid göra en individuell bedömning av den enskildes behov och tidsåtgång för insatsens utförande.

Korttidsvård

Äldreförvaltningen instämmer i ÄO:s synpunkter. Äldreförvaltningen kommer att utreda hur behovet av korttidsvård ser ut i staden. Likaså bör det fastställas normer för vad korttidsvård ska innehålla, såväl verksamhetsmässigt som lokalmässigt.

Anhörigvårdare

Att ge stöd och hjälp till anhöriga och närstående är en viktig del av äldreomsorgens verksamhet. Förvaltningen ser det som angeläget att stödinsatserna är så likvärdiga som möjligt över hela staden även om det ska erbjudas utifrån individens behov. Det är också viktigt att alla som arbetar inom äldreomsorgen har ett gemensamt förhållningssätt och bemötande i kontakterna med anhöriga och närstående.

Äldrenämnden fastställde den 15 december 2009 äldreförvaltningens förslag till en anhörig/närstående policy gällande för äldreomsorgen i Stockholms stad, vilken kommer att fastställas av kommunfullmäktige under våren 2010.

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. En kostpolicy för Stockholms stads äldreomsorg har antagits av kommunfullmäktige under 2008. Utifrån kostpolicyen har en handbok i form av råd och rekommendationer tagits fram, som implementerats under år 2009. Som en hjälp i det dagliga arbetet med kost och nutrition kommer även kostpärmen att utvecklas, i syfte att samtliga enheter inom äldreomsorgen ska kunna skraddarsy en verksamhetsnära pärm.

Arbetet har fortsatt med insatser i form av utbildning till bestämda målgrupper, både centralt och i samråd med respektive stadsdelsförvaltning. Kostenheten anpassar utbildningspaketet efter målgrupperna. Utbildningarna är arbetsplatsförlagda.

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. Förvaltningen delar äldreombudsmannens synpunkter och framhåller att beslut om nya riktlinjer, valfriheten och inrättandet av bedömningskansliet bidrar till att säkerställa detta.

Bedömningskansliet har under året arbetat med att ta fram ett kartläggnings och bedömningsinstrument för biståndshandläggning. Kartläggnings- och bedömningsinstrumentet förväntas åstadkomma enhetligare bedömningar, dokumentation och uppföljningar av äldres behov. Med ett enhetligt arbetssätt inom stadens myndighetsfunktioner förväntas en ökad rättsäkerhet och kvalitet i bedömningar av behov och insatser.

Vidareutveckla det systematiska kvalitetsarbetet

Förvaltningen delar äldreombudsmannens uppfattning att ett framgångsrikt systematiskt kvalitetsarbete har sin utgångspunkt i att identifiera de problemområden som finns i verksamheten. De äldre och närståendes synpunkter och klagomål bidrar till att både förbättra och utveckla detta. En väl fungerande synpunkts- och klagomålshantering där allt dokumenteras och systematiseras är ett viktigt verktyg i detta arbete. Förvaltningen har under 2009 fortsatt samarbetet med stadsledningskontoret arbetat med att ta fram ett gemensamt synpunkts- och klagomålssystem som ska gälla för stadens äldreomsorg. Systemet kommer att implementeras under 2010.

För att sprida resultaten i äldreombudsmannens och äldreomsorgsinspektörernas årsrapporter anordnade förvaltningen tio dialogseminarier under hösten 2008. Målsättningen med seminarierna var att ge möjlighet till att sprida goda exempel, erfarenhetsutbyte och en dialog om de resultat som beskrivs i årsrapporterna i syfte att utveckla äldreomsorgens kvalitet. I februari 2009 avslutades det med ett heldagsseminarium, där resultaten av höstens seminarier redovisades. Resultaten av seminarierna har utgjort underlag för ytterligare dialogseminarier under hösten 2009.

Under 2009 har äldreförvaltningen tagit fram ett utbildningsmaterial, med dokumentärfilmen som underlag, för personal inom äldreomsorgen. Dessa aktiviteter förväntas bidra till äldreomsorgens fortsatta utvecklingsarbete. För att kunna utveckla äldreomsorgen är det viktigt att stadsdelsförvaltningarna och privata utförare tar tillvara de synpunkter som framförts i årsrapporten i det dagliga arbetet och att en dialog sker med arbetslagen.

BEREDNING

Äldrenämnden har överlämnat äldreombudsmannens årsrapport 2010 till kommunstyrelsen. Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret. Kommunstyrelsens pensionsråd behandlade ärendet vid sitt sammanträde den 9 mars 2010. Även äldrenämndens handikappråd behandlade ärendet vid sitt sammanträde den 9 mars 2010.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 14 maj 2010 har i huvudsak följande lydelse.

