



Äldreombudsmannens årsrapport 2019

Innehåll

Äldreombudsmannens årsrapport 2019	3
1 Bakgrund	3
2 Uppsökande verksamhet	3
2.1 Skriftlig information till personer över 80 år	3
2.2 Informationsträffar	3
2.2.1 Informationsträffar för 80-åringar	3
2.2.2 Informationsträffar för pensionärer	4
2.2.3 Övriga informationsträffar	4
2.3 Äldreombudsmannens kommentarer	4
3 Synpunkter och klagomål	5
3.1 Inkomna ärenden	5
3.2 Sammanställning av inkomna klagomålsärenden	7
3.3 Klagomål per verksamhetsområde	9
3.3.1 Hemtjänst	9
3.3.2 Vårdboende	9
3.4 Äldreombudsmannens kommentarer	10
4 De tre vanligaste klagomålskategorierna	12
4.1 Bemötande, genomförandeplan och kontaktman	12
4.2 Kontinuitet, bemanning och arbetsledning	12
4.3 Sjukvård och rehabilitering	13
5 Angelägna frågor	13
5.1 Omvårdnadspersonal	13
5.2 Språkkompetens	13
5.3 Ledning	14
5.4 Återkoppling av synpunkter och klagomål	14
5.5 Utförarbyten	15
5.6 Färdtjänst	15
6 Neutral stödperson	16
7 Valfärdsfrågor för äldre	16
7.1 Seniorgala	16
7.2 Äldredag	16
7.3 Balansera mera	17



Äldreombudsmannens årsrapport 2019

1 Bakgrund

Linköpings kommuns äldreombudsman är en del av Enheten för uppföljning och utvärdering inom Social- och omsorgsförvaltningen.

Äldreombudsmannens uppgifter är att:

- Ansvara för kommunens uppsökande verksamhet
- Ta emot och förmedla synpunkter och klagomål på kommunens verksamhet i syfte att utveckla och förbättra verksamheten
- Vara en neutral funktion som kan stödja den enskilde i dennes kontakter med kommunen
- Företräda de äldre/anhöriga genom att medvetandegöra kommunen i frågor som är väsentliga för äldres välfärd

2 Uppsökande verksamhet

Kommunens uppsökande verksamhet består av olika delar; dels informationsträffar som erbjuds pensionärer samt skriftlig information som skickas hem till vissa åldersgrupper.

2.1 Skriftlig information till personer över 80 år

Ett vykort har skickats till alla personer i Linköpings kommun som är över 80 år och inte har hemtjänst, cirka 4200 personer (Bilaga 1). På vykortet fanns information om träffpunkter på servicehus och trygghetsboenden, minigym och friskvårdsgym samt Kontakt Linköping. Information gavs också om Balansera mera - aktivitet kring Socialstyrelsens kampanj om fallprevention. Därutöver fanns kontaktväg till äldrelots och äldreombudsman.

2.2 Informationsträffar

Informationsträffar för pensionärer erbjuds på olika sätt. Dels genom att alla som fyller 80 år under året och inte har hemtjänst får en personlig inbjudan till information, samt informationsträffar som annonseras i lokalpressen och vänder sig till pensionärer i olika åldrar. Därutöver informerar äldreombudsman på föreningsmöten.

2.2.1 Informationsträffar för 80-åringar

Under 2019 har 803 personer, som fyller 80 år under året och inte har insatser från äldreomsorgen, fått en personlig inbjudan till informationsträff (Bilaga 2). Dessa informationsträffar, omfattande två timmar, har hållits vid fyra tillfällen under våren i Mariasalen i Missionskyrkan. Representant för äldrenämnden har hälsat välkommen. Insatser som äldreomsorgen kan erbjuda har presenterats av äldreombudsman. Information har även förmedlats kring insatser som inte hör till äldreomsorg, men som är relevant för målgruppen, såsom särskild kollektivtrafik, bostadsanpassning samt trygghetsboende/seniorboende. Fysioterapeut från Kommunrehab har bidragit med information om

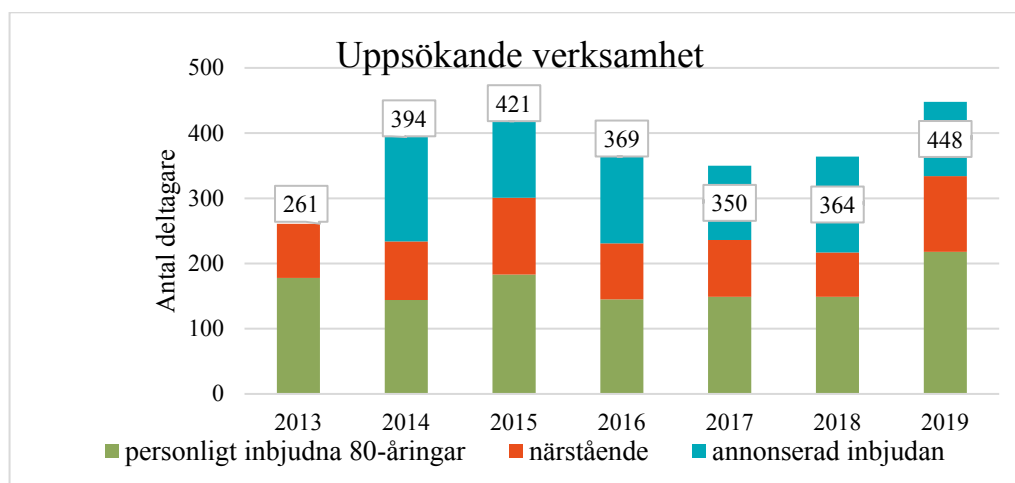
fallprevention och vikten av fysisk träning. I detta avsnitt har alla deltagare fått prova olika balans- och styrkeövningar. Kaffe och smörgås har serverats i pausen.

Av 803 inbjudna har 218 deltagit, det vill säga 27 %. Därtill kom 116 närstående. Kön fördelningen bland de inbjudna var 55% kvinnor och 45% män och av de inbjudna har lika stor andel kvinnor som män som deltagit.

2.2.2 Informationsträffar för pensionärer

Två öppna informationstillfällen hölls under hösten för pensionärer i olika åldrar. Dessa annonserades i Östgöta Correspondenten, Linköpings Tidning och Linköpingsposten. Innehåll och lokal för informationsträffarna var desamma som motsvarande träffar för 80-åringar och till dessa kom 114 personer.

Figur 1 visar antal deltagare i den uppsökande verksamheten under de sju år som äldreombudsman har ansvarat för informationsträffarna.



Figur 1 Antal deltagare i informationsträffar/upsökande verksamhet per år 2013-2019. Siffran högst upp i stapeln är det sammanlagda antalet deltagare.

2.2.3 Övriga informationsträffar

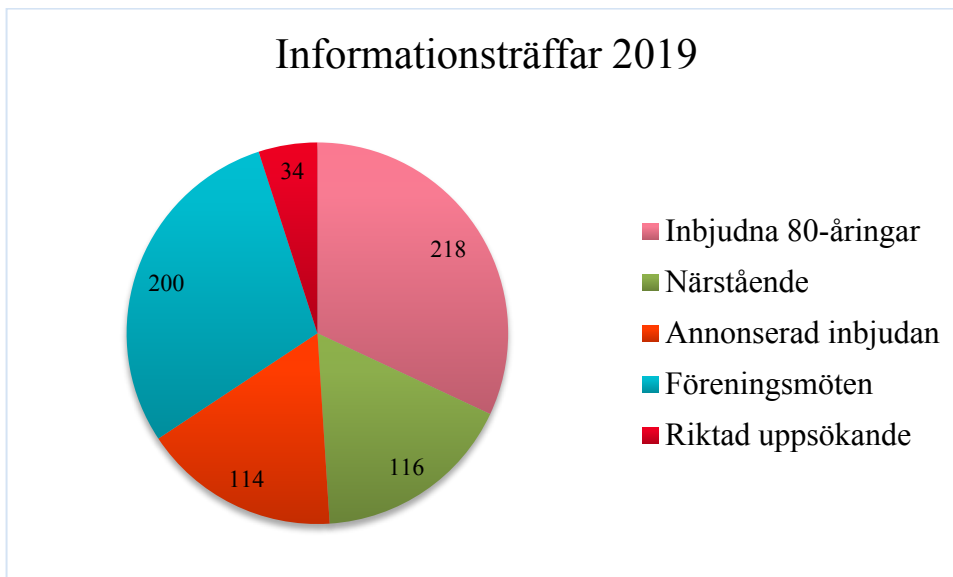
Äldreombudsmannen bjuds regelbundet in till olika pensionärsföreningar, träffpunkter och enhetsråd för att informera om äldreomsorg. Informationens innehåll och omfattning varierar utifrån förutsättningar och önskemål. Under senaste 12-månadersperiod november 2018 – oktober 2019 har äldreombudsmannen vid dessa tillfällen träffat cirka 200 personer. Utöver det har i samarbete med äldrelots tre informationstillfällen hållits på internationella kvinnoföreningen där 34 nysvenskar deltagit.

2.3 Äldreombudsmannens kommentarer

Antalet deltagare i de träffar, som räknas som den uppsökande verksamheten har ökat från 364 under 2018 till 448 under 2019. Om man räknar det totala antal personer som deltagit vid informationstillfällen kring äldreomsorg som

äldreombudsmannen ansvarat för blir antalet cirka 680, motsvarande siffra 2018 var 620 personer.

Fördelningen mellan deltagare vid olika informationstillfällen visas i figur 2.



Figur 2 Fördelning av antal deltagare vid olika informationsträffar, visas som antal av totalt 682 personer.

Den enskildes mottaglighet för information varierar från tid till annan och är ofta relaterad till hälsotillstånd och andra omständigheter. Det är värdefullt att information ges i olika forum och sammanhang, vilket ger den enskilde möjlighet att ta del av information på det sätt som passar. Möjligheten finns också att ta del av informationen vid upprepade tillfällen. Äldreombudsman planerar att fortsätta med samma upplägg för informationstillfällen som hittills, det vill säga informationsträffar med personlig inbjudan till 80-åringar, inbjudan via annons i dagspressen till pensionärer oavsett ålder samt skriftlig information skickad till personer som är 81 år och äldre, som inte har hemtjänst. Dessa informationsvägar kompletteras med föreningsmöten dit äldreombudsmannen bjuds in. Utöver det ovan beskrivna erbjuder äldreombudsman generell information vid telefonsamtal och enskilda möten, samt hänvisning till äldrelots.

3 Synpunkter och klagomål

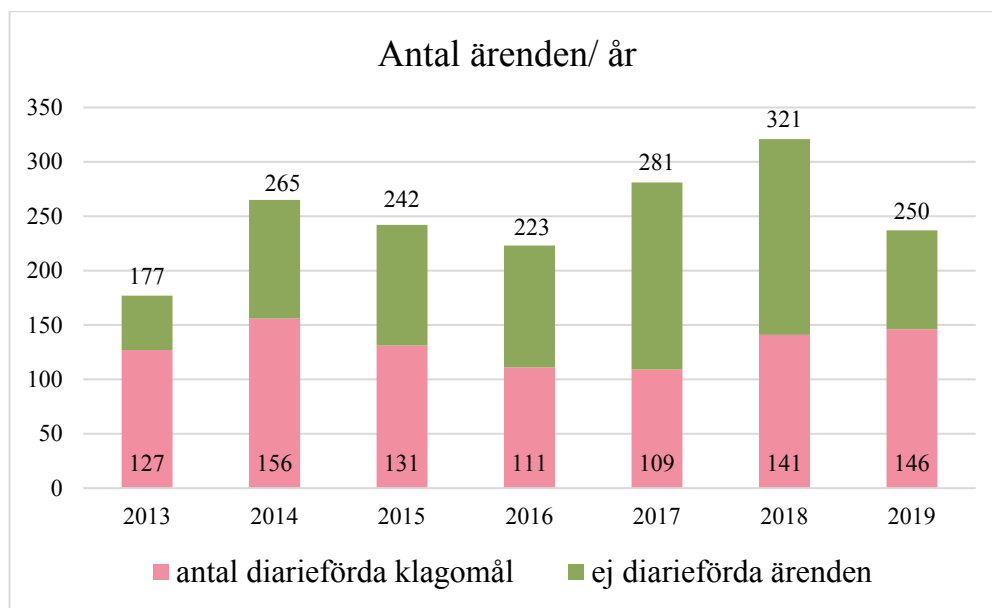
Statistiken över inkomna synpunkter och klagomål omfattar tidsperioden november 2018 - oktober 2019.

