ÄO

Äldreombudets rapport år 2018

BORÅS STAD

Innehåll

Inledning **3**

1. Äldreombudets uppdrag **4**

1.1 Seniorguiden 4

1.2 Besök 4

1.3 Synpunkter 5

1.4 Information 6

1.5 Omvärldsbevakning 6

2. Förbättringsområden **7**

2.1 Vård- och omsorgsboenden 7

2.2 Biståndshandläggning 8

2.3 Synpunktshantering 9

3. Avslutning **10**

Referenser **11**

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 tjänstepersoner och politiker. Uppgiften att vara en länk mellan stadens invånare och politiker finns att läsa i Vision Borås 2025, där ett av de strategiska målområdena 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 ÄO 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 har tagits och ett samarbete med Vård-och äldreförvaltningen (VÄF), andra förvaltningar samt organisationer har upprättats. Kontinuerliga avstämningar görs med VÄF:s ledningsgrupp i två gånger/år.

Under 2018 har ÄO fått synpunkter och förslag, i många varierande ämnesområden, att föra vidare till ansvariga tjänstepersoner. 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. I årets rapport vill ÄO väcka bemötandefrågan: Hur bemöts Borås Stads invånare?

Invånare i Borås Stad ska bemötas på ett professionellt sätt. Det ställer stora krav på tydlighet, empati och respekt. Att möta en annan människa professionellt kommer ofta med livserfarenhet och människokunskap. Samtalet är ett viktigt redskap i mötet, att bli lyssnad på och tagen på allvar är att respektera en annan människa. Ofta är det brister i information och kommunikation som leder till att upplevelsen av mötet blir negativ. Då talar man om känslan av maktmissbruk, förtvivlan, kränkning eller avsaknad av lyhördhet.

Socialstyrelsen skickar ut enkäter[2] årligen till brukare för att undersöka vad de tycker om särskilt boende (vård- och omsorgsboende) eller hemtjänst. En fråga redovisar om man får bra bemötande från personalen och 2018 års siffra är 94 procent för vård- och omsorgsboende och 95 procent för hemtjänsten. Det är positivt eftersom det är höga procentsatser för båda grupperna.

I ÄO:s rapport framkommer en del negativ kritik mot bemötandet, men vi får inte glömma det positiva bemötandet som många invånare talar om. I år har det framkommit mycket positiva röster om hemtjänsten. En del negativ kritik har framkommit gällande biståndshandläggningen, men de allra flesta möten blir bra. Många berättar att de möter handläggare som är fantastiska. Färdtjänsten får i år igen övervägande positiv kritik.

Ett citat ur visionen Borås 2025 visar hur möten mellan människor bör vara: ”I Borås står möten mellan människor i fokus. Möten där tillit och respekt är honnörsord och där vi tar tillvara individernas unika kraft, kunskap, förmåga och idéer.”

I Borås Stad finns dessutom en framtagen kvalitetspolicy[3], där det står klart och tydligt hur vi ska arbeta och förhålla oss till stadens invånare. Kvalitetspolicyn bör lyftas i alla stadens verksamheter.

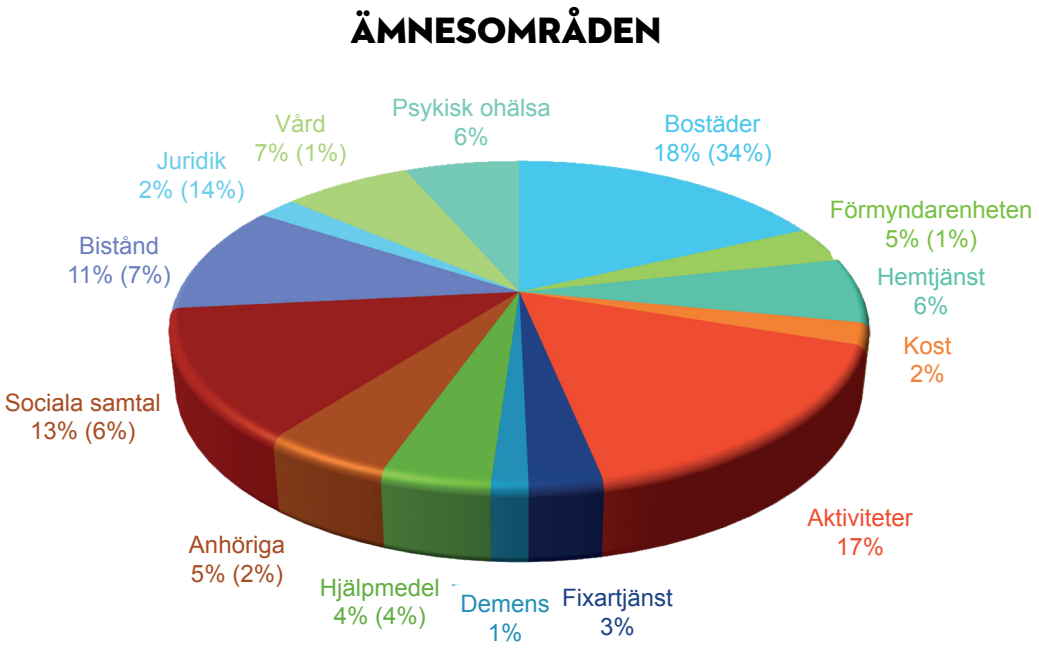
1 Vision Borås 2025
2 Socialstyrelsen. Så tycker de äldre om äldreomsorgen.
3 Borås Stad. Borås Stads kvalitetspolicy.

1 Äldreombudets uppdrag

1.1 Seniorguiden

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

Totalt har det inkommit 157 samtal till Seniorguiden. Det är en ökning av samtalen, från 139 samtal år 2017. I ett samtal kan flertalet ämnen och frågor uppkomma. Diagrammet nedan visar de områden, som samtalen har berört.



Kommentar till bilden: Procentsatsen i parentes anger 2017 års resultat.

Nytt under året var att samtal med psykisk ohälsa som grund har ökat. Även samtal om suicid har förekommit vid ett par tillfällen. Skillnaden mellan de samtal som kallas ”sociala samtal” och samtal med ”psykisk ohälsa” menas i denna rapport, att de sociala samtalen har inriktning mot ensamma människor som söker kontakt av olika slag. De samtal med inriktning ”psykisk ohälsa” är samtal med människor som inte mår bra i olika grader.

1.2 Besök

Enskilda besök på kontoret är ett önskemål som framförs emellanåt och under året har 12 bokade besök gjorts. Utöver det har det även, på försök, bedrivits spontanbesök vid den öppna verksamheten på Café Simon på Träffpunkt Simonsland för de som föredrar det.

Hembesök görs vid behov. Många samtal är känslosamma och då är ett hembesök ett bra alternativ. Andra orsaker kan vara rörelsesvårigheter, syn- eller hörselnedsättning. Under året har fem hembesök gjorts.

1.3 Synpunkter

ÄO vägleder äldre som vill lämna synpunkter på de kommunala verksamheterna och hjälper även till med att skriva och lämna in en synpunkt om inte den enskilde själv har förmågan.

Under året inkom totalt 140 synpunkter. Av dessa gällde 122 stycken kommunal verksamhet. Vid besök på kommunens mötesplatser lämnas många synpunkter, både de som rör kommunens verksamheter och de som rör annan verksamhet. Vid dessa tillfällen inkom 78 synpunkter gällande kommunens verksamhet och 18 stycken ej gällande kommunens verksamhet. Övriga 44 synpunkter inkom via telefonsamtal.