Äldreombudsmannen är en fristående funktion med möjlighet att stärka den enskildes inflytande. I äldreombudsmannens uppdrag ligger bland annat att lämna synpunkter på stadens äldreomsorg utifrån de samtal som förts under året med såväl närstående som äldre som har insatser från staden. Äldreombudsmannen lämnar i årsrapporten förslag på utvecklingsområden utifrån den äldres och närståendes perspektiv.

Ärendet

I Äldreombudsmannens årsrapport redovisas en uppföljning på hur staden arbetat med de utvecklingsområden som angavs i årsrapporterna för 2006-2008. Dessa utvecklingsområden är följande:

1. Ta äldre personers upplevelse av brist på delaktighet och inflytande på allvar.
2. Ge äldre personer möjlighet att välja vård- och omsorgsboende.
3. Se över den tiden som äldre personer har på sig för att flytta in till ett vård- och omsorgsboende.
4. Ta fram ett övergripande gemensamt system för synpunkter och klagomål i staden.
5. Gemensamma och tydliga riktlinjer behövs så att äldre personer får en likvärdig och rättssäker bedömning i hela staden.
6. Förtydliga biståndshandläggarens ansvar för att stödja enskilda som har synpunkter eller klagomål på äldreomsorgen.
7. Utred minimibemanningen på stadens demensboenden.
8. Staden bör ta ställning till vad som är ett rimligt antal medarbetare för chefer inom äldreomsorgen.
9. Staden behöver tydliggöra kompetenskraven inom äldreomsorgen.
10. Förbättra mat och måltider till äldre
11. Erbjud utevistelse och social samvaro
12. Utveckla samverkan med anhöriga

I rapporten föreslår Äldreombudsmannen följande fyra utvecklingsområden utifrån de synpunkter som kommit in 2009:

1. Klarlägg reglerna för tiden i hemtjänsten.
2. Utred och utveckla korttidsvården.
3. Ge anhängigvårdare möjlighet att spara tid vad gäller avlösningen i hemmet.
4. Förtydliga blanketterna för avgifter inom äldreomsorgen.

Utöver detta redovisas statistik över antalet inkomna synpunkter.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av stadsledningskontorets förnyelseavdelning.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

I äldreombudsmannens roll ligger att ta emot synpunkter från brukare och anhöriga om den verksamhet som bedrivs inom stadens äldreomsorg. Även om det finns exempel på motsatsen så tar personer oftast kontakt med äldreombudsmannen då de inte är nöjda med den insats då fått. Av naturliga skäl blir följden att årsrapporten fokuserar på negativa upplevelser inom äldreomsorgen även om den helt övervägande delen av verksamheten fungerar bra, vilket bland annat de senaste årens brukarundersökningar visar.

Utvecklingsområden 2006-2008

I äldreombudsmannens rapport görs en uppföljning av tolv utvecklingsområden i rapporterna för 2006-2008.

Vad gäller punkt ett, *Ta äldre personers upplevelse av brist på delaktighet och inflytande på allvar*, anser stadsledningskontoret att det är svårt att sätta upp konkreta regler för hur detta ska fungera, särskilt som människor har olika upplevelser och tolkningar av hur deras inflytande ska utformas. I en verksamhet med god kvalitet är det en självklarhet att den äldre ska kunna påverka sin vardag. Kontrollen om utförare uppnår kraven på delaktighet och inflytande bör visa sig i de uppföljningar staden genomför. I stadens brukarundersökningar går detta att följa. Inom vård- och omsorgsboenden ställs frågan om brukaren har möjlighet att påverka sin vardag. Andelen som instämmer i att de kan påverka sin vardag har stigit från 45 procent 2008 till 48 procent 2009. Andelen som inte anser att de kan påverka sin vardag har sjunkit från 31 procent till 25 procent. Närliggande frågor som *Personalen är lyhörd och frågar hur jag vill att hjälpen ska utföras* och *Jag kommer ut i friska luften när jag vill* visar samma positiva utveckling. Inom hemtjänsten ansåg 53 procent av brukarna 2006 att de hade möjlighet att påverka utförandet. Denna siffra hade stigit till 70 procent 2008 och till 74 procent 2009. Så även om detta fortfarande är ett utvecklingsområde med större andel missnöjda än inom andra delar i äldreomsorgen går utvecklingen definitivt åt rätt håll.