3.1 Inkomna ärenden

Totalt har 250 ärenden inkommit till äldreombudsman under perioden. Av dessa har 91 ärenden varit av karaktären vägledning, stödsamtal eller frågor som inte har diarieförts. Bland de 159 diarieförda ärendena är den övervägande delen klagomål och enstaka ärenden frågor eller förslag.

Under de sju år som äldreombudsmannen har hanterat synpunkter och klagomål har antalet ärenden, såväl diarieförda som ej diarieförda, varierat. Antalet diarieförda klagomål är ungefär detsamma som 2018. Däremot noteras en minskning av ej diarieförda ärenden.

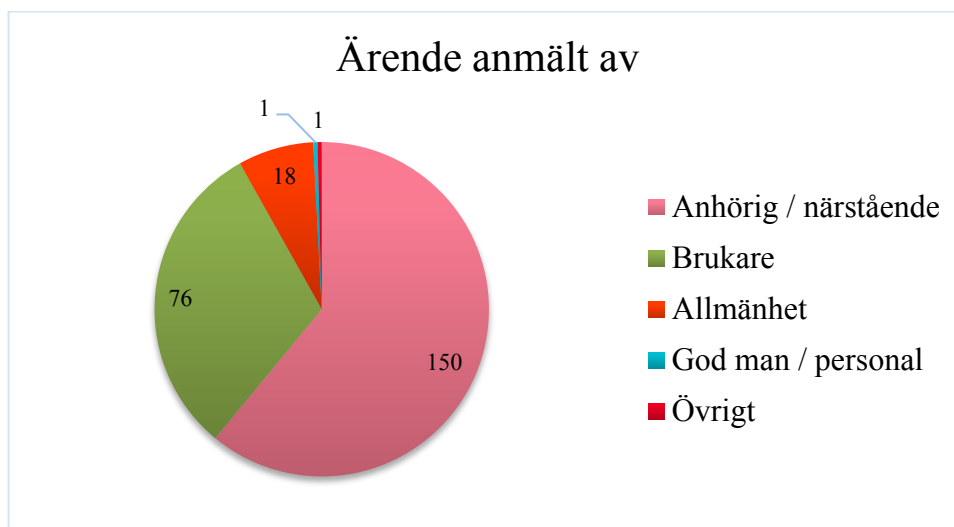
Nedan redovisas antal ärenden och diarieförda klagomål under åren 2013-2019.



Figur 3 Inkomna ärenden respektive diarieförda klagomål. Siffran i den rosa stapeln visar antal diarieförda klagomål. Siffran över staplarna visar det totala antalet inkomna ärenden.

Den vanligaste kontaktvägen är telefon, med 65 % av ärendena, följt av e-post, 17 %, därefter följer kommunens hemsida, brev och klagomålsblankett. Ett fåtal ärenden har kommit via Kontakt Linköping eller personligen vid möten.

De flesta ärenden, 150 av totalt 250, har kommit från anhörig, därefter 76 från brukare. Allmänheten har anmält 18 ärenden. Ett fåtal ärenden har anmälts av god man/personal och föreningsrepresentant. Därtill några ärenden som framförts anonymt. Fördelningen av de olika kategorierna som anmäler ärenden visas i Figur 4.



Figur 4 Ärende anmält av. Visas som antal ärenden anmält av respektive kategori.

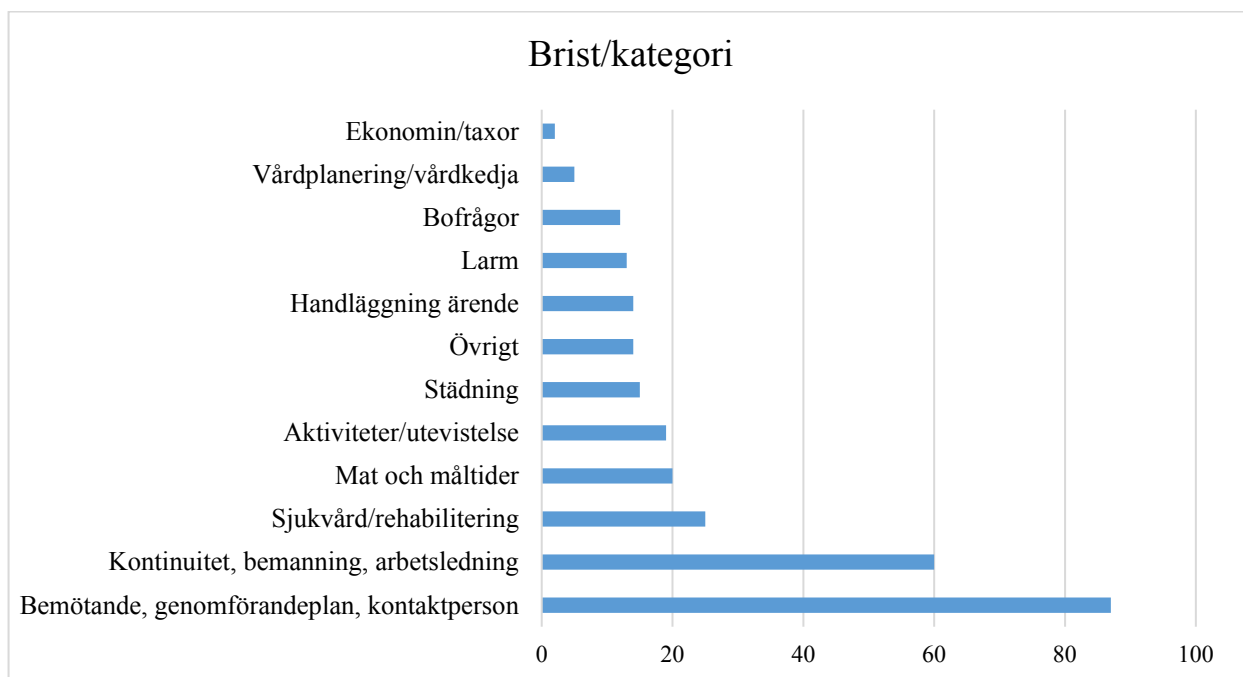
Vad gäller fördelning mellan könen är kvinnorna i majoritet både som anmälare av ärende och den person som är berörd av ärendet. Det är 56% av ärendena som berör en kvinna och 30% som berör en man, vilket i stora drag följer könsfördelningen bland brukarna i äldreomsorgen. Därutöver är det 14% av ärendena som berör ett makepar. Bland anhöriga som anmält ärenden är det en stor övervikt av kvinnor, 74% jämfört med 26% för män. Även bland ärenden som anmälts av brukare är det kvinnor som står för majoriteten av ärenden, 68% jämfört med männens 32%.

