

ÄÖ

Äldreombudets rapport år 2017



BORÅS
STAD

Innehåll

Inledning	3
1. Äldreombudets uppdrag	5
1.1 Seniorguiden.....	5
1.2 Hembesök	6
1.3 Synpunkter	6
1.4 Information.....	6
1.5 Omvärldsbevakning.....	7
2. Förbättringsområden	7
2.1 Begära ut kommunens handlingar	7
2.2 Teknik	7
2.3 Orosanmälan i äldreomsorgen	8
2.4 Biståndshandläggning	8
2.5 Anhöriga.....	8
2.6 Hemtjänsten.....	8
2.7 Vård- och omsorgsboende.....	9
2.8 Information.....	10
3. Avslutning	10
Källförteckning	10

Inledning

Funktionen Äldreombud (ÄO) har funnits i Borås Stad sedan 1 januari 2017 på Stadsledningskansliet, Kvalitet och utveckling. ÄO ska vara en röst för äldre i Borås och en länk till kommunens tjänstemän och politiker. Uppgiften att vara en länk mellan stadens invånare och politiker finns att läsa i Vision Borås 2025, där ett av delmålen är ”Människor möts i Borås”. Här kan man läsa följande: ”Vi skapar mötesplatser mellan medborgare och Borås Stad där medborgare är medskapare och får ett reellt inflytande på stadens utveckling”.¹

Uppdraget handlar om att, på en strategisk nivå, driva ett äldreperspektiv i staden så att äldres intressen och rättigheter tas tillvara i stadens olika verksamheter. ÄO ska även bidra till att öka kunskapen om målgruppens situation och behov.

En viktig del i uppdraget är att informera, stödja och vägleda i aktuella frågor.

ÄO kontaktas i de mest skiftande frågor och ärenden – en del mer komplexa än andra. Kontakter med skilda instanser efter den enskildes behov tas och ett samarbete med Vård- och äldreförvaltningen (VÄF), andra förvaltningar samt organisationer har upprättats. Kontinuerliga avstämningar görs med VÄF:s ledningsgrupp i 2 gånger/år.

Under 2017 har ÄO fått synpunkter och förslag, i många varierande ämnesområden, att föra vidare till ansvariga tjänstemän i första hand. De synpunkter och förslag, som inte tillhör kommunens ansvar, har lämnats vidare till berörd myndighet, bolag eller annan instans.

I uppdraget ingår att ta fram en årlig rapport som lämnas till Kommunstyrelsen.

De huvudsakliga områden, som redovisas i årets rapport är:

- Begära ut kommunala handlingar – idag är inte rutinerna kända hos alla, hur klargör vi dem för personal och invånare i Borås?
- Teknik – hur gör vi vid vårdplanering via video? Idag upplever anhöriga i Borås att det inte är ett val – kan man få en personlig traditionell biståndshandläggning som alternativ?
- Orosanmälan – hur och till vem görs en orosanmälan? Vem kan göra en orosanmälan? Kunskap saknas, både bland personal och Borås Stads invånare
- Biståndshandläggning – hur handläggs akuta ärenden?
- Anhöriga – hur tar vi vara på våra anhörigas kunskap, hur kan vi bäst ge dem stöd och hur hittar vi ett väl fungerande samarbete?
- Hemtjänsten – hur informerar vi bättre, så att missförstånd inte uppstår? Hur bemöter vi brukarna? Hur ökar vi tillgängligheten för att få kontakt med hemtjänsten? Hur arbetar vi för att förbättra kontinuiteten?
- Vård- och omsorgsboende – hur kan vi ta vara på brukarens självbestämmande och hur får vi ett bra fungerande samarbete med anhöriga, så att de känner sig delaktiga? Hur tydliggörs information om aktiviteter?
- Information – hur kan vi tydliggöra informationen om våra boendialternativ, så att informationen blir lättillgänglig för våra invånare?

