

Vård- och omsorgsförvaltningen
Tjänsteskrivelse till äldrenämnden

Datum:
2023-02-13

Diarienummer:
ALN-2022-00698

Handläggare:
Heléne Stenlund

Äldreombudsmannens årsrapport 2022

Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar

1. **att** överlämna äldreombudsmannens årsrapport för 2022 till kommunfullmäktige enligt ärendets bilaga.

Ärendet

Äldreombudsmannen är en oberoende funktion som arbetar kommunövergripande på alla nivåer. Enligt instruktionen för Uppsala kommuns äldreombudsman ska äldreombudsmannen årligen inlämna en rapport till kommunfullmäktige.

I årsrapporten, där även röster från äldre ingår, beskrivs vad äldreombudsmannen uppmärksammat i sina kontakter med äldre kommunmedborgare samt arbeten där äldreombudsmannen varit delaktig. Rapporten ger således inte en heltäckande bild av äldres levnadsvillkor i Uppsala, utan utgör ett axplock av upplevelser från den berörda målgruppen. Utifrån rapporten ges rekommendationer till kommunen för det fortsatta arbetet.

Beredning

Ärendet har beretts på avdelningen för systemledning.

Föredragning

Årsrapporten är en sammanfattning av äldreombudsmannens verksamhetsår. Den bygger på medborgarkontakter och samverkan på en strategisk nivå, samt ett samarbete med samordnaren för äldrevänlig kommun med flera.

Äldreomsorg, bostadsfrågor, kollektivtrafik och mötesplatser är vanliga teman i kontakterna med äldreombudsmannen. Övergripande kan ett fokus på ensamhet och önskemål om social samvaro identifieras. Äldreombudsmannen ser att frågorna går att koppla till såväl delaktighet som kommunens mål att arbeta mer förebyggande och hälsofrämjande i enlighet med omställningen till Effektiv och nära vård, samt program för äldrevänlig kommun, programmet för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning, och äldrenämndens kraftsamling för äldreomsorgen.

Utifrån det som beskrivs i rapporten ger äldreombudsmannen följande rekommendationer i sammanfattning:

- Säkra kvalitet och lyhördhet i äldreomsorgen.
- Bredare ansats från kommunens sida när det gäller kommunikation om äldrevänlig kommun, för att synliggöra det arbete som pågår inom förvaltningar och bolag.
- Arbeta tvärssektoriellt med breda lösningar över förvaltningsgränser, samt tillsammans med civilsamhället och Region Uppsala. Detta för att uppnå proaktiva och hälsofrämjande effekter i linje med Mål och budget, fokusmål 1 uppdrag 8.
- Utveckla och anpassa kommunens hemsida för att underlätta att hitta information som kan vara relevant för målgruppen.

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet bedöms inte medföra några ekonomiska konsekvenser

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 13 februari 2023
- Bilaga, Äldreombudsmannens årsrapport 2022

Vård- och omsorgsförvaltningen

Lenita Granlund
Förvaltningsdirektör

Förvaltning eller nämnd eller enhet
Rapport

Datum:
2023-02-13

Diarienummer:
ALN-2022-00698

Handläggare:
Helene Stenlund

Äldreombudsmannens årsrapport 2022

Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	4
Rapportens syfte	5
Äldreombudsmannens arbete 2022	5
Arbete på individ- till strategisk nivå	5
Äldreombudsmannens medborgarkontakter	6
Äldreomsorg och stöd	6
Kollektivtrafik	7
Bostäder	8
Mötesplatser och träffpunkter samt förenings- och idrottslokaler	8
Äldreombudsmannens strategiska arbete	9
Äldres upplevelser av delaktighet inom äldreomsorgen	9
Strategiskt arbete med delaktighet	10
Möten med föreningar och andra mötesplatser för äldre	10
Samverkan med civilsamhället	10
Planering och genomförande av Seniorfestivalen	11
Pilotprojekt med äldreambassadörer under 2022	11
Avslutning äldreombudsmannens reflektioner	11
Äldreombudsmannens rekommendationer	12
Säkra kvalitet och lyhörddhet i äldreomsorgen	12
Behov av utvecklade kommunikationsinsatser	12
Vikten av tvärsektorielt arbete	12
Utveckla och anpassa kommunens hemsida	12

Sammanfattning

Äldreombudsmannen är en oberoende funktion som verkar kommunövergripande på alla nivåer för äldres delaktighet och inflytande och som årligen ska inlämna en rapport till kommunfullmäktige. Årsrapporten är en sammanfattning av äldreombudsmannens verksamhetsår, som bygger på medborgarkontakter och samverkan på en strategisk nivå, samt ett samarbete med samordnaren för äldrevänlig kommun med flera.