Inkomna klagomål hanteras i enlighet med kommunens rutin för synpunkter och klagomål. Det innebär att klagomål som rör en specifik verksamhet sänds till ansvarig verksamhetschef, som ansvarar för att utreda, åtgärda och vid behov förhindra upprepning. Verksamheten ansvarar också för återkoppling till den klagande samt att svar skickas till äldreombudsmannen. Svaret bedöms av äldreombudsmannen tillsammans med planeringsledare på Social- och omsorgsförvaltningen samt, i förekommande fall medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

Äldreombudsman samverkar även med patientnämnden, Region Östergötland. Enskilda ärenden kan vara aktuella hos både äldreombudsman och patientnämnden.

3.2 Sammanställning av inkomna klagomålsärenden

Här följer en sammanställning av de 146 diarieförda klagomålen. Äldreombudsmannen har kategoriserat klagomål under olika rubriker. Observera att ett ärende kan beröra flera kategorier. Exempelvis om en person framför klagomål gällande måltider och bemötande räknas det som ett ärende men två olika brister. Det resulterar i att 146 klagomålsärenden genererat 286 brister. Nedan redovisas de olika kategorierna och det antal klagomål som inkommit i respektive kategori. Figur 5.



Figur 5 Fördelning av brist per kategori. Visas som antal.

Bemötande, genomförandeplan, och kontaktmannaskap, 87 anmälda brister: Bemötande innefattar hur de dagliga mötena blir mellan personal och brukare/anhörig. Klagomål kring upprättande och uppdatering av genomförandeplan. Hur verksamheten arbetar med kontaktmannaskap, exempelvis om brukaren är informerad om vem som är kontaktperson.

Kontinuitet, bemanning, arbetsledning, 60 anmälda brister: Upplevelse av om bemanningen är tillräcklig samt hur många olika personer som utför insatserna. Synpunkter kring arbetsledning.

Sjukvård och rehabilitering, 25 anmälda brister: Sjukvårdsinsatser och rehabilitering. Upplevelse av brister i insatser samt information kring dessa.

Mat och måltider, 20 anmälda brister: Måltidens innehåll, näring, variation, måltidssituationen och måltidernas fördelning över dygnet, samt möjlighet att få individuella önskemål/behov tillgodosedda.

Aktiviteter, utevistelse, promenad, 19 anmälda brister: Verksamhetens förmåga att möta individens behov av aktiviteter och utevistelse.

Städning, 15 anmälda brister: Städning i den egna bostaden och gemensamma utrymmen.

Övrigt, 14 anmälda brister: LOV-systemet, föreningsbidrag, färdtjänst.

Handläggning av ärende, 14 anmälda brister: Biståndsbedömning, information och kö till boenden.

Larm, 13 anmälda brister: Larmsystemens funktion, lång väntan vid larm eller att larm inte besvarats.

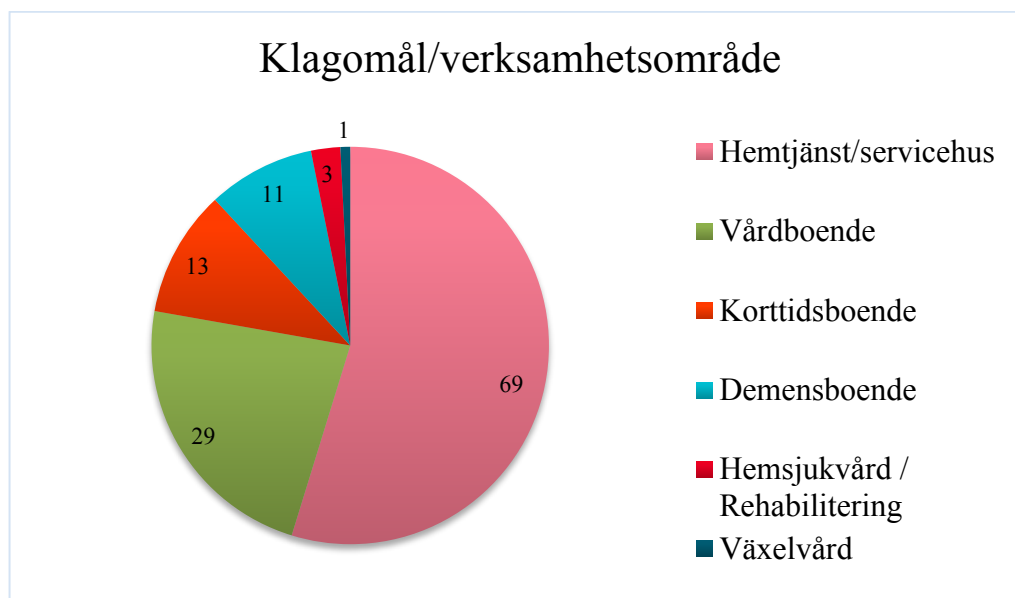
Boendefrågor, 12 anmälda brister: Möjlighet att välja boende, behov av vårdboende med specifik inriktning, fastighetsfrågor

Vårdplanering och vårdkedja, 5 anmälda brister: Överrapportering och samverkan mellan olika vårdinstanser.

Ekonomi och taxor, 2 anmälda brister.

3.3 Klagomål per verksamhetsområde

Klagomålen fördelas på äldreomsorgens olika verksamhetsområden enligt nedanstående diagram.



Figur 6 Inkomna klagomål fördelade på olika verksamhetsområden. Visas som antal.

3.3.1 Hemtjänst

Det har kommit in 69 diarieförda klagomål gällande hemtjänst. I det ingår klagomål gällande servicehus och fritidsverksamhet. Av de 69 inkomna klagomålen gällande hemtjänst riktar sig 47 till de två största utförarna av hemtjänst i Linköpings kommun, det vill säga Leanlink och Attendo.

Fördelningen av klagomål per servicehus/hemtjänstområde är följande:

- 1 servicehus/hemtjänstområde fått 6 formella klagomål
- 19 servicehus/hemtjänstområden har fått 1-4 klagomål
- 20 servicehus/hemtjänstområden inte har fått något klagomål

13 klagomål rör inte en specifik utförare utan avser övergripande frågor. Exempel är LOV-systemet, där man vänder sig emot att Leanlink inte finns valbar i hela kommunen. Några klagomål avser att hemtjänsttaxan är svår att förstå och därmed näst intill omöjligt att kontrollera om fakturan stämmer. Ett klagomål avser brist på demensarbetslag.