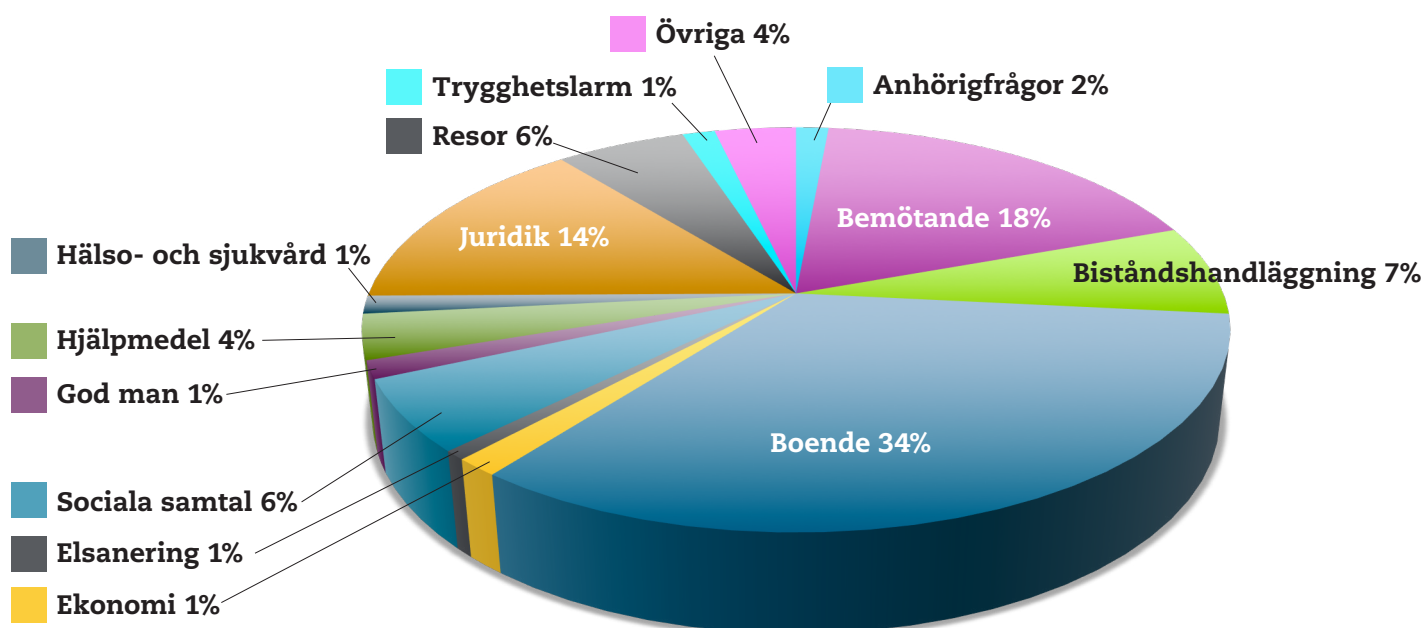
¹ Vision Borås 2025

Äldreomsorgen är en komplex verksamhet, där mycket kunskap, erfarenhet och empati finns hos medarbetarna. Det finns många exempel som bör tas vara och spridas vidare. Vi glömmer ofta att tala om när någonting är bra, men ÄO har fått ta del av mycket beröm och uppskattning av kommunens verksamheter! Exempelvis så tycker våra äldre att färdtjänsten fungerar utmärkt – chaufförer och beställningscentralen har, i de allra flesta fall, alltid ett gott bemötande. Medarbetarna inom äldreomsorgen likaså – ofta ett gott bemötande, trots att de ofta har bråttom.

1 Äldreombudets uppdrag

1.1 Seniorguiden

Under år 2008-11 bedrevs projektet Förebyggande Hembesök. Här framkom önskemålet från de äldre, att ha en väg in i kommunen och inte behöva bli hänvisade runt i kommunens olika verksamheter. Resultatet blev Seniorguiden som sedan 2012 bedrivits i ordinarie verksamhet.



ÄO ska besvara och/eller lotsa till rätt instans i frågor gällande äldre via telefon. Samtalen har varit mycket varierande och det har även varit samtal som gäller vägledning, rådgivning och stöd, d.v.s. sociala samtal.

Totalt har det inkommit 139 samtal till Seniorguiden. I ett samtal kan flertalet ämnen och frågor uppkomma. Diagrammet ovan visar de områden, som samtalen har berört.

Tjänsten Seniorguiden har förändrats under åren. Tidigare ringde invånarna och ställde frågor gällande kommunens och sjukvårdens verksamhet. Nu ringer invånare och ställer juridiska frågor eller har förväntningar om att få hjälp att driva något ärende.

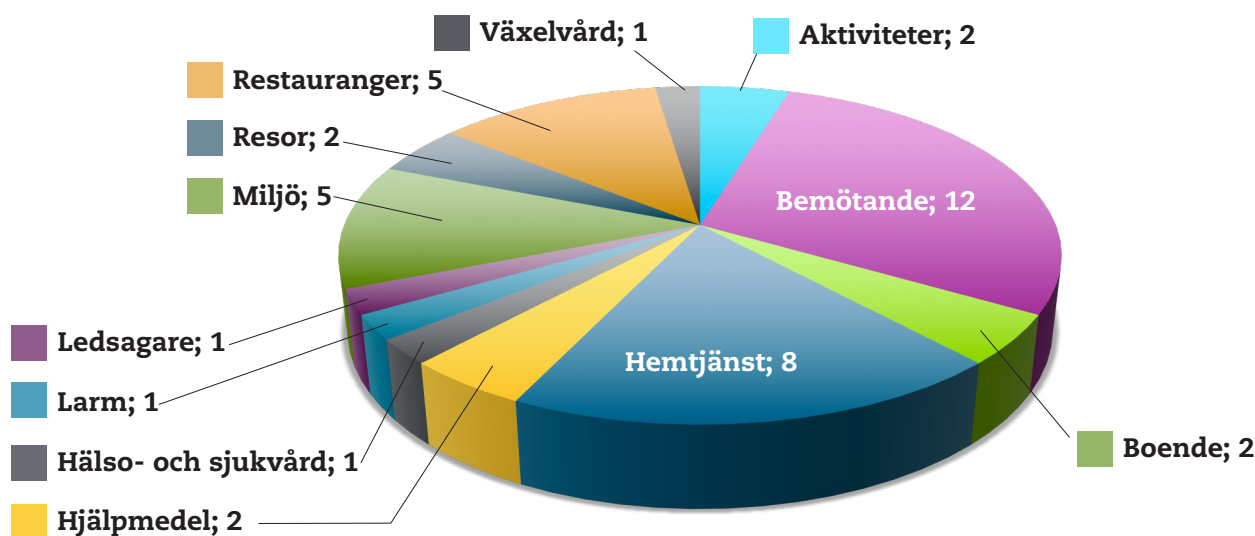
1.2 Hembesök

Hembesök görs vid behov. Många samtal är känsllosamma och då är ett hembesök en bra form för samtal. Andra orsaker kan vara rörelsesvårigheter, syn- eller hörselnedsättning.

Under året har 18 hembesök gjorts.

1.3 Synpunkter

ÄO vägleder äldre, som vill lämna synpunkter på de kommunala verksamheterna och hjälper till med att skriva och lämna in en synpunkt om inte den enskilde själv har förmågan. Vid besök på kommunens mötesplatser lämnas många synpunkter som rör kommunen, bostadsföretag, banker, apotek mm. De synpunkter som inkom vid dessa tillfällen var 42 stycken gällande kommunens verksamhet och 22 stycken ej gällande kommunens verksamhet.



1.4 Information

En del av uppdraget är att vägleda och informera och därför besöks föreningar, organisationer, mötesplatser, anhöriggrupper och andra intresserade.

Under 2017 var fokus att beskriva ÄO:s uppdrag, eftersom det var en ny funktion i kommunen, men också att informera om äldreomsorgens verksamheter i Borås Stad. Under ett flertal av dessa informationstillfällen har information om synpunktshandlingen givits samt svar på frågor som uppkommit.

Ett naturligt sätt att komma i kontakt med våra invånare i Borås Stad är att träffa invånarna på mötesplatserna. ÄO deltar i arbetet kring Träffpunkt Simonsland, besöker mötesplatserna och får därigenom till sig åsikter, synpunkter och förslag.

Under året har ÄO även deltagit i större arrangemang t.ex. Demensdagen, Seniormässan i Parkhallen och informationsdagarna för 80-åringarna för att sprida information om att funktionen finns och vad denna innebär.

Under år 2017 har 835 personer fått information vid olika sammankomster. Ytterligare ett antal personer ingår inte i statistiken t.ex. de som deltagit vid informationstillfällen på större arrangemang tex Seniormässan.

1.5 Omvärldsbevakning

Funktionen ÄO har uppmärksammats i andra kommuner och studiebesök från Skövde och Tibro har gjorts. Media har uppmärksammat tjänsten bland annat i BT och Skövde nyheter.

ÄO deltar årligen i ett nationellt nätverk, för att knyta nya kontakter, få kunskap om hur andra äldreombud och liknande funktioner arbetar samt för att informera om Borås Stads äldreomsorg.

2 Förbättringsområden

Under året kommer ÄO i kontakt med många av Borås Stads invånare och får höra många synpunkter och klagomål. Dessa synpunkter och klagomål lämnas vidare i stadens Synpunktshanteringssystem, antingen av den enskilde själv eller av ÄO, om den enskilde har behov av att få hjälp med detta.

Dessutom träffas ÄO och VÄF:s ledningsgrupp 2 gånger/år för att ha en dialog och information kopplat till synpunkterna. Vid dessa tillfällen diskuteras även förbättringsområdena.

2.1 Begära ut kommunens handlingar

En anhörig ställer frågan hur hen får ut handlingar från kommunen. Personen har fått olika svar från tjänstemän med om vilka rutiner som gäller i Borås Stad.

- Förslag till åtgärd: Gör rutinen känd samt informera om denna.

2.2 Teknik

Anhöriga har synpunkter på vårdplaneringar via video. Anhöriga upplever att de inte har något val och önskar att de och deras närstående blir tillfrågade och får välja antingen en vårdplanering via video eller en traditionell vårdplanering med biståndshandläggare på plats, så det blir ett personligt möte. Anhöriga undrar också om videoinspelningen sparas och i så fall var.

I ”Läs mig”² kan man läsa följande om anhöriga: ” När den äldre personen ska skrivas ut från sjukhus efter att ha varit ineliggande är anhörigas inställning, möjlighet och förmåga att hjälpa av avgörande betydelse.”

I SOU 2017:21 kan man läsa om välfärdsteknik ”De bedömningsgrunder som gäller för andra insatser gäller även välfärdsteknik. Den enskildes behov ska styra och besluten ska så långt det är möjligt utgå från dennes önskemål”. Det borde inte vara formen för insatserna som styr om teknik ska användas eller inte – det borde vara det som passar brukaren bäst. Alla insatser måste bedömas individuellt efter behov och förutsättningar och utformas tillsammans efter ett samtycke.

Enligt Patientlagen³ ska informationsgivaren, så långt det är möjligt, försäkra sig om att patienten har förstått informationen. Information ska ske skriftligt om man anser att det behövs eller om patienten ber om det.⁴

- Förslag till åtgärd: Tydlig information om hur Vårdplanering via video går till. Vilka olika alternativ finns?

² Läs mig! Nationell kvalitetsplan för vård och omsorg om äldre personer. SOU 2017:21

³ Patientlagen 2014:821, kapitel 3 paragraf 7

⁴ Läs mig! Nationell kvalitetsplan för vård och omsorg om äldre personer. SOU 2017:21. S 625

2.3 Orosanmälan i äldreomsorgen

Om invånare i Borås Stad är oroliga över att någon annan person, tex en granne, över 65 år far illa, så har staden inte någon information om hur man går tillväga för att hjälpa denne person.

På Borås Stads webbsida finns informationen ”Akut hjälp, socialjour” under rubriken Omsorg och stöd. Här finns bra information om hur man går tillväga om man har behov av hjälp för barn och vuxna. Denna information gäller inte äldre.

- Förslag till åtgärd: Det borde finnas information om hur man gör en orosanmälan för äldre personer över 65 år på Borås Stads webbsida samt vart man vänder sig i akuta ärenden.

2.4 Biståndshandläggning

Under året som gått har ÄO fått samtal, där invånare i Borås upplever att den akuta handläggningen inte fungerar.

- Förslag till åtgärd: Tydliggöra vad som avses med akut handläggning.

2.5 Anhöriga

Under året har anhöriga hört av sig, som upplever att personal och chefer inte lyssnar till anhörigas åsikter och erfarenheter. Därtill upplever de också att deras oro för sin närstående nonchaleras.

- Förslag till åtgärd: Diskutera hur vi tar vara på anhörigas kunskap, hur kan vi bäst ge dem stöd och hur vi hittar ett väl fungerande samarbete

I Riksrevisionens rapport (2014) lyfter många fram brister i bemötande och information som ett problem för de anhöriga. Alla behöver få känna sig sedda, få ett gott bemötande, bli respekterade och få vara delaktiga som anhöriga i alla livssituationer⁵.

Med detta sagt får man absolut inte glömma brukarens egna åsikter och vilja. Ett av Socialtjänstlagens mål är att ”verksamheten ska bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet”⁶.

Det är inte alltid lätt för personalen när det finns flera personer att lyssna på. Enligt Nationellt Kompetenscentrum Anhöriga (NKA) visar undersökningar att personalen tycker det är svårt att samtidigt tänka på vad den vårdbehövande behöver och på de anhöriga⁷.

2.6 Hemtjänsten

Ett flertal synpunkter gäller hemtjänsten.

Anhöriga har frågor om de måste hjälpa till med att sköta hemmet hos sina närstående.

Andra synpunkter inom ramen för hemtjänsten har handlat om uteblivna insatser.

ÄO har under året mött många invånare i Borås Stad, som inte vågat lämna in en synpunkt eller inte velat göra det av olika anledningar. En del säger att de är rädda för att det ska

⁵ Riksrevisionen granskar. Medborgarna och förvaltningen. Stödet till anhöriga omsorgsgivare. 2014

⁶ Socialtjänstlagen Kapitel 1, paragraf 1

⁷ Nationellt Kompetenscentrum Anhöriga

bli negativa konsekvenser för deras närstående. Andra invånare säger att synpunkterna inte har någon inverkan, eftersom synpunkterna utreds internt.

- ? Hur arbetar vi så att detta synsätt ändras och invånarna får ett förtroende för hanteringen av synpunkter?

Flertalet synpunkter gäller samordningen av hemtjänsten. Det har handlat om att det är svårt att få tag i samordnaren. På helgerna eller kvällstid vet anhöriga inte hur man når hemtjänsten alls.

- ? Brukare, anhöriga och personal behöver känna trygghet i att ha kunskap om hur man kan nå varandra. Hur informerar vi varandra?

Flera invånare har synpunkter gällande bemötandet. Personalen upplevs oftast vara trevlig, men säger ofta att de har så lite tid och har bråttom till nästa brukare eller att de är försenade.

- ? Det finns ett behov av att prata och umgås en stund när det äntligen kommer någon. Det är kvalitetstid för många av våra seniorer. Hur tillgodoses detta behov?

Kontinuiteten inom hemtjänsten är en vanlig synpunkt, d.v.s. att det är så många olika personer som kommer och utför insatserna i hemmet. Konsekvensen blir att insatserna blir utförda på många olika sätt.

- ? Äldre upplever att det inte känns tryggt med att inte veta vem som kommer nästa gång ur personalgruppen, är det någon man känner igen eller inte? Hur löser vi denna problematik?

Kontinuitetsfrågan är kommunen väl medveten om och det pågår arbete för att förbättra den.

- Förslag till åtgärd: Enkel och tydlig information om Riktlinjer för hemtjänsten och få ett bra fungerande samarbete med anhöriga så att de känner sig delaktiga.

2.7 Vård- och omsorgsboende

Ett par synpunkter har handlat om bemanningen på Vård- och omsorgsboenden. Anhöriga berättar att verksamheten har låg bemanning och det innebär att flertal aktiviteter blir indragna. Även stress vid matsituationen har påpekats. Många får också vänta länge vid larm.

- ? Vad är en aktivitet? Hur ofta är man berättigad en aktivitet? Vad deltar brukaren i för aktiviteter? Vem beslutar om vem som skall delta i en aktivitet?

Frågor som också uppkommer gällande Vård- och omsorgsboende är:

- ? Hur informeras anhöriga om vad som händer på deras närståendes boende? Aktiviteter? Ny personal? Nya rutiner?
- ? Används levnadsberättelserna? Hur gör vi så att det är brukarens intresse som tas tillvara?
- Förslag till åtgärd: Hur kan vi ta vara på brukarens självbestämmande och hur får vi ett bra fungerande samarbete med anhöriga, så att de känner sig delaktiga? Hur tydliggörs information om aktiviteter?

2.8 Information

En tydlig information gällande boendeformer önskas av våra invånare.

❓ Våra seniorer och deras anhöriga önskar mer information om vilka bostäder det finns, var de ligger, vilka regler som gäller på de olika boendeformerna, vilka som kan söka, hur man söker osv. Hur tydliggör vi informationen?

- Förslag till åtgärd: Tydlig information för om boendeformerna.

3 Avslutning

ÄO:s roll har under det första året vuxit fram och utvecklats utifrån de äldres behov. Att finnas på alla mötesplatser är viktigt, för att alla äldre ska kunna få ett personligt möte. Många uppskattar att få föra fram sina åsikter och få föra ett resonemang kring äldre frågor. Det gäller att bli lyssnad på och bli tagen på allvar – det är ju en upplevd erfarenhet.

Det finns ett tydligt uppdrag för ÄO, information och vägledning men under första året har det framkommit flera andra områden vuxit fram, utvecklats och blivit tydliga och som fortsättningsvis kan komma ingå i uppdraget. Man behöver hitta nya arenor för att möta de äldre.

Genom årsrapporten framkommer aktuella frågor, som kan användas av kommunala verksamheter för att identifiera förbättringsområden. I årsrapporten lyfts de äldres och anhörigas tankar och perspektiv på de kommunala verksamheterna – arbetar vi på rätt sätt och med rätt saker?

För att åter knyta an till Vision Borås 2025 och till delmålet ”Människor möts i Borås” – hur gör vi så att Borås Stads invånare blir medskapare och får ett reellt inflytande i frågor gällande äldre?

Källförteckning

Läs mig! Nationell kvalitetsplan för vård och omsorg om äldre personer. SOU 2017:21

Nationellt Kompetenscentrum Anhöriga

Patientlagen 2014:821, kapitel 3, paragraf 7

Riksrevisionen granskar. Medborgarna och förvaltningen. Stödet till anhöriga omsorgsgivare. 2014

Socialtjänstlagen, kapitel 1, paragraf 1

Vision Borås 2025

/Maria Nilséus
Äldreombud

KONTAKTA ÄLDREOMBUDET

TELEFON 033-35 30 59

MAIL maria.nilseus@boras.se

SMS 0734-32 80 68



**BORÅS
STAD**

Postadress 501 80 Borås **Besöksadress** Stadshuset, Kungsgatan 55
Telefon 033-35 70 00 **e-post** boras.stad@boras.se **Webbplats** boras.se