Äldreomsorg, bostadsfrågor, kollektivtrafik och mötesplatser är vanliga teman i kontakterna med äldreombudsmannen. Övergripande kan ett fokus på ensamhet och önskemål om social samvaro identifieras. Äldreombudsmannen ser att frågorna går att koppla till såväl delaktighet som kommunens mål att arbeta mer förebyggande och hälsofrämjande i enlighet med omställningen till Effektiv och nära vård, samt program för äldrevänlig kommun, programmet för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning och äldrenämndens kraftsamling för äldreomsorgen.

Utifrån det som beskrivs i rapporten ger äldreombudsmannen följande rekommendationer.

-Säkra kvalitet och lyhördhet i äldreomsorgen. Äldreombudsmannen ser vikten av att kommunen såväl som externa utförare följer upp insatser även på vård- och omsorgsboende. Det är viktigt att få det stöd man som individ har rätt till och att kunna vara delaktig i sin vardag utifrån sina förutsättningar.

-Bredare ansats från kommunens sida när det gäller kommunikation om äldrevänlig kommun för att synliggöra det arbete som pågår inom förvaltningar och bolag.

-Arbeta tvärsektorielt med breda lösningar över förvaltningsgränser, samt tillsammans med civilsamhället och regionen. Detta för att uppnå proaktiva och hälsofrämjande effekter i linje med Mål och budget, fokusmål 1 uppdrag 8.

-Utveckla och anpassa kommunens hemsida för att underlätta att hitta information som kan vara relevant för målgruppen. Det är samtidigt viktigt att fortsatt säkerställa möjligheten till analog information för den som av olika skäl inte använder digitala verktyg.

Inledning

Att vara socialt delaktig värderas högt bland äldre personer och blir allt viktigare ju äldre vi blir.¹ Möjligheten att vara socialt aktiv kan minska risken för ofrivillig ensamhet och även påverka hälsan positivt, då studier visat att det finns samband mellan ofrivillig ensamhet och sjuklighet.² Förebyggande och hälsofrämjande insatser är därför viktiga för äldres hälsa och insatserna kan även riktas mot fler grupper.

Ett pågående arbete i Helsingborgs kommun inom projektet ”Omtanke Helsingborg” vänder sig till hela befolkningen och har som syfte att motverka ofrivillig ensamhet. Den kartläggning som gjorts visade att invånarna vill umgås över generationsgränser och efterfrågar möten som inte riktar sig till en specifik ålder eller målgrupp, vilket fått betydelse för planeringen av aktiviteter i genomförandefasen.³

Den stora nationella omvandlingen av vården, God och nära vård 2030 - i Uppsala län benämnd Effektiv och nära vård.- lyfter behovet av förebyggande och hälsofrämjande insatser. Vården ska anpassas för att möta framtidens behov med både en åldrande och en växande befolkning. En ny struktur för vården utvecklas i samarbete mellan regionen och länets kommuner för att bättre motsvara invånarnas behov. Den nära vården kännetecknas av ett personcentrerat arbetssätt där individens förutsättningar och behov ska stå i centrum. Den gemensamma målbilden för länets kommuner och Region Uppsala innehåller fyra områden där en förflyttning behöver ske. Vården ska vara nära, effektiv, samskapande och förebyggande och hälsofrämjande.

Uppdraget mot Effektiv och nära vård uttrycks på olika sätt, till exempel i Mål och budget 2023 med plan för 2024 - 2025, där uppdrag 8 handlar om att ”åstadkomma en omställning mot en effektiv och nära vård med fokus på förebyggande och hälsofrämjande insatser.”

Det förebyggande och hälsofrämjande perspektivet lyfts också i Uppsala kommuns program för äldrevänlig kommun. Även kommunens program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning lyfter äldres behov. Båda programmen betonar vikten av äldres möjligheter till delaktighet i samhällslivet och hur äldre med eller utan funktionsnedsättning ska ges möjlighet att leva ett aktivt och självständigt liv. Äldres möjlighet till delaktighet och behovet av hälsofrämjande och förebyggande insatser finns även med i äldrenämndens utvecklingsplan Kraftsamling för äldreomsorgen. Äldreombudsmannen har också skrivit om frågorna i tidigare årsrapporter.

I årsrapporten 2021 skrev äldreombudsmannen att delaktighet och inflytande i äldreomsorgen var något kommunen behövde arbeta mer med. Äldreombudsmannen har under året haft fortsatt fokus på delaktighet på olika sätt. När äldreombudsmannen möter äldre i olika sammanhang ges information om vikten av delaktighet inom äldreomsorgen, social- och digital delaktighet och hur man lämnar synpunkter på kommunens verksamheter och tjänster. Äldreombudsmannen informerar även om det pågående arbetet för en äldrevänlig kommun som har sin grund i medborgardialog med kommunens invånare 60+.

¹ Nilsson, I., Häggström Lundevaller, E., & Fisher, A.G. (2017). The relationship between engagement in leisure activities and self-rated health in later life. *Activities, Adaptation & Aging*, 41:2, 175-190.

² Dahlberg L, Frank A, Lennartsson C, McKee K, Naseer M, Rehnberg J. Ensamhet bland äldre personer i Norden. Copenhagen: Nordisk Ministerråd; 2020

³ <https://dialog.helsingborg.se/omtankehelsingborg>

Frågor som äldre lyfter i kontakten med äldreombudsmannen handlar framför allt om äldreomsorg, bostadsfrågor, kollektivtrafik och mötesplatser.

Rapportens syfte

I årsrapporten, där även röster från äldre ingår, beskrivs vad äldreombudsmannen uppmärksammat i kontakten med äldre kommunmedborgare samt arbeten där äldreombudsmannen varit delaktig. Utifrån rapporten ges rekommendationer till kommunen för det fortsatta arbetet.

Syftet med årsrapporten är att beskriva vad äldreombudsmannen uppmärksammat i sina kontakter med äldre kommunmedborgare samt arbeten där äldreombudsmannen varit delaktig och ger således inte en heltäckande bild av äldres levnadsvillkor i Uppsala.

Äldreombudsmannens arbete 2022

Äldreombudsmannen är en oberoende funktion i kommunen, organiserad i staben i vård- och omsorgsförvaltningen, som arbetar kommunövergripande på alla nivåer för äldre medborgares möjlighet till delaktighet och inflytande. Funktionen verkar genom att i olika sammanhang lyfta äldres perspektiv. Enligt instruktionen för Uppsala kommuns äldreombudsman ska äldreombudsmannen årligen inlämna en rapport till kommunfullmäktige.

Äldreombudsmannen samlar äldre personers synpunkter och åsikter, samverkar med intresseföreningar, förvaltningar, bygger nätverk och deltar i möten. Funktionen bidrar även genom att undersöka, påtala och informera utåt till medborgarna samt inåt mot kommunen. Äldreombudsmannens nära samarbete med samordnaren för äldrevänlig kommun fungerar som kanal för att föra vidare frågor och samverka på strategisk nivå.

Äldreombudsmannen handlägger inte enskilda ärenden eller klagomål och företräder inte enskilda invånare.

Arbete på individ- till strategisk nivå

Äldreombudsmannens arbete består av två delar, medborgarkontakter och det strategiska arbetet. I medborgarkontakterna hör äldre av sig för att lämna synpunkter och för att få råd, stöd och information. Kontakterna tas via telefon och e-post.

Inkomna synpunkter sammanställs och tas vidare till tjänstepersoner som arbetar med och har ansvar för frågorna. Äldreombudsmannen ger även stöd i att identifiera vilken förvaltning eller vilket bolag som ansvarar för en fråga och ger vägledning till ansvarig huvudman. Den som av olika skäl inte använder digitala verktyg kan få hjälp att lämna synpunkter digitalt via kommunens hemsida. Äldreombudsmannen fungerar på så sätt som kanal in till kommunen.

Det strategiska arbetet består i att arbeta utåtriktat genom samverkan, nätverk och möten för att lyfta frågor som äldreombudsmannen uppmärksammat i kontakterna med äldre och för att sprida kunskap. Äldreombudsmannen har i sitt arbete många kontakter och samarbeten (se bilaga).

Äldreombudsmannens medborgarkontakter

Under året har äldreombudsmannen haft närmare 230 kontakter via telefon och e-post. Det är relativt vanligt att även anhöriga hör av sig. Kontakterna handlar ofta om att lämna synpunkter på kommunens verksamheter, tjänster och miljöer. De kan även handla om att vilja få information, råd eller stöd i olika frågor. Exempelvis kan det vara oro för en närstående som har svårt hantera sin vardag eller frågor om vilka möjligheter som finns för att kunna åldras i sin bostad.

Äldreomsorg, kollektivtrafik, bostäder och mötesplatser är vanliga teman. Äldre personers vilja att vara aktiva och delaktiga i sin vardag och i samhället går som röd tråd genom dessa teman.

Många uttrycker att det är positivt att det finns en funktion som är oberoende från kommunens verksamheter och myndighetsutövning.

”Du är ju ett ombud för oss som är äldre. Du är ju inte ett ombud för kommunen.”

Äldreombudsmannen deltar i möten med föreningar, på träffpunkter och i andra sammanhang där äldre möts och samtal sker men redovisningen nedan bygger på kontakter som tagits via telefon och e-post.

Äldreomsorg och stöd

Synpunkter inom området äldreomsorg är vanligast förekommande och berör framför allt kommunikation, riktlinjer och rutiner. I grund och botten handlar det om möjligheten till delaktighet och inflytande.

Ofta handlar det om brist på information om rutiner och riktlinjer.

”Jag hade behövt att någon varit där och tagit emot oss och att vi fått information. Det är många frågor och kontakter. Och när man inget vet om vilka rutiner de har på boendet när någon flyttar in.”

Många har också synpunkter på hur biståndsbesluten verkställs i praktiken, och har svårt att se att det som står i besluten är överförbart till den praktiska verksamheten.

”Inflytande är det svåraste ordet. Hur tolkar man det? Det är som att biståndshandläggaren hänvisar till något som inte finns. Vad innebär det i praktiken i äldreomsorgen?”

Det är vanligt att synpunkterna handlar om att den äldre eller dennes anhöriga inte vet vem som är kontaktperson eller om genomförandeplanen är uppdaterad. Andra känner inte till att de har rätt till en namngiven kontaktperson och uppdaterad genomförandeplan. Det förekommer ibland synpunkter på att genomförandeplanen inte följs och handlar då ofta om att promenader uteblir. De lyfter att det är viktigt att kommunen säkerställer att den enskilde får god vård och omsorg.

Det kan även handla om att vilja bli lyssnad på och att kunna vara socialt delaktig:

”Jag är blind och hör dåligt. Personalen glömmet det. De måste presentera sig när de kommer in till mig. Och jag vet inte om det sitter någon mitt emot mig vid matbordet om inte personalen berättar det för mig.”

Vissa har synpunkter på den terminologi som användas i kommunen i olika sammanhang och den upplevda laddning som kan finnas i orden. Det kan t.ex. handla om benämningen på individer i målgruppen t.ex. ”brukare”, ”boende”, ”äldre” m.fl.

*”Brukarråd är inget bra ord. Det får mig att tänka på missbrukare. Jag bor här.
Boenderåd låter bättre tycker jag”*

Många samtal börjar med en uppgiven fråga:

”Ska det vara så här? Jag har pratat med verksamhetschefen men inget händer.”

De som tar kontakt upplever ofta att de har nått vägs ände och tar kontakt för råd och stöd.

Många vill veta hur kommunen arbetar för att förbättra äldreomsorgen utifrån brister som framkom under pandemin, hur äldreomsorgen hanterar synpunkter och vilka rutiner som finns vid allvarliga händelser.

”Blir allvarliga händelser utredda eller kan ansvariga blunda för det som hänt utan att det uppdagas?”

Andra känner oro för en närstående eller granne som ser ut att behöva stöd från äldreomsorgen: hur tar man upp frågan utan att kränka, vart vänder man sig och hur gör man när någon inte vill ta emot hjälp?

Äldres rättigheter

Frågor kommer även om vilka rättigheter man har som äldre och hur man kan lämna synpunkter.

”Vilka rättigheter har vi som äldre? Vad kan vi kräva av kommunen?”

”Kan man bli tvingad flytta till äldreboende fast man inte vill?”

”Hur ska man agera när man ser brister i kommunen? Ska man kontakta de som beslutar på kommunen? Hur vet man hur man gör? Vad händer sen? Finns det någon som tar emot och som bryr sig?”

Kommentarer om upplevda negativa attityder gentemot äldre förekommer ibland.

”I kommunens information om aktiviteter och sådant som händer i Uppsala så ser det trevligt och lockande ut men jag saknar bilder på äldre i den marknadsföringen.”

Synpunkter inkom även i samband med valet om att ordningen i valsedelställen var förvirrande, vilket ledde till svårigheter att hitta rätt valsedel.

Kollektivtrafik

Synpunkter som berör kollektivtrafiken handlar ofta om Seniorkortet och att busskurerna i staden togs bort i samband med att Region Uppsalas och kommunens upphandling av reklamfinansierade busskurer överklagades.

Seniorkortet upplevs inte motsvara resenärernas behov i tillräckligt hög grad. Främst handlar det om att det är ett årskort och att resorna sker under lågtrafik.

”Jag bor i Björklinge. Seniorkortets tider räcker inte. Jag behöver komplettera med reskassa.”

”Uppsala ska ju vara en äldrevänlig kommun. Ändra på Seniorkortet så att det passar oss. Det är ju bra om fler äldre åker buss i stället för att köra bil.”

Synpunkter finns även på att man behöver fyllt 70 år för att kunna köpa Seniorkortet.

”Seniorkortet borde gälla även vi äldre som fyllt 65 år och har försörjningsstöd. Busskort ingår inte i försörjningsstödet. Vi blir kvar här i Gottsunda. Det ökar segregationen.”

Många äldre har synpunkter på att stadens busskurer tagits bort och flera ställer sig frågande till Uppsalas ambitioner att vara en äldrevänlig kommun när sittplatser och skydd mot väderlek tagits bort.

”Det har försvunnit många bänkar. Det är riktigt jobbigt när man är 80+ och inte orkar stå. Störtregn eller + 30 grader gör det extra svårt. Hur ska det gå till hösten?”

”Hur kan Uppsala säga sig vara en äldrevänlig kommun när man tagit bort busskurerna?”

Bostäder

I kontakter med äldreombudsmannen framförs att det idag saknas ekonomiska incitament för att sälja när man bott länge i sin bostad och i takt med att lånet betalats av fått låga boendekostnader. De anser att det borde finnas möjligheter att göra det lättare att sälja sin bostad.

Äldre personer bosatta på landsbygden vill åldras på den plats där de bor och efterfrågar fler hyresrätter på landsbygden. Bristen på hyresrätter samt boendeformer med gemenskap lyfts generellt.

Många tycker det är svårt att förstå skillnaden mellan olika boendeformer och vilka som kommunen ansvarar för. Kommunens hemsida upplevs svår att navigera i för att finna information om bostadsfrågor.

”Det måste bli enklare för oss äldre att kunna flytta.”

”Nybyggda lägenheter är för dyra.”

”Jag vill bo kvar här men det finns inga hyresrätter om jag säljer huset.”

Äldre som hör av sig har tankar och funderingar kring sin boendesituation. Flytta eller bo kvar kan vara en stor och svår fråga och det finns behov av att skaffa sig kunskap, antingen utifrån ett behov som finns eller för att kunna planera utifrån eventuella framtida behov. Frågorna handlar ofta om tillgänglighet, vilket stöd som finns via kommunen som möjliggör kvarboende och vilka boendeformer kommunen ansvarar för. Många undrar hur kommunen arbetar med bostadsfrågor.

”Jag har fyllt 79 år. Det börjar bli svårt sköta huset...”

Mötesplatser och träffpunkter samt förenings- och idrottslokaler

Liksom tidigare år lyfts behovet av föreningslokaler i centrala Uppsala, mötesplatser och träffpunkter för äldre. Träffpunkter efterfrågas från olika håll i kommunen. Äldre som med tiden fått svårigheter att förflytta sig längre sträckor har behov av mötesplatser där de bor.

”Det behövs fler träffpunkter. Har man fått svårare att gå behöver man ha aktiviteter nära. Mat på skolor är en bra idé.”

Behovet av analog och digital information

De som tar kontakt berättar även om svårigheter att hitta information i tryckt form och att hitta information på kommunens hemsida.

Det efterfrågas mer information om var man kan hitta aktiviteter som kommunen och civilsamhället erbjuder.

”Det finns mycket aktiviteter men det är lite svårt att veta vad som finns. Jag önskar det fanns samlat på något sätt.”

Äldreombudsmannens strategiska arbete

Äldreombudsmannen är som tidigare nämnts en oberoende roll, men efterfrågas och bidrar i kommunens arbete för att bli en mer äldrevänlig kommun. Detta bland annat genom ett nära samarbete med samordnaren för äldrevänlig kommun samt genom att i olika sammanhang och konstellationer bidra med kunskaper, perspektiv, argument, analyser, idéer och kontakter. Som exempel kan nämnas att äldreombudsmannen bistått med sakkunskap och kontaktvägar vid uppstart av stadsbyggnadsförvaltningens projekt för ökad trygghet i Gränby-Kvarngärdet, där tjänstedesign används som metod för att göra de äldre som bor i området delaktiga i arbetet. Genom att på detta sätt direkt bidra till kommunens äldrevänliga arbete ökar kommunens förmåga till lyhördhet och anpassning till målgruppen äldre. Samtidigt ger det en möjlighet för äldreombudsmannen att observera och sätta sig in i kommunens arbete inifrån.

Äldreombudsmannen strategiska arbete under året har på olika sätt handlat om delaktighet och inflytande.

Äldres upplevelser av delaktighet inom äldreomsorgen

Äldreombudsmannen får frågor som rör äldreomsorgen och har vid besök på några vård- och omsorgsboenden i kommunal och privat regi och intervjuat 6 äldre om deras uppfattning om delaktighet och meningsfullhet. Lämplig dag och tid stämdes av med verksamhetschef i förväg. Kontakterna togs i dagrummet, antingen spontant eller med hjälp av personalen.

För samtliga är utevistelse det som känns mest meningsfullt och med utevistelse avser de att vistas på gården eller komma ut på promenad. Utevistelse på balkongen upplevs inte som ett fullgott alternativ.

De som kan ta sig ut självständigt eller med stöd från anhörig är tacksamma över att inte vara beroende av personalen. Av de som är beroende av hjälp säger nästan samtliga att personalen ofta säger att de inte har tid. Promenader är något som skjuts fram när personalen behöver prioritera. En man berättar att han avlönar en person som kommer varje vecka och tar med honom ut. Det betyder mycket för honom att kunna vara oberoende eftersom personalen ofta inte har tid. En person säger att det brukar gå bra att få komma ut när hon ber om hjälp och att det förekommer relativt ofta att personalen då också kan ta en promenad.

I samtal om delaktighet säger de allra flesta att personalen planerar aktiviteter och när de ska ske. De känner inte till om de blivit tillfrågade, någon tycker det är svårt att själv komma på aktiviteter medan andra gärna vill vara delaktiga. Av de intervjuade är det ingen som känner till om de har en genomförandeplan och de allra flesta känner inte heller till om de har en kontaktperson. Några säger att personen slutat och att de inte fått någon ny kontaktperson.

Strategiskt arbete med delaktighet

I årsrapporten 2021 skrev äldreombudsmannen om att brukarrevisioner var en fråga som kunde vara intressant inom äldreomsorgen. Äldreombudsmannen har fört samtal med avdelnings- och områdeschefer inom egen regins äldreomsorg och avdelningen för kvalitet- och utveckling för att undersöka hur man arbetar för att öka äldres delaktighet i äldreomsorgen. Syftet har varit att kunna ge bättre svar till de äldre och förmedla synpunkter från de äldre.

De chefer som äldreombudsmannen pratat med ser ett behov av att fånga äldres synpunkter i högre grad, och vill hitta fler sätt att göra det på. Flera av dem hänvisar till SÄV-ombuden (Samråd Äldres Vård) som är en del av Uppsala Pensionärsföreningars Samarbetsråd (UPS) verksamhet. Avdelningen för kvalitet- och utveckling utbildar brukarrevisorer inom LSS och bidrar som stödrevisorer vid brukarrevisioner. Här finns kunskaper och erfarenheter de ser skulle kunna nyttjas inom äldreomsorgen. Äldreombudsmannen har även besökt BRiU, brukarrevisionsbyrån Uppsala län, i syfte att lära sig mer om hur de arbetar.

Äldreombudsmannen har haft kontakt med enhetschefer inom äldrenämndens myndighet som berättar att uppföljning av brukares upplevelse av kvalitet i utförandet av hjälpinsatser i vård och omsorgsboende sker mest frekvent i de verksamheter där det finns särskild anledning till uppföljning. Anledningen är då oftast att det inkommer synpunkter på brister i utförandet av omsorgen.

Möten med föreningar och andra mötesplatser för äldre

I takt med minskad smittspridning blev fysiska möten åter möjligt. Äldreombudsmannen har under året besökt föreningar, verksamheter och mötesplatser för äldre runt om i kommunen.

Flera föreningar vittnar om att det är färre besökare jämfört med före pandemin, trots att det är många som kommit tillbaka till träffarna. Föreningarna får signaler som tyder på att det för en del blivit en vana att stanna hemma och att det gör det svårare att ta sig i väg hemifrån. Föreningarna arbetar på olika sätt för stötta äldre att komma tillbaka. En pensionärsförening i en av kommunens tätorter berättar att de i den mån de kan, erbjuder bilskjuts till aktiviteter för den som saknar bil eller av andra skäl har svårt att ta sig hemifrån och därmed riskerar att bli ofrivilligt ensam. De skapar också aktiviteter utifrån intressen och behov.

I mötet med föreningar och verksamheter står ofta frågor som rör äldreomsorg, bostadsfrågor, kollektivtrafik och behovet av mötesplatser i fokus. För äldre boende i landsbygd är även tillgång till service en angelägen fråga.

Samverkan med civilsamhället

Äldres psykiska hälsa och ofrivillig ensamhet är frågor som äldreombudsmannen följer i olika sammanhang. Äldreombudsmannen deltar i samverkan med civilsamhället på olika nivåer. Många av sammanhangen har anknytning till kommunens arbete för en äldrevänlig kommun. Samverkan sker med RF-SISU Uppland, Röda korset och Svenska kyrkan. Det sker även med till t.ex. måltidsservice, träffpunkter 65+ och landsbygdsstrategier. Genom samverkan fångas konkreta frågor samtidigt som långsamma kontakter och förtroenden byggs. En diskussion som förts är hur vi gemensamt kan stödja äldres psykiska välbefinnande under rådande situation i samhället med inflation och höjda mat- och el-priser, ett behov som uppmärksammas

av så väl äldreombudsmannen som civilsamhället. Äldreombudsmannen deltog i de inledande diskussionerna som senare resulterade i en gemensam aktivitetskalender på kommunens webbsida med ”vinteraktiviteter för dig som senior”.⁴Målet var att göra det lättare för seniorer att hitta fysiska, sociala eller kulturella aktiviteter att göra under vintern, genom att samla allt på en plats samt att främja social delaktighet och fysisk aktivitet.

Planering och genomförande av Seniorfestivalen

Mot bakgrund av pandemin genomförde äldrenämnden en seniorfestival i slutet av sommaren, i syfte att inspirera de äldre medborgarna till att hitta tillbaka till eller hitta nya aktiviteter och gemenskap efter pandemin. Social gemenskap, fysisk aktivitet och meningsfullhet är faktorer viktiga för äldres fysiska och psykiska hälsa. Festivalen var samtidigt en möjlighet för föreningslivet att nå äldre med information om sina verksamheter och nå nya och nygamla medlemmar.