3.3.2 Vårdboende

Det har kommit in 61 diarieförda klagomål gällande vårdboende. Klagomålen omfattar alla former av vårdbostäder, såsom vårdboende, gruppboende för personer med demenssjukdom, korttidsvård samt växelvård. Av dessa klagomål riktar sig 43 till de två utförare som har störst andel av vårdboendeplatser, det vill säga Leanlink och Attendo.

Fördelningen av klagomål per vårdboende är följande:

- 1 vårdboende har fått 16 klagomål
- 1 vårdboende har fått 8 klagomål
- 1 vårdboende har fått 6 klagomål
- 20 vårdboenden har fått 1-4 klagomål
- 17 vårdboenden inte har fått något klagomål

Av klagomålen riktade mot vårdboende avser 17 korttidsboende. På korttidsboenden är omsättningen större än på andra boenden vilket påverkar hur många olika brukare och anhöriga som verksamheten har kontakt med under ett år. Leanlink och Attendo är de utförare som har flest platser för korttidsvård.

3.4 Äldreombudsmannens kommentarer

Utdrag ur Linköpings kommuns rutin för synpunkter och klagomål:

”Det är viktigt att alla som arbetar inom stöd- och omsorgsverksamheter samt med myndighetsutövning och handläggning av enskilda socialtjänstären bemöter synpunkter och klagomål på ett professionellt sätt. Linköpings kommun ser positivt på synpunkter och klagomål. De är ett sätt att förbättra och utveckla verksamheten. Vårt mål är att snabbt handlägga synpunkterna och rätta till fel.”

Ovanstående beskrivning är grunden för hur kommunen hanterar synpunkter och klagomål och det speglar ett synsätt där synpunkter och klagomål är en del i det kontinuerliga kvalitetsarbetet. För äldrenämnden och Social- och omsorgsförvaltningen är inkomna synpunkter och klagomål en del bland flera i underlag för uppföljning av verksamhet samt utveckling och planering.

Föreliggande rapport redovisar de klagomål som kommit äldreombudsmannen till del. Utöver dessa hanteras synpunkter och klagomål direkt i verksamheten. Äldreombudsmannen har inte någon samlad bild av de klagomål som hanteras i verksamheterna vad gäller antal och innehåll. Det finns cirka 3500 kunder i hemtjänsten inklusive larmkunder, och cirka 2000 platser på vårdboende, servicehus och trygghetsboende i Linköpings kommun. Det innebär att det sker många tusen insatser och möten varje dag i våra äldreomsorgsverksamheter. Antalet formella klagomål, 146 stycken, ska sättas i relation till dessa siffror.

Det finns olika orsaker till att anhöriga eller brukare anmäler ärenden till äldreombudsmannen. Ett skäl som förs fram är att man vill uppmärksamma kommunen, som uppdragsgivare, på hur det fungerar ute i en verksamhet. Ett annat skäl är att man tidigare haft kontakt med verksamheten, men att man inte är nöjd med hur ärendet har hanterats. Det kan också handla om brister i tillgänglighet, exempelvis svårighet att få kontakt med verksamhetschef.

Utförarna har ansvar att arbeta med synpunkter och klagomål såväl på individnivå som på strategisk nivå. Vid kontakter med utförarna framkommer att många använder synpunkter och klagomål som underlag för diskussioner

vid arbetslagsträffar. På så vis kommer klagomålen till användning med syfte att utveckla verksamheten. Det är positivt och stämmer väl överens med Linköpings kommuns inställning.

En utgångspunkt för klagomålen är att de är uttryck för den enskildes upplevelser av händelser i äldreomsorgen. Ett klagomål kan ibland visa på direkta missar och felaktigheter i omvårdnad. Det kan också handla om brister i kommunikation och information eller missförstånd. Det är viktigt att man från verksamheten har en öppenhet för att lyssna och ta emot synpunkter och klagomål. Det förekommer att verksamheter går i försvar och menar att man inte har gjort något fel. Det leder ofta till konfrontation istället för att möta den klagande. Först efter informationsinhämtning och utredning kan utföraren bedöma om man har brustit och i så fall i vilket avseende.

I kommunens rutin för synpunkter och klagomål är återkoppling till den som framfört synpunkten eller klagomålet en viktig del. I det avseendet noteras att det brustit i flera ärenden under året. Verksamheten har återkopplat till äldreombudsman, men inte till synpunktslämnaren. Här behöver verksamheterna se till att man följer rutinen och ger tydlig återkoppling. Att få återkoppling från utföraren på framförda synpunkter och klagomål är av vikt för brukarens och anhörigas förtroende för utföraren.

En faktor som påverkar i vilken omfattning synpunkter och klagomål inkommer är medborgarnas förväntningar på äldreomsorgens insatser. I takt med att verksamheter utvecklas och förbättras ökar också förväntningarna. Här finns utmaningar för politik och kommunledning av vara tydlig med vad man som medborgare kan förvänta sig; vad ligger inom personens eget ansvar och när blir det en fråga för kommunal omsorg.

Antal diarieförda klagomål är i stort sett detsamma 2019 som 2018. Däremot har antalet ej diarieförda ärenden minskat från 170 till 91. Under de sju år som vi kan jämföra statistik över klagomål ser vi att det varierat både uppåt och nedåt. Utifrån att funktionen äldreombudsman blivit mer och mer känd bland medborgare i Linköping kunde man förväntat att antal ärenden skulle öka år från år, men så har inte skett.

Det går inte att utifrån enstaka klagomål avgöra en enhets kvalitet. Däremot kan upprepade synpunkter och klagomål vara signaler om systematiska brister. Äldreombudsmannen samarbetar med planeringsledare och MAS/MAR på Social- och omsorgsförvaltningen som arbetar med uppföljning av verksamhet. I uppföljningsarbetet används information från olika källor, för att få en samlad bild. Där utgör synpunkter och klagomål en pusselbit. Att enskilda synpunkter och klagomål på så vis kommer till nytta i ett systematiskt uppföljnings- och kvalitetsarbete upplevs positivt av synpunktslämnare/klagande.

Under året är det framförallt ett vårdboende som utmärker sig genom upprepade klagomål. I det fallet har förvaltningen fått signaler om brister från andra källor, vilket föranlett åtgärder. Det har också förekommit att enskilda

klagomål påvisat brister som föranlett direkta åtgärder från förvaltningen gentemot utföraren.