Antal kommunala synpunkter samt ämnesområden

	2018	Hösten 2017
Anhöriga	4	0
Bemötande	0	12
Bibliotek	2	0
Bistånd	21	0
Boende	0	2
Brand	2	0
Demensteam	2	0
Hemtjänst	21	8
Hjälpmedel	0	2
Hälso- och sjukvård	5	1
Kost/restauranger	2	5
Larm	0	1
Ledsagare	0	1
Miljö	0	5
Mötesplats/aktiviteter	16	2
Resor	9	2
Snöröjning	12	0
Våbo	18	0
Växelvård	0	1
Övriga	8	0
Summa	122	42

Ökningen av synpunkter kan förklaras med att ÄO under sitt första verksamhetsår (2017) började besöka alla Borås Stads mötesplatser för äldre under hösten 2017 och därför visar tabellen inte ett helt års resultat.

1.4 Information

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

Under 2017 och 2018 har fokus varit att beskriva ÄO:s uppdrag eftersom det är en ny funktion i kommunen, men också att informera om äldreomsorgens verksamheter i Borås Stad. Under ett flertal av besöken har information om synpunktshanteringen lämnats och flera frågeställningar blivit besvarade.

Under 2018 har 57 grupper av varierande storlek besökts.

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

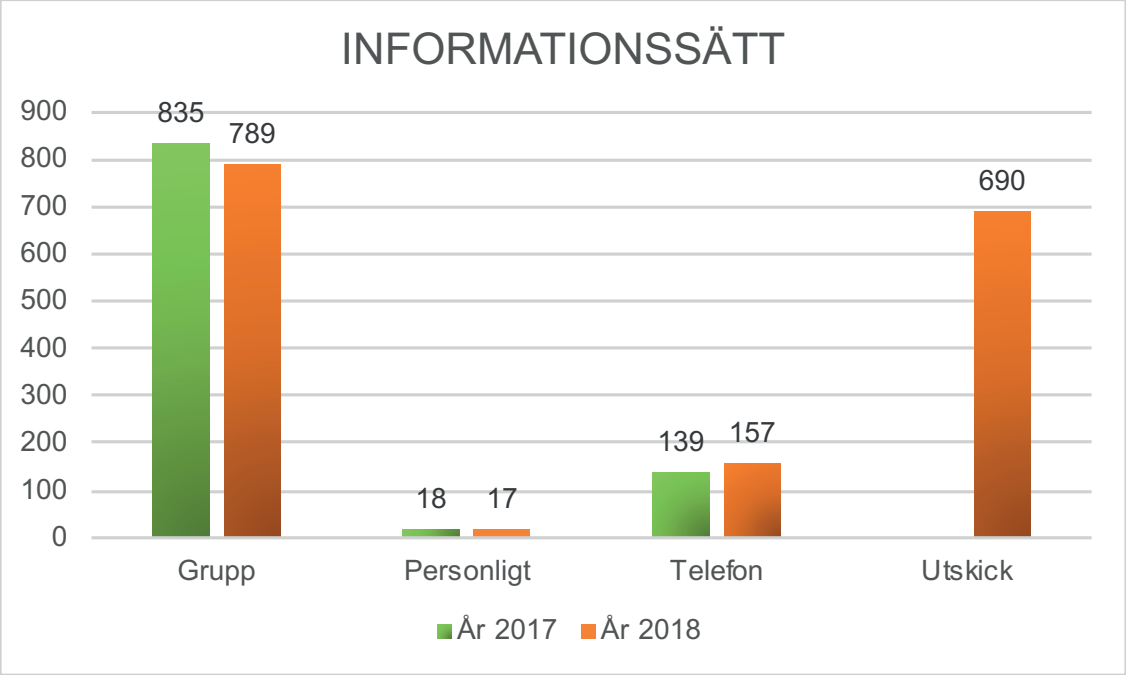
Under året har ÄO även deltagit i flera större arrangemang, exempelvis Anhörigdagen, Seniordagen och Informationsdagarna för 80-åringarna. I samband med att inbjudan till 80-åringarna, som var 690 stycken i september 2019, så fanns även ÄO:s informationsfolder med.

Under år 2018 har 789 personer fått information vid olika sammankomster.

1.5 Omvärldsbevakning

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

En politiker och några tjänstepersoner från Borås Stad, däribland ÄO, gjorde ett studiebesök i Aarhus, Danmark. Aarhus utsågs år 2018 till årets frivillighuvudstad och kommunen har startat en strategi för att hjälpa människor att hitta nya gemenskaper. Syftet med besöket var att få kunskap om hur Aarhus kommun har arbetat med denna fråga. Information inhämtades också om Äldrerådet, klagomålshantering, demensområdet samt teknikområdet.



2 Förbättringsområden

Under ett verksamhetsår kommer ÄO i kontakt med många av Borås Stads invånare och får höra många synpunkter och klagomål. Dessa 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 två gånger/år för att ha en dialog och information kopplat till synpunkterna. Vid dessa tillfällen diskuteras även förbättringsområdena.

2.1 Vård- och omsorgsboende

Aktiviteter

År 2017 uppkom frågan om aktiviteter på vård- och omsorgsboenden och även 2018 har det varit synpunkter på samma ämnesområde, som framförallt anhöriga har tagit upp. Anhöriga upplever att det inte genomförs aktiviteter på vård- och omsorgsboenden och om det finns, så vet de inte om deras närstående deltagit eller inte i dessa.

- Finns det aktiviteter och deltar de boende i dessa?

Synpunkterna gällande aktiviteter på vård- och omsorgsboenden bekräftas av brukarundersökningen 2018[4], som visar att 56 procent är nöjda med de aktiviteter som erbjuds på boendet. Siffran har sjunkit de senaste åren och ligger under den genomsnittliga siffran i landet som är 64 procent.

I Socialtjänstlagen står det om att äldre personer ska ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.[5]

Aktiviteter erbjuds i olika omfattning på boendena. Många av Borås Stads vård- och omsorgsboenden visar sina aktiviteter på sin Facebook-sida, där alla kan söka medlemskap och på så sätt se de aktiviteter som utförs. Verksamheten arbetar också för att få en gemensam sida för alla vård- och omsorgsboenden på Facebook och den beräknas vara klar under våren 2019.

Om den boende har nedsatt kognitiv funktionsförmåga, så kan det vara så att hen inte minns vid förfrågan om hen deltagit i en aktivitet. Önskemål finns från anhöriga om att det borde finnas information om den boende deltagit i aktiviteter, om denne inte har förmågan att redogöra för det själv.

- Vad är en aktivitet?

Forskningen visar att aktiviteter är hälsofrämjande, oavsett om den är fysisk, kognitiv eller social.[6] Det råder olika åsikter om vad som räknas som en aktivitet. Ska de genomföras gemensamt eller individuellt? Vad är meningsfulla aktiviteter?

Vård- och äldreförvaltningen planerar och arbetar i nuläget vad som ska gälla på området kring aktiviteter på stadens Vård- och omsorgsboenden - alla boende ska ha en meningsfull dag.

- Förslag till åtgärd: Klargöra vad som är en aktivitet. Tydlig information till anhöriga om på vilka sätt man kan se de aktiviteter som erbjuds samt om möjligt föra ”loggbok med aktivitetsdeltagande” för de personer som har nedsatt kognitiv funktionsförmåga.

4 Socialstyrelsen. Vad tycker de äldre om äldreomsorgen.
5 Socialtjänstlagen. 2001:453. 5 kap. 4 §.
6 Kielhofner G. Model of human occupation: Theory and application. 4th ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins; 2008.

Vem har ansvaret?

- Vem har ansvaret – anhöriga, boenden eller personalen?

Frågor kommer till ÄO om vem som ansvarar för olika göromål på boendet, både i de boendes egna lägenheter och i de allmänna utrymmena.

På boendena har man under året satsat både på att skapa trivsamma inne- och utemiljöer och bl.a. köpt in utemöbler. Man skiljer på vardag och helg med dukning, aktiviteter med mera.

Som boende på ett Vård- och omsorgsboende hyr man sin lägenhet och har ansvar som vilken hyresgäst som helst, d.v.s. man fortsätter vara självständig och utför de sysslor i hemmet som man alltid har gjort. Kan man inte eller får man problem med att utföra ett göromål, så får man självklart hjälp av omsorgspersonalen. Allt finns dokumenterat i omvårdnadsplanen.

Alla boenden har en Socialt ansvarig (SOA) som ska vara informationsbärare samt främja relationen mellan boende, anhörig och personal.

Andra frågor som uppkommer gäller utifrån kommande aktiviteter till exempel hårvård, fotvård, tandvård.

- Vem ansvarar för utifrån kommande aktiviteter?

I genomförandeplanen dokumenteras det den boende behöver hjälp med t.ex. beställa tider för ovanstående aktiviteter.

Både boende och anhöriga saknar information. Brist på information och kommunikation gör att förväntningarna blir till besvikelser.

Alla vård- och omsorgsboenden har inflyttningssamtal, men ibland blir det mycket information på en och samma gång.

Under 2019 kommer en välkomstmapp med information om Vård- och omsorgsboenden, där både boenden och anhöriga kan läsa informationen i lugn och ro.

- Förslag till åtgärd: Tydlig information om vad som gäller på Vård- och omsorgsboenden.

2.2 Biståndshandläggning

De allra flesta människor vill klara sig själva så länge det går. När någon har ett behov av stöd och hjälp, ska man få detta prövat individuellt enligt Socialtjänstlagen[7]. Biståndshandläggarna gör en utredning där brukarens behov bedöms, en skälig levnadsnivå ska garanteras och även andra krav vägs in.

Människor som söker hjälp befinner sig ofta i ett sårbart läge och därmed är det oerhört viktigt hur bemötandet blir. Konsekvensen av ett icke korrekt bemötande t.ex. upplevelsen av att inte ha blivit lyssnad till, känslan av kränkning eller förminskning på något sätt, gör att förtroendet försvinner för kommunen. Bemötandet är viktigt för den fortsatta relationen mellan brukare och kommun.

I de allra flesta fall blir man som sökande bemött på ett korrekt och professionellt sätt. De som har kontaktat ÄO har mycket olika upplevelser gällande bemötandet av biståndshandläggningen – allt från mycket gott bemötande med medmänsklighet och omsorg till möten som upplevs alltför byråkratiska och omänskliga. Det är t.ex. inte avslaget på ansökan om en insats som är problemet, utan hur bemötandet är mot den som söker.

7 Socialtjänstlagen 2001:453

I Socialtjänstlagen står det att människor ska vara självbestämmande, dvs de ska få besluta om sitt fortsatta liv och vara delaktiga i hur insatserna ska vara utformade. De ska ha möjlighet att göra sin röst hörd och att föra fram sina upplevelser av hjälpbehov. Biståndshandläggarna har en central roll – i bedömningen gäller det att kommunikationen är god. Biståndshandläggaren måste kunna tyda olika situationer, få ett förtroende och kunna uppnå ett samförstånd med den äldre personen. Samförståndet får man genom att visa respekt, lyssna på varandra, få vara delaktig och ha ett inflytande över de beslut som fattas.

Biståndshandläggaren har en svår roll och en uppgift. De får krav från många håll – den sökande, anhöriga, lagstiftningen – och kraven är av helt olika art. Det leder till dilemman, där biståndshandläggarna hamnar i situationer där det inte finns några givna lösningar. Här kommer professionalismen in så att alla inblandade känner sig sedda och hörda på i mötet. Egenskaper som lyhördhet, empati och respekt är nyckelord. I Socialstyrelsens skrift[8] skrivs att personalen också behöver få tillräckligt med tid för samtal med den äldre som befinner sig i en beroendeställning.

Borås Stad har en kvalitetspolicy[9] bl.a. gällande vårt förhållningssätt. I dokumentet finns tydligt beskrivet stadens ledstjärnor: professionalism, engagemang och lärande.

- Förslag till åtgärd: Medvetandegöra och lyfta fram ett professionellt bemötande genom att uppdatera kunskapen om Borås Stads kvalitetspolicy och hålla den levande.

2.3 Synpunktshantering

Till Borås Stads synpunktshanteringssystem kan man lägga in beröm, frågor, förslag och klagomål på stadens olika funktioner. Dessa synpunkter kommer till berörd enhet som ska besvara synpunkten/frågan inom 10 arbetsdagar. Synpunkterna används till förbättringsområden som kommunen arbetar med.

När ÄO informerar om synpunktshanteringen, kommer det ofta fram att invånare inte vågar lämna in sin synpunkt på grund av att man är rädd för repressalier. Flera berättar att de misstror stadens system. Erfarenheten av systemet är att man antingen har fått ett undermåligt bemötande eller så har ansvarig tjänsteperson inte svarat på synpunkten utan lämnat ett upplevt ”standardsvar”.

Om en synpunkt lämnas på stadens verksamheter så ska bemötandet vara professionellt från kommunens sida, vare sig synpunkten gäller - klagomål, beröm eller en fråga. I stadens Kvalitetspolicy[10] kan man läsa följande:

” Vi tar emot positiva som negativa synpunkter med intresse och gott bemötande”

- Förslag till åtgärd: Klargöra och uppmärksamma vad syftet med synpunktshanteringen är och rutinen kring denna.

8 SOSFS 2012:3 Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre.
9 Borås Stads kvalitetspolicy.
10 Borås Stads kvalitetspolicy.

3. Avslutning

Det finns en röd tråd som går i stort sett alla synpunkter och berättelser, som ÄO har fått ta del av under året som gått och det är bemötande.

Äldreomsorgens arbete ska bygga på de äldres behov av att få leva ett värdigt liv och att få känna välbefinnande.[11] I rapporten ”Värdigt liv i äldreomsorgen” [12] kan man även läsa att ett värdigt liv inbegriper privatlivet, den kroppsliga integriteten, självbestämmande, delaktighet, individanpassning och gott bemötande av den äldre och dess närstående.

Även i Borås Stads egna dokument[13] kan man läsa följande:

”Alla Vård- och äldrenämndens verksamheter ska präglas av ett respektfullt och gott bemötande gentemot både närstående och anhöriga”.

Många av de samtal ÄO har haft under året härrör bemötandet – både goda och mindre goda möten. När en invånare tar kontakt med ÄO är syftet oftast att tala om en negativ händelse, men oerhört många möten blir bra varje dag.

I hemtjänsten görs cirka 6300 besök varje dygn. De allra flesta besök blir bra och under året har hemtjänstpersonalen fått mycket beröm. Flertalet av de äldre upplever att personalen har ett gott bemötande och gör sitt bästa utifrån de förutsättningar de har. Personal som lyssnar och samtalar en stund med sina brukare upplevs vara engagerade och omtänksamma. Många äldre är ensamma och för dem är mötet och samtal med omsorgspersonalen en viktig stund på dagen.

Färdtjänst är en annan enhet, som även i år får beröm.

Det är viktigt att bemöta Borås Stads invånare korrekt för att de ska känna tillit och förtroende för kommunen. När någon befinner sig i ett utsatt läge och söker hjälp är det speciellt viktigt hur bemötandet blir, för det första intrycket blir oftast bestående och avgörande för dem framtida relationen. Enligt Angela Ahola, doktor i psykologi, tar det sju sekunder för att göra en bedömning av en person, som man möter första gången…

11 SOU 2008:51 Värdigt liv i äldreomsorgen
12 SOU 2008:51 Värdigt liv i äldreomsorgen
13 Borås Stad. Vård- och äldrenämnden. Inriktning för äldreomsorgen i Borås Stad.

Referenser

Borås Stad (2016) Kvalitetspolicy

Borås Stad (2012) Vision Borås 2025

Borås Stad. Vård- och äldrenämnden (2018). Inriktning för äldreomsorgen i Borås Stad

Kielhofner G. (2008). Model of human occupation: Theory and application. 4th ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins

Socialstyrelsen. Så tycker de äldre om äldreomsorgen

Socialtjänstlagen 2001:453

SOSFS 2012:3 Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre

SOU 2008:51 Värdigt liv i äldreomsorgen

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