Äldreombudsmannen deltog i planering och genomförande av seniorfestivalen genom sin koppling till arbetet för en äldrevänlig kommun. Seniorfestivalen var ett samarrangemang med RF-SISU Uppland. Samarbetsorganisationen för Invandrarföreningar i Uppsala (SIU) deltog i planeringen. Uppskattningsvis hade Seniorfestivalen någonstans mellan 3000 - 4000 besökare.

Pilotprojekt med äldreambassadörer under 2022

Bakgrunden till pilotprojektet är att UPS, och även äldreombudsmannen uppmärksammat att äldre upplever att det saknas information om kommunens arbete med att bli en äldrevänlig kommun. I samtal mellan UPS, samordnaren för äldrevänlig kommun samt äldreombudsmannen uppstod en idé om ”äldreambassadörer” vars uppdrag skulle vara att informera om äldrevänlig kommun.

Äldreombudsmannen deltog i anställningsprocessen då nio personer anställdes som äldreambassadörer, på 10% vardera, och vid uppstarten. Därefter har äldreombudsmannen följt pilotprojektet genom att delta vid gruppens digitala möten med samordnaren samt förmedlat kunskap, information och svarat på frågor.

Avslutning äldreombudsmannens reflektioner

I kontakter med äldreombudsmannen och vid möten med äldre är äldreomsorg, kollektivtrafik, bostäder och tillgången till mötesplatser frågor som ofta diskuteras. Äldreombudsmannen ser att frågorna går att koppla till såväl delaktighet som kommunens mål att arbeta mer förebyggande och hälsofrämjande.

För att möta den demografiska utvecklingen och fortsatt ha en hälso- och sjukvård som är effektiv och av hög kvalitet behöver vården ställas om. Det förebyggande och hälsofrämjande arbetet är en viktig utgångspunkt i det arbetet. Hälsofrämjande och förebyggande insatser lyfts även i mål och budget uppdrag 8 samt i program för äldrevänlig kommun samt programmet för fulldelaktighet för personer med funktionsnedsättning.

⁴ <https://www.uppsala.se/kommun-och-politik/nyheter-och-pessmeddelanden/2022/vinteraktiviteter-for-dig-som-senior/>

Äldreombudsmannens rekommendationer

Utifrån det äldreombudsmannen uppmärksammat och skrivit om i rapporten ges avslutningsvis vissa rekommendationer till kommunens fortsatta arbete. Dessa rekommendationer presenteras nedan.

Säkra kvalitet och lyhördhet i äldreomsorgen

Det inkommer ofta synpunkter till äldreombudsmannen som handlar om utförandet av äldreomsorgsinsatser och om att äldre och anhöriga vill vara delaktiga i vården och omsorgen. Äldreombudsmannen ser vikten av att kommunen och verksamheter följer upp insatser även på vård- och omsorgsboende exempelvis genom brukarundersökningar, brukarråd och anhörigråd. Det är viktigt att få det stöd man som individ har rätt till och att kunna vara delaktig i sin vardag utifrån sina förutsättningar livet ut, oavsett var man bor.

Programmet för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning gäller alla åldrar och skulle därför kunna inspirera till insatser för ökat brukarinflytande för mottagare av äldreomsorg.

Behov av utvecklade kommunikationsinsatser

I de sammanhang där äldreombudsmannen möter äldre är det relativt få som känner till programmet för en äldrevänlig kommun. Av de som hört talas om det finns överlag upplevelsen att intresset för äldre och äldres erfarenheter är lågt bland tjänstepersoner och politiker, och att det kommer påverka utfallet av arbetet. På landsbygden möts äldreombudsmannen även av missuppfattningen att arbetet enbart berör Uppsala stad. Äldreombudsmannen ser behov av en bredare ansats från kommunens sida när det gäller kommunikation för att synliggöra det arbete som pågår inom äldrevänlig kommun hos förvaltningar och bolag. Arbetet berör angelägna frågor för äldre som exempelvis bostadsfrågor och kollektivtrafik.

Vikten av tvärsektoriellt arbete

Äldreombudsmannen ser vikten av att arbeta med breda lösningar över förvaltningsgränser och tillsammans med civilsamhället och Region Uppsala för att kunna arbeta proaktivt och hälsofrämjande. Det ligger också helt i linje med kommunfullmäktiges Mål och budget 2023 med plan för 2024 - 2025, fokusmål 1 uppdrag 8: Åstadkomma en omställning mot en effektiv och nära vård med fokus på förebyggande och hälsofrämjande insatser.

Uppdrag 8 är ett första steg att samla det förebyggande arbetet och göra det mer konkret synligt vad förebyggande och hälsofrämjande insatser innebär. Jämfört med åtgärder kopplade till vård är det mer otydligt hur det förebyggande och hälsofrämjande arbetet ska se ut.

Äldrenämnden behöver ta tillvara och använda programmet för äldrevänlig kommun. Programmet kan nyttjas som plattform att göra förflyttningar mot hälsofrämjande insatser och delaktighet i linje med uppdraget i kommunens mål och budget.

Utveckla och anpassa kommunens hemsida

Äldreombudsmannen har märkt att information som riktar sig till Uppsalas äldre är svår att hitta på kommunens hemsida och att sökningar styr in mot vård och omsorg.

Äldreombudsmannen föreslår att kommunen tittar på möjligheter att underlätta att hitta information som kan vara aktuell för kommunens äldre, kanske genom en portalsida med ingångar till olika ämnen som har ett hälsofrämjande fokus och inte enbart vård- och omsorg. Det är samtidigt viktigt att fortsatt säkerställa möjligheten till analog information för den som av olika skäl inte använder digitala verktyg.

Relaterade dokument

Dahlberg L, Frank A, Lennartsson C, McKee K, Naseer M, Rehnberg J.

Ensamhet bland äldre personer i Norden. Copenhagen: Nordisk Ministerråd; 2020

God och nära vård - En reform för ett hållbart hälso- och sjukvårdssystem

SOU 2020:19 <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2020/04/sou-202019/>

Mål och budget 2023 med plan för 2024 - 2025

<https://www.uppsala.se/contentassets/6a65aa52898c4c3b865714d9ebb318d8/mal-och-budget-2023-med-plan-for-2024-2025.pdf>

Nilsson, I., Häggström Lundevaller, E., & Fisher, A.G. (2017). The relationship between engagement in leisure activities and self-rated health in later life. *Activities, Adaptation & Aging*, 41:2, 175-190.

Omtanke Helsingborg <https://dialog.helsingborg.se/omtankehelsingborg>

Programmet för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning (dnr KSN-2016) <https://www.uppsala.se/contentassets/660cd9e61dc64f4f9046bfda61390a70/handlingsplan-for-full-delaktighet-for-personer-med-funktionsnedsattning-revidering-2017-2018.pdf>

Program för äldrevänlig kommun (dnr KSN-2019-2644)

<https://www.uppsala.se/contentassets/fc8a02e9c1284db68bd583a8324d5c34/program-for-aldrevanlig-kommun.pdf#:~:text=Program%20f%C3%B6r%20%C3%A4ldrev%C3%A4nlig%20kommun%20%C3%A4r%20ett%20aktiverande%20dokument,f%C3%B6r%20samverkan%20synergier%20innovationer%20och%20flexibilitet%20i%20arbetet>

Riktlinjer för biståndsbedömning i äldreomsorgen

<https://www.uppsala.se/contentassets/e5657ee5fb324dce9c49eb3cb8916f1f/3-aln-riktlinjer-bistandsbedomning-aldreomsorgen.pdf>

Socialstyrelsen, Vägledning för att förhindra ofrivillig ensamhet bland äldre personer-

Primärvård och äldreomsorg

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2022-12-8239.pdf>

Thelander, Kerstin & Kristenson, Margareta (2022)

Sociala relationer och hälsa-teori och praktik

Studentlitteratur

Bilaga: Exempel på kontakter och samarbeten

Föreningen Aktiva Seniorer i Uppsala	Anhörigcentrum
HRF Uppsala-Knivsta	Bibliotek Uppsala
RF-SISU Uppland	Brukarombudet
Röda Korset Uppsala	Kommunala pensionärsrådet
Samarbetsorganisationen för invandrarföreningar i Uppsala SIU	Funktionsrättsrådet
SIUs s äldregrupp i Gottsunda	Katolska kyrkan
ULVIS (Unga Lär Vuxna Internet på deras eget Språk)	Nationella nätverket för äldreombudsmän och brukarombud
Uppsala Stadsmission	Patientnämnden
Uppsala Pensionärsföreningars Samarbetsråd, UPS	Region Uppsala FOU-S och Vårduppdragsenheten
UPS medlemsföreningar	Region Uppsala Akademiskt primärvårdscentrum (APC) – utveckling,
Björklingebygdens Släktforskarförening	FoU-enheten
Uppsala samlarförening	Seniorguide
Uppsala Filatelistförening och Sveriges Motivsamlare	Servicepunkterna
Upsala Allmänna Schacksällskap	Vattholma i samverkan
SeniorNet Uppsala	Socialstyrelsen, referensgrupp till
Senioruniversitetet	Vägledning- motverka ofrivillig ensamhet samt diskussionsmaterial
Allaktivitetshuset Allis	KLK, Hållbarhetsavdelningen
Invånartjänster på 1177.se	KLK, trygghet, brottsförebyggande och säkerhet
Lötenkyrkans pensionärsförening	Landsbygdsstrategerna
Samariterhemmet Diakoni Äldrecenter	Svenska kyrkan Uppsala pastorat, Träffpunkter 65+
Vårdar seniorbostäder	Upplands lokaltrafik
Måltidsservice	Länsstyrelsen regional tillväxt
Offentlig konst	