4 De tre vanligaste klagomålskategorierna

Fördelningen av klagomål i olika kategorier följer samma mönster som tidigare år och det är samma kategorier som fått flest klagomål 2019 som tidigare, vilka redovisas nedan.

4.1 Bemötande, genomförandeplan och kontaktman

Avseende denna kategori har 86 brister anmälts, vilket är 32 % av anmälda brister. Det är en ökning av antal från 75 föregående år. Det är den kategori som har haft flest anmälda brister under de sju år som äldreombudsman har hanterat synpunkter och klagomål. I den här kategorin framkommer brister kring genomförandeplan; att den inte är upprättad, uppdaterad eller att den inte följs. Även brister kring kontaktmannaskap, där problemet kan vara att man inte vet vem som är kontaktman eller vilken uppgift kontaktmannen har. I Linköpings kommun används IBIC, individens behov i centrum. Det är en arbetsmetod för att på ett strukturerat sätt utgå från individens behov och mål inom äldreomsorgen. Metoden används inom såväl handläggning, genomförande som uppföljning. Genomförandeplan och kontaktmannaskap är redskap och metoder för att anpassa insatserna efter individen och det är därför av stor vikt att utförarna säkerställer att dessa metoder är väl förankrade i verksamheterna.

Brukarens eller anhörigas upplevelse av personalens bemötande är i de flesta fall avgörande för hur nöjd man är med en viss insats. Det är ett område som kontinuerligt behöver hållas aktuellt, och här kan synpunkter och klagomål användas som underlag vid reflektion i arbetsgruppen, diskussion kring värdegrund med mera.

4.2 Kontinuitet, bemanning och arbetsledning

I denna kategori har 60 brister anmälts, vilket är 22 % av bristerna. Det är en ökning i antal från 44 under 2018. Av dessa rör hälften vårdboende och hälften hemtjänst.

Det som vanligen framförs är att man upplever att bemanningen är för låg och att personal inte hinner utföra sina arbetsuppgifter. Den klagande har ibland tveksamhet inför att framföra klagomål eftersom man menar att personal är bra och duktig och gör allt vad de kan. Man vill inte att det ska uppfattas som kritik mot personalen. Kritiken riktas istället mot kommunen som man uppfattar accepterar denna bemanning.

Flera klagomål rör brister i kontinuitet som beror på stor personalomsättning; många vikarier, ovana vikarier och personal som är inne och jobbar några enstaka pass och sedan inte kommer igen.

Flera klagomål har berört arbetsledning på enheten. Det framkommer att flera upplevda brister avser verksamhetschefs tillgänglighet och närvaro i verksamheten.

4.3 Sjukvård och rehabilitering

Denna kategori har fått 25 anmälda brister, vilket är 9 % av bristerna. Det är en minskning från 29 brister under 2018. Klagomålen visar på brister i sjukvård- och rehabiliteringsinsatser, men också brister i information och kommunikation kring dessa. Många av brukarna inom äldreomsorgen har komplexa sjukdomstillstånd och det ställer stora krav på sjukvårds- och rehabiliteringsinsatser. Av klagomålen är det 6 som rör korttidsvård, 13 riktar sig till vårdboende inklusive boende för personer med demenssjukdom. De övriga klagomålen är fördelade på servicehus/hemtjänst och hemsjukvård. Inom detta område samarbetar äldreombudsmannen med MAS och MAR vid bedömning av ärendena. Det kan i förekommande fall, kan leda till fortsatt utredning.

5 Angelägna frågor

Analys av inkomna synpunkter och klagomål under året tillsammans med erfarenheter från tidigare år lyfter fram några faktorer som verkar vara avgörande för hur den upplevda kvalitén i äldreomsorgen blir, vilket redovisas i detta avsnitt.

5.1 Omvårdnadspersonal

Äldreomsorgen är en komplex miljö som ställer stora krav på kvalificerad yrkeskompetens. Äldreomsorgens personal är den stora resursen och det är i mötet mellan brukare – personal – anhörig som den upplevda kvalitén avgörs. Det är i de dagliga kontakterna som verksamhetens kvalitet uttrycks genom bemötande och konkreta handlingar. Personalens förmåga att möta varje individ utifrån dennes behov är grunden i allt omvårdnadsarbete, vilket i sin tur är beroende av såväl utbildning som personlig lämplighet. Idag finns en svårighet att rekrytera personal med adekvat utbildning till äldreomsorgen. Det innebär utmaningar för utförarna att introducera, stödja och handleda nya medarbetare för arbete inom äldreomsorgen, men också att få befintlig personal att vilja och orka arbeta kvar.

5.2 Språkkompetens

En fråga som aktualiserats under året rör äldreomsorgens förmåga att möta brukare med olika språkbakgrund. Det är tre formella klagomål som har avsett detta område. Därutöver har synpunkter också framförts då äldreombudsmannen mött seniorer vid informationsträffar och föreningsmöten. De formella klagomålen avser hemtjänst och påtalar brister i hemtjänstens förmåga att tillgodose brukarens behov av fungerande kommunikation. Mer övergripande synpunkter har framförts av personer som ännu inte har behov av insatser från äldreomsorgen. Då handlar det om oro och farhåga för hur det ska bli vid eventuellt behov av hemtjänst eller äldreboende.

Vi har redan idag ett stort antal brukare inom äldreomsorgen som inte har svenska som sitt modersmål. Att det inte har framförts fler formella klagomål till äldreombudsmannen kan möjligen tolkas som ett stöd för att utförarna redan vidtar åtgärder för att tillgodose brukarens behov av särskild språkkompetens.

Inkomna synpunkter och klagomål samt den allmänna oron bör dock tas på allvar och som intäkt för att utförarna fortsätter och i förekommande fall intensifierar sina ansträngningar för att skapa fungerande kommunikation mellan brukare och personal.

Andra synpunkter som framförs till äldreombudsmannen är att det finns personal inom äldreomsorgen, med utländsk härkomst, som inte har tillräckliga kunskaper i svenska språket för att förstå och göra sig förstådda. Äldreomsorgen har ett stort rekryteringsbehov och det är positivt att många nysvenskar vill arbeta inom äldreomsorgen. Det pågår projekt inom kommunen för att integrera personal som står långt ifrån arbetsmarknaden, där personer med utländsk härkomst är en betydande del. Synpunkter och klagomål kan tolkas som att dessa projekt inte är tillräckliga.

5.3 Ledning

I stycket 3.4, Äldreombudsmannens kommentarer kring klagomål, noteras vikten av närvarande och tillgänglig ledning i verksamheten. Det är viktigt både för brukare och anhöriga att verksamhetschef är synlig i verksamheten och att det finns god tillgänglighet till ledningspersonal.

Äldreombudsmannens erfarenheter är att det finns mycket att vinna på att ta emot synpunkter och klagomål med öppenhet inför den enskildes upplevelse. När verksamhetschefer tar emot synpunkter och klagomål respektfullt, samt tillvaratar erfarenheterna för förbättringar, ger det ofta spridning i verksamheten. Chefens förhållningssätt ger ringar på vattnet.

I de fall verksamheten har brustit är det enda hållbara bemötandet att medge, beklaga och rätta till. I fall där verksamheten menar att man inte har brustit kan ett klagomål ge värdefull kunskap om hur verksamheten upplevts från anhörigs eller brukarens perspektiv. Det är viktigt att detta tas tillvara i verksamheten och här spelar ledningen en avgörande roll.

5.4 Återkoppling av synpunkter och klagomål

Enligt kommunens rutin för synpunkter och klagomål är det verksamhetschefens ansvar att återkoppla till den som framfört synpunkten eller klagomålet. I stycket 3.4 noteras att det förekommer brister avseende detta. Det är av stor vikt att utförarna ger svar på inlämnad synpunkt eller klagomål. Det är viktigt för förtroendet att man som enskild får kännedom om hur verksamheten ser på det beskrivna, vad som framkommit i eventuell utredning och vilka åtgärder som vidtagits. Om synpunkten/klagomålet påtalar

förhållande som utföraren inte kan påverka, såsom lagstiftning eller riktlinjer, är det viktigt att det kommuniceras.

5.5 Utförarbyten

Under 2019 har det kommit in synpunkter som gäller upphandling av verksamhet. Man påtalar att utförarbytet i sig är ett problem. Det för ofta med sig oro och turbulens i verksamheten. Det kan bli stor rörlighet i personalgruppen. I de fall en stor del av omsorgspersonalen väljer att sluta krävs nyrekrytering vilket i sig är en utmaning. Kopplat till det generella problemet med kompetensförsörjning som beskrivs ovan kan det under lång tid påverka verksamhetens möjligheter att tillgodose omvårdnad och trygghet. Det kan också ta tid innan ny ledning har sitt team på plats och ledningssystem är infört.

Synpunkterna är inte ett ställningstagande för eller emot privata utförare eller mot någon enskild utförare. Det är istället ett uttryck för missnöje med utförarbyten. För både anhöriga och brukare är det svårt att förstå att deras upplevelse av hur tidigare utförare har bedrivit verksamheten inte efterfrågas och därmed inte har någon påverkan på beslutet om eventuellt utförarbyte.

Vissa utförarbyten genererar inte några synpunkter eller klagomål till äldreombudsmannen. Om det reflekterar ett smidigt och välfungerande utförarbyte, eller om det finns andra orsaker, vore intressant att få belyst.

5.6 Färdtjänst

Under året har flera ärenden inkommit gällande färdtjänst. Äldreombudsmannen hänvisar alltid till Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen när det gäller färdtjänst. Frågan aktualiseras här då färdtjänsten är en väsentlig samhällstjänst för att som medborgare kunna vara delaktig i samhället trots funktionsnedsättning. Färdtjänsten påverkar seniorers möjlighet att fortsätta vara aktiva i de fall man inte kan åka med allmänna kommunikationer. För äldreombudsmannen är det därför angeläget att visa på de konsekvenser som färdtjänstbeslut får för enskilda seniorer.

De ärenden som aktualiseras är personer som haft färdtjänst tidigare, men som fått avslag i samband med förnyad ansökan. Flera påtalar att deras funktioner inte har förbättrats, snarare försämrats med åren (flera av personerna är över 90 år). Det gör att man inte har förståelse för det fattade beslutet och svårt att se logiken. Flera av dem har överklagat till förvaltningsrätten och fått avslag.

Flera personer har framfört att det i olika sammanhang propageras för att som senior vara aktiv och delta i olika evenemang. Ett exempel är vykort, som äldreombudsmannen skickat ut under 2019, med information om minigym och träffpunkter. Enskilda mottagare menar att det har upplevts som en provokation; ”hur ska man ta sig till aktiviteterna om man på grund av nedsatta funktioner inte kan åka kollektivt och samtidigt inte beviljas färdtjänst”.

En annan aspekt som aktualiserats kring färdtjänsten är att man som färdtjänstberättigad själv ska ha koll på när tillståndet går ut. Det innebär att den enskilde ska tänka på att ansöka på nytt innan det gamla tillståndet går ut, för att undvika glapp. Här är det flera personer som påtalar att det kan bli ett problem och man önskar att man skulle få en påminnelse när det är dags att förnya tillståndet.

6 Neutral stödperson

Under 2019 är det 91 ärenden som i huvudsak består av frågor och vägledning för enskild brukare eller anhörig. Exempel på ärenden är generella frågor om olika boendeformer eller andra insatser inom äldreomsorgen. Det kan vara resonemang och reflektion kring vilka insatser som skulle kunna vara aktuella. I många av dessa kontakter sker endast ett fåtal telefonsamtal och den enskilde väljer att gå vidare på egen hand via exempelvis äldrelots, bostadsbolag eller utförare.

I ärenden som rör ett specifikt äldreboende eller hemtjänst förekommer det att äldreombudsmannen arrangerar möten tillsammans med berörd verksamhet, för att ge den enskilde anhörige/brukaren möjlighet att framföra frågor och synpunkter direkt till ansvariga i verksamheten.

Äldreombudsmannens upplevelse är att anhöriga, brukare och allmänhet uppskattar möjligheten till samtal, stöd och vägledning.