I årsrapporterna 2006 och 2007 uppmärksammade Äldreombudsmannen att äldre personer efterfrågade möjligheten att kunna välja boende. Ett valfrihetssystem infördes vid halvårsskiftet 2008. I stadens senaste brukarundersökning ansåg 64 procent att de hade möjlighet att välja boende. I takt med att en större andel har flyttat till ett vård- och omsorgsboende efter att valfriheten infördes kommer denna siffra kontinuerligt att öka. Under förutsättning att brukaren eller den anhörige får information om kundvalet bör samtliga personer så småningom kunna uppfatta att de valt sitt boende.

Under punkt fem tas frågan upp om vikten av gemensamma och tydliga riktlinjer. Från och med juni 2010 kommer ett nytt kartläggnings- och bedömningsinstrument att användas av samtliga biståndshandläggare i staden. Syftet är att äldre får sina behov bedömda på ett likartat sätt i staden. Stadsledningskontoret instämmer i äldreombudsmannens åsikt om att det alltid ska vara den enskildes insatser som ska vara grunden till det som beviljas.

Äldreombudsmannen efterlyser under punkten *Staden behöver tydliggöra kompetenskraven inom äldreomsorgen* att staden behöver besluta om vad som avses med adekvat utbildning. Idag använder sig staden av Socialstyrelsens definition på utbildning vilken används i den indikator som mäter grundutbildningsgraden. I övrigt avvaktar staden beslut om ett statligt betänkande om yrkeskrav i äldreomsorgen – I den äldres tjänst. Äldreassistent – ett framtidssyrke (SOU 2008:12).

Vad gäller de tre sista punkterna, *Förbättra mat och måltider till äldre*, *Erbjud utevistelse och social samvaro med meningsfulla kontakter* samt *Utveckla samverkan med anhöriga* anser stadsledningskontoret att det finns en hög medvetandegrad i staden om att just dessa områden bör prioriteras. Det görs också mycket inom dessa delar. Till hjälp finns de 12,7 mnkr staden erhöll 2009 i statliga stimulansmedel för anhängstöd.

Utvecklingsområden 2009

I rapporten föreslår Äldreombudsmannen fyra utvecklingsområden utifrån de synpunkter som kommit in 2009: Klarlägg reglerna för tiden i hemtjänsten, utred och utveckla korttidsvården, ge anhängvårdare möjlighet att spara tid vad gäller avlösningen i hemmet samt förtydliga blanketterna för avgifter inom äldreomsorgen.

Stadsledningskontoret anser att dagens regler kring möjligheterna att spara tid för anhängvårdare försvårar möjligheterna för anhängvårdare att på sikt kunna vårda sina anhöriga. Dagens regler innebär att den som har bedömt 4 timmars avlösning per vecka måste utnyttja detta samma vecka. För att få en mer sammanhållen avlösning borde det vara möjligt att spara tiden över veckorna så att 16 timmar per månad gäller.

Övrigt

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

Kommunstyrelsens pensionärsråd behandlade ärendet vid sitt sammanträde den 9 mars 2010 och gjorde följande uttalande.

”Äldreombudsmannens och äldreomsorgsinspektörernas årsrapporter ger en samstämmig bild av läget i kommunens äldreomsorg, jämfört med tidigare rapporter kan en viss förbättring skönjas.

Men de brister man påtalar sammanfaller med vad KPR tidigare framfört:

1. Närvarande chefer, ej för stora ansvarsområden.
2. Omsorgstagarna skall beredas möjlighet till större självbestämmande om när och hur hjälpen skall ges. Man måste respektera att den tid som beviljats kommer omsorgstagaren till godo.
3. Ett värdigt bemötande måste genomsyra arbetet från högsta nivå och nedåt i organisationen. Det innebär även att utlovade ankomsttider respekteras.
4. Korttidsvården måste byggas ut och kvaliteten höjas.
5. Matfrågan och måltidens organisering är otillfredsställande på många sätt. En förbättring måste ske snarast. Information måste ges till omsorgstagarna om möjligheten att välja mellan matlåda och enklare matlagning i hemmet.

Rapporterna visar också att resurserna för bistånd bör ökas för att kunna ge en bättre äldreomsorg. Det gäller t.ex. möjligheterna att kunna erbjuda utevistelse och social samvaro med meningsfulla kontakter.

När får vi se en tidplan när förändringarna är implementerade i alla stadsdelar? Det är ju inga nyheter som rapporterats.”

Äldrenämndens handikappråd behandlade ärendet vid sitt sammanträde den 9 mars 2010 och lägger rapporten till handlingarna utan erinran.

RESERVATIONER M.M.

Äldrenämnden

Reservation anfördes av Leif Rönngren m.fl. (S), Berit Bornecrantz Dias (V) och Eivor Karlsson (MP) enligt följande.

”Vi yrkar att äldrenämnden beslutar

Att med vad som nedan anföras lägga rapporten till handlingarna;
Att överlämna rapporten till kommunstyrelsen för beslut och med rekommendation
Att överlämna rapporten till kommunfullmäktige;
Att delge stadsdelsnämnderna, branschorganisationerna samt de privata utförarna rapporten;

Att därutöver anföra följande:

Äldreombudsmannens årsrapport är en del utav den viktiga uppföljningen av äldreverksamheterna som årligen presenteras för nämnden. Nämnden konstaterar att de senaste årens neddragningar och besparingar i äldreverksamheterna har satt djupa spår i kvalitén i omsorgen om stadens äldre.

Många brister är väl dokumenterade och kända sedan tidigare och det står med äldreombudsmannens skrivningar klart att verksamheterna inte klarar av att leva upp till kommunfullmäktiges uppställda mål i äldreplan för år 2007-2011.

Äldreomsorgen i Stockholm har med den förda borgerliga politiken blivit en budgetregulator för att löftet om allt lägre skatter ska kunna hållas. Rapporten beskriver en skrämmande utveckling där behoven och de individuella bedömningarna får stå tillbaka för att budget ska hållas. I denna situation kläms en hårt arbetande personal och de äldre, de kläms mellan politiska mål och krav som ska hållas trots att de ekonomiska förutsättningarna hela tiden försämrats. Ekvationen går inte ihop och det resulterar i en sämre kvalitet, kontinuitet, service och omsorg.

Hur det ser ut i vardagen beskrivs i stycket som handlar om att den kommunala likställighetstiden, rättsäkerheten och behoven som åsidosätts.

”Jag har haft ett biståndsbeslut där jag beviljats hjälp med ett antal insatser under en månad, i beslutet står att den hjälp jag beviljats motsvarar ca 24.5 timmar i månaden. Nu har jag fått ett nytt beslut, jag har beviljats samma hjälpinsatser och nu ska jag dessutom också få hjälp med dusch, i det nya beslutet står det att den hjälp jag beviljats motsvarar 13.5 timmar i månaden. Hur kan det vara möjligt?”

Istället för att på område efter område reflektera om dessa brister och missförhållanden kräver vi att ärendet går vidare till kommunstyrelsen och fullmäktige som satt målen för äldreomsorgen.

Även om bra riktlinjer och uppställda mål finns för verksamheten så visar rapporten att det inte går att leva upp till dem. Därför behövs en ny diskussion och nya beslut på högsta nivå för att klara ut frågeställningen, behövs mer pengar till verksamheten eller behöver riktlinjerna revideras och de äldres rättigheter beskäras.

Idag finns inget svar och även om de engagerade medarbetarna i äldreomsorgen gör ett fantastiskt jobb och de äldre i enkäter är nog så nöjda så brister ansvaret hos de borgerliga ansvariga politiker som hävdar med enfaset att allt är bra.

Avslutningsvis undrar nämnden när utredningen om bemanningen på demensboendena, som enligt tjänsteutlåtandet är gjord, föreläggs nämnden för beslut.”

Särskilt uttalande gjordes av Berit Bornecrantz Dias (V) enligt följande.

”För många äldre inom omsorgen och deras anhöriga känns det svårt och jobbigt att ställa krav på personal som den äldre har runt sig dagligen. Samtidigt uppfattar chefer och vårdpersonal det som att de äldre inte ställer några krav.

Den motsättningen diskuteras av både äldreombudsmannen och äldreinspektörerna i respektive rapporter. Det är viktigt att dessa frågor ständigt hålls levande inom äldreomsorgen och i utbildningen.

Tilltal och attityder är viktiga. Kränkande och nedlåtande attityder gentemot de äldre förekommer bland vårdpersonal likväl som det finns välfungerande verksamheter. T o m Äldre Direkt använder sig vid mycket hög belastning av inkommande samtal av en kvinnlig telefonsvararröst som helt motsvarar äldreinspektörernas beskrivning av hur gamla människor tilltalas som om de var små barn eller mindre vetande. Attityder under det sammanfattande ordet *ålderism* finns överallt och måste synliggöras för att kunna motverkas.

Det är viktigt att äldre och anhöriga kan få mer tid på sig att bestämma sig för ett boende och längre tid på sig att flytta in. Det är också viktigt att samma inställning gör sig gällande vid ett dödsfall. Det är inte rimligt att anhöriga vid dödsfall på ett vård- och omsorgsboende ska tvingas ta itu med packning, flyttning och städning på 1-2 veckor.”