

Virpi Almqvist  
Handläggare  
033 353793Datum  
2018-11-27Instans  
**Vård- och äldre-  
nämnden**  
Dnr VAN 2018-00241 3.7.1.0

## Återrapportering angående äldreombudets rapport 2017

### Vård- och äldre- nämndens beslut

Vård- och äldre-  
nämnden besluta att godkänna upprättad återrapportering med  
åtgärdsplaner.

### Sammanfattning

Vård- och äldre-  
nämnden har tagit del av äldreombudets rapport 2017 som  
belyser uppdraget, inkomna synpunkter och förbättringsområden. De områden  
som äldreombudets rapport tar upp som förbättringsområden är områden som  
ständigt är aktuella för att utvecklas och förbättras såsom information,  
tillgänglighet samt dilemmat brukare/patient och anhörig. Ett annat område  
som lyfts i rapporten är användandet av ny teknik, videoplanering och  
utvecklingen är att ta tillvara och använda ny teknik när det är lämpligt. I  
rapporten framgår inte i vilken omfattning synpunkter har lämnats inom de  
olika områdena och det är önskvärt att det i kommande rapporter tydligare  
framgår om det är en eller flera som lämnat synpunkter.

### Ärendet i sin helhet

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. 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.

Vård- och äldre-  
nämnden har tagit del av ÄO:s rapport 2017 som belyser  
uppdraget, inkomna synpunkter och förbättringsområden. Nedan presenteras  
dessa områden och vilka åtgärder som planeras.

Områden som redovisas i rapporten och planerade åtgärder:

- **Begära ut kommunala handlingar – idag är inte rutinerna kända hos alla, hur klargör vi dem för personal och invånare i Borås?**  
En översyn har gjorts av informationen på boras.se så att den är  
adekvat. Det som kan göras ytterligare är att varje verksamhet får i

uppdrag att på arbetsplatsträffar (APT) påminna om parts rätt att få ut handlingar, både inom myndighet och i verkställigheten.

- **Teknik – hur gör vi vid vårdplanering vid video? Idag upplever anhöriga i Borås att det inte är ett val – kan man få en personlig traditionell biståndshandläggning som alternativ?**

Emellanåt framför kritik som handlar om planering via video, så detta är känt inom myndigheten. Det är sjukhuset som kallar till planering och som avgör om det ska ske via video utifrån hur de uppfattar patientens/brukarens förmåga. Från myndighets sida kan en kontrollfråga ställas till sjukhuset om videoplanering är en lämplig form för patienten/brukaren. Sedan den nya lagen ”Samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård” kommit, ska nu också en tredje part delta vid planeringen, vilket är primärvården. Primärvården har tagit beslut att alltid bara delta via video vilket i och för sig inte hindrar att kommunen ansluter sig fysiskt till själva mötet. Det är viktigt att känna till att vårdgrannar väljer videomöten för att klara logistiken då det uppfattas som ineffektivt att fysiskt förflytta sig till sjukhuset flera gånger per dag. Framöver väntas dessutom allt fler planeringar ske i patientens/brukarens hem vilket i sig kommer medföra personliga möten med biståndshandläggaren.

- **Orosanmälan – hur och till vem görs en orosanmälan? Vem kan göra en orosanmälan? Kunskap saknas, både bland personal och Borås Stads invånare.**

Information om hur man anmäler oro för äldre kommer publiceras på boras.se under novembermånad. Texten är skapad av processledare på myndighet i samarbete med kommunikatör. Ytterligare förslag kan vara att varje verksamhetsgren får i uppdrag att på sina APT påminna om möjligheten att göra en orosanmälan om äldre till en biståndshandläggare. Även om utredning aldrig kan inledas av vård- och äldreförvaltningen mot den äldres vilja så tas i vart fall en kontakt med berörd till följd av orosanmälan. Vid behov kan ärendet lotsas vidare till psykiatri och eller IFO vuxen i de fall problematiken rör dessa områden.

- **Biståndshandläggning – hur handläggs akuta ärenden?**

Detta är en komplex fråga då en biståndshandläggares handläggning och beslut inte ger nytta stående för sig själv. . En akut ansökan som utreds och beviljas ger ingen nytta förrän en beställd insats verkställs. Således måste hela kedjan fungera. Då det i rapporten endast framkommer att ”akuta handläggningen” inte fungerar är det svårt att direkt svara på hur detta ska åtgärdas. Biståndshandläggare finns tillgängliga under kontorstid och efter kontorstid finns sjuksköterskor tillgängliga för att ta ansvar för akuta bedömningar även enligt socialtjänstlagen på obekvämt arbetstid.

- **Anhöriga - hur tar vi tillvara på våra anhörigas kunskap, hur kan vi bäst ge dem stöd och hur hittar vi ett väl fungerande**

**samarbete?**

Uppdraget från Socialtjänstlagen är att också möta anhöriga och precis som det problematiseras i rapporten, är det ibland ett dilemma att stå mellan en brukare och anhöriga. Det är inte alltid det finns en samstämmig syn om vad som är bäst för den äldre och vem man ska lyssna på och hur pedagogisk man förmår att vara. När genomförandeplanen upprättas inom hemtjänsten ska den äldre vara delaktig i hur stöd- och hjälpinsatserna ska utformas, för att möta behov och önskemål på bästa sätt. Anhöriga och närstående är välkomna att delta om den äldre önskar och vill det.

På vård- och omsorgsboende görs det genom att i första hand bjuda in till välkomstsamtal tillsammans med den boende. Att därefter involvera anhöriga utifrån det önskemål som finns hos den boende är en självklarhet men kan se lite olika ut. Det kan i vissa situationer uppstå en problematik kring att anhörigas synpunkt/önskemål inte är den boendes.

- **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?**

Hemtjänsten har arbetat fram ett nytt välkomstmateriale som inom kort kommer att börja användas för att ge den informationen som behövs och är av vikt för den äldre och som även beskriver hur man får kontakt med hemtjänsten. Hemtjänstpersonalen ska dagligen i varje möte ha ett gott bemötande gentemot den äldre. Varje hemtjänstgrupp har under en utvecklingsdag arbetat med Nationell värdegrund där bemötande finns med som ett viktigt område. För att minska antalet hemtjänstpersonal runt den äldre och förbättra kontinuiteten krävs en god schemaläggning där personalen delas in i mindre grupper samt att närvaron är hög. Det är också av vikt att personalen har de kompetenser som krävs som exempelvis körkort och delegering på att utföra hälso- och sjukvårdsinsatser.

- **Vård- och omsorgsboende - hur kan vi ta vara på brukarens självbestämmande och hur kan vi ett bra fungerande samarbete med anhöriga, så att de känner sig delaktiga? Hur tydliggörs information om aktiviteter?**

Äldreomsorgen arbetar utifrån individens behov i centrum och hur den äldre önskar att få sina behov tillgodosedda. Genom socialt omsorgsansvariga omvårdnadspersonal (SOA) byggs förtroendefulla och trygga relationer mellan den äldre och personal som grund för att säkerställa en individuellt anpassad vård och omsorg som utgår från den äldres behov och självbestämmande. Information om aktiviteter anslås på anslagstavlor på boendet, via veckobrev på vissa boenden samt muntligt.

- **Information - hur kan vi tydliggöra informationen om våra boendialternativ, så att informationen blir tillgänglig för våra invånare?**

Två seniorhälsokonsulenter har anställts och se ska arbeta med uppsökande verksamhet i form av förebyggande hembesök. Syftet är att nå äldre som inte aktivt söker information om det utbud av friskvård- och sociala aktiviteter som erbjuds av kommun, privata aktörer, föreningar och organisationer. Hembesöken syftar till att möta de äldre där de befinner sig och anpassa informationen och dialogen därefter. Målet med det proaktiva och hälsofrämjande arbetet är att erbjuda de äldre en ökad möjlighet till en meningsfull vardag med bibehållen hälsa. Även en biståndshandläggare kan såklart ge dessa råd om de så blir kontaktade.

Vad gäller boendeformerna finns de väl beskrivna på boras.se. Vård- och omsorgsboendena har påbörjat ett arbete med att ta fram en mapp med informationsmaterial som kan lämnas till sökande i informations syfte. Innehållet planeras vara generellt samt ge mer specifik information om de olika vård- och omsorgsboendena med bilder på det specifika boendet och dess miljöer.

De områden som äldreombudets rapport tar upp som förbättringsområden är områden som ständigt är aktuella för att utvecklas och förbättras såsom information, tillgänglighet samt dilemman brukare/patient och anhörig. Ett annat område som lyfts i rapporten är användandet av ny teknik, videoplanering och utvecklingen är att ta tillvara och använda ny teknik när det är lämpligt. I rapporten framgår inte i vilken omfattning synpunkter har lämnats inom de olika områdena och det är önskvärt att det i kommande rapporter tydligare framgår om det är en eller flera som lämnat synpunkter.

### **Beslutsunderlag**

1. Kommunstyrelsen beslut 2018-09-17 Äldreombudets rapport 2017.
2. Äldreombudets rapport 2017

### **Samverkan**

Samverkas vid FSG 2018-11-21

### **Beslutet expedieras till**

1. Kommunstyrelsen

Ida Legnemark  
Ordförande

Maria Jonsson  
Förvaltningschef