7 Välfärdsfrågor för äldre

7.1 Seniorgala

I februari deltog Social- och omsorgsförvaltningen i Senior-galan som arrangerades på initiativ av Georgis Tuoma på Cupolen i Linköping. Arrangemangets syfte är att rikta ett tack till den äldre generationen som har byggt upp samhället. Äldreombudsmannen samordnade förvaltningens deltagande i arrangemanget. Äldrenämndens ordförande Liselotte Fager deltog och hälsade välkommen å Linköpings kommuns vägnar och äldreombudsman blev intervjuad på scenen om kommunens insatser för seniorer. Vid kommunens monter fanns information om välfärdsteknik av olika slag som exempelvis i-pad med olika appar, VR-glasögon, robotkatt, digitala lås och trygghetslarm. Äldrelots informerade om olika boendeformer, hemtjänst samt andra äldreomsorgsinsatser. Cirka 1500 personer besökte Seniorgalan.

7.2 Äldredag

Linköpings kommuns årliga Äldredag gick av stapeln 9 oktober i Konsert & Kongress. Detta är ett evenemang där Äldreombudsmannen deltar varje år. Evenemanget är ett uppskattat arrangemang för att uppmärksamma ämnen som är väsentliga för seniorer. Här lyfts olika aspekter och samhällsfunktioner som är viktiga för välfärden för den äldre generationen. För äldreombudsmannen är deltagandet ett led i att marknadsföra funktionen. Det ger möjlighet till samtal

med anhöriga/brukare/medborgare i frågor som rör äldreomsorgen. Det ger också tillfällen till möten med utförare och andra aktörer vilket är värdefullt i äldreombudsmannarollen. Äldredagen besöktes av knappt 2000 personer.

7.3 Balansera mera

En välfärdsfråga för äldre är hur man kan vidmakthålla funktioner och förebygga fallolyckor. Tillsammans med medicinskt ansvarig för rehabilitering, MAR, har äldreombudsmannen samordnat insatser för fallprevention under Socialstyrelsens kampanjvecka, Balansera mera. En arbetsgrupp med representanter från olika aktörer har planerat och genomfört en eftermiddag med tema fallprevention i Missionskyrkan 2 oktober. Deltagande aktörer har varit Attendo, Vardaga, Hammarlyck Rehab, Leanlink Kommunrehab, Region Östergötland, folkhälsstrateg, Kost och Restaurang samt Kultur och fritidsförvaltningen.

I kyrksalen hölls två korta föreläsningar; Sätt Östergötland i rörelse, Matti Leijon, Region Östergötland och Rörelse för nytta och nöje, Maria Gustafsson, Korpen. Föreläsningarna upprepades två gånger för att ge fler personer möjlighet att lyssna samt att fördela besökarna till de olika aktiviteterna jämnt under eftermiddagen.

På kyrkorget fanns möjlighet att ta del av information från olika aktörer. I Mariasalen fanns information om fallprevention i hemmiljön och tips o råd om träningsmöjligheter. Marknadsföring skedde genom många olika kanaler. Cirka 350 personer besökte arrangemanget. En enkel gallupundersökning visar att av de 65 personer som svarade var 64 mycket nöjda eller nöjda med arrangemanget. När det gäller marknadsföring förefaller dagspress och den personliga inbjudan, till personer över 80 år, vara mest verkningsfulla. Kostnader för arrangemanget har delats mellan äldrenämnden och kommunens folkhälsstrateg, medan de olika aktörerna i arbetsgruppen bidragit med sin tid och kompetens. Erfarenheterna från arrangemanget är mycket positiva och det finns en önskan om att genomföra något liknande under 2020.

Maria Lindahl
Äldreombudsman

Bilaga 1



Välkommen till
Balansera mera

En dag om att hålla balansen
med mat, medicin och motion

2 oktober
kl. 13.30-16.30

Missionskyrkans lokaler
Drottninggatan 22

En hälsning från
äldreomsorgen i Linköping

Linköpings kommun
linkoping.se/aldreomsorg



Hej!

Här kommer några tips från Linköpings kommun om vad du som senior kan ta del av.

- **TRÄFFPUNKTER:** Du kan delta i aktiviteter och äta lunch på alla servicehus och kommunala trygghetsboenden, även om du inte bor där.
- **MINIGYM:** För träning på egen hand finns minigym på sex av kommunens servicehus. På Åleryds vårdboende finns också ett friskvårdsgym där du kan träna efter introduktion av fysioterapeut. Öppna för alla över 65 år.
- **BALANSERA MERA:** 2 oktober kl 13.30-16.30 i Missionskyrkan "Att förebygga fallolyckor genom mat – motion – medicin." Håll utkik i lokalpress och på www.linkoping.se Välkommen!
- **KONTAKT LINKÖPING** - kommunens center för medborgarservice. Här får du svar direkt på allmänna frågor om kommunens tjänster av samhällsvägledare. Tel: 013 20 60 00, e-post: kontakt@linkoping.se

Vill du veta mer om äldreomsorg kan du kontakta kommunens äldrelotsar. Om du har synpunkter eller klagomål på äldreomsorgen kan du kontakta äldreombudsmanen.

Vänliga hälsningar
Maria Lindahl, äldreombudsman

Det här vykortet skickas till alla över 80 år i Linköpings kommun som inte har hemtjänst. Dina personuppgifter kommer från folkbokföringsregistret och används enbart till detta utskick, i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR).



20433123

Kontakta äldrelots
Telefon: 013-20 64 01
E-post: aldrelots@linkoping.se

Kontakta äldreombudsman
Telefon: 013-20 66 60
E-post: aldreombudsman@linkoping.se

Bilaga 2



Du är inbjuden av Linköpings Kommun

Linköpings kommun
linkoping.se



Välkommen till information!

Vi vill berätta vad vi kan erbjuda dig som har kommit upp i åren.

- Vad kan äldreomsorgen erbjuda, till exempel hjälp i hemmet, olika boendeformer och anhörigstöd?
- Vart vänder jag mig för att få stöd och hjälp?
- Vad kostar det?
- Hur kan jag underlätta vardagen?
- Fysisk träning – tips och råd

Du kommer att få träffa kommunens Äldreombudsman och en fysioterapeut. Vi bjuder på kaffe, te och smörgås. Vill du ha sällskap av en närstående går det bra.

DATUM Fredag 5/4, kl 10.00-12.00

PLATS Missionskyrkan, Drottninggatan 22, Mariasalen

ANMÄLAN senast 29/3 via

e-post: aldreombudsman@linkoping.se

eller telefon: 013-20 62 82.

Varmt välkommen önskar

Äldreombudsman Maria Lindahl

Det här vykortet skickas till alla i Linköpings kommun som fyller 80 år under året och som inte har hemtjänst. Dina personuppgifter kommer från folkbokföringsregistret och används enbart till detta utskick, i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR).



20433123