

Handläggare
Karin Udenius

Datum
2017-11-06

Diarienummer
ALN-2017-0707

Äldrenämnden

Äldreombudsmannens årsrapport 2017

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att överlämna årsrapport 2017 från Uppsala kommuns Äldreombudsman till kommunfullmäktige.

Sammanfattning

Äldrenämnden har av Äldreombudsmannen fått årsrapport 2017 för vidarebefordran till kommunfullmäktige

Äldreförvaltningen

Carina Juhlin
Tf. förvaltningsdirektör



ÅRSRAPPORT 2017

Äldreombudsmannen

Karin Udénius
Uppsala kommun
Äldreförvaltningen
753 75 Uppsala

Innehållsförteckning

1	SAMMANFATTNING	3
2	INLEDNING	4
3	NÅGRA SAMHÄLLSFRÅGOR	5
3.1	TRYGGHETSBOENDEN, TILLGÄNGLIGHET OCH DEN DIGITALA VÄRLDEN.....	5
3.2	UPPSALA BOSTADSFÖRMEDELING.....	6
3.3	ÄLDREVÄNLIG STAD	6
3.4	SÄRSKILD KOLLEKTIVTRAFIK - FÄRDTJÄNSTEN.....	6
3.5	ÄLDRE DÖVA I SAMHÄLLET	7
4	HEMVÅRDEN	8
4.1	HEMVÅRDEN – ALLMÄNNA SYNPUNKTER.....	8
4.2	JAG ÄR INGENTING – TANKAR OM HEMVÅRDEN.....	10
5	KORTTIDSPLATSER OCH LIVET EFTER SJUKHUSVÅRDEN	12
6	EN VÄRLD FÖR SIG - EN NOVELL	13
7	VÅRD- OCH OMSORGSBOENDE	15
8	NU SLUTAR JAG	18

1 Sammanfattning

Föreliggande rapport omfattar perioden 1 januari - 1 november 2017. Rapporten bygger på frågor och synpunkter som äldreombudsmannen (nedan förkortat ÄO) tagit emot. Som tidigare år är frågeställningar och synpunkter mycket varierande och har handlat om samhällsfrågor, boendefrågor, omvårdnadens innehåll, hälso- och sjukvård, bemötande, vårdkedjan, trygghetslarm, biståndsbeslut, ekonomi, god man, anhörigstödet mm.

Rapporten är skriven utifrån perspektivet äldre och anhöriga¹, hur kontakter med äldreomsorgen upplevts, hur information uppfattats samt hur man blivit bemött. Begreppen brukare, senior, boende och pensionär används. Där personer skulle kunna kännas igen har godkännande inhämtats.

Tankar och synpunkter avseende samhällsfrågor handlar mycket om bostadssituationen. Som tidigare har det handlat om kötider till trygghetsboenden men också allmänt om lämpliga bostäder för seniorer.

Klagomålen avseende vård- och omsorgsboenden har handlat om bemanningen, oron inför byte av utförare, aktiviteter, bemötande, anhörigstödet, miljön, maten och måltiden, omvårdnaden, vården i livets slut, rutiner mm.

Brukare och anhöriga hör ofta av sig om hemvårdens komplexa verksamhet och synpunkter handlar då om kontinuitetsfrågor, bemötandefrågor och kompetens.

Det finns så många verksamheter som får stor uppskattning. Anhörigcentrums fina verksamhet får mycket beröm. Så mycket kunskap, erfarenhet och empatiskt bemötande som ryms i den verksamheten. Träffpunkterna och seniorrestaurangerna får som vanligt mycket uppskattning. Och det gäller även Seniorguide Uppsala och hela den verksamheten.

I rollen som ÄO ingår att ta emot synpunkter. Det är viktigt att tillägga att så mycket goda exempel och fina verksamheter självklart finns både i hemvården samt på vård- och omsorgsboende.

Vidare finns en fortsättning på den novell, som ÄO skriver för att belysa livet på ett vård- och omsorgsboende. Novellen bygger på tankar och synpunkter som framförts under året. Exempelen i novellen är från *olika* verksamheter. Novellen är en fortsättning från årsrapport 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 med samma fiktiva huvudperson, Sigrid.

Under hemvård och särskilda boenden finns några egna reflektioner från de senaste sju åren. Detta är den sista årsrapporten.

¹ Med anhörig menas den som eventuellt hjälper en person som behöver stöd. Närstående är den som är s.k. "hjälpmottagare".

2 Inledning

Uppdraget för ÄO är följande:

- Ge information, lyssna och ge stöd och vägledning
- Ta emot och förmedla synpunkter och klagomål på kommunens verksamheter, inklusive verksamheter som på kommunens uppdrag utförs av entreprenörer
- Företräda de äldre/anhöriga genom att medvetandegöra kommunen i frågor som är väsentliga för äldres välfärd
- Avge en årlig rapport till kommunfullmäktige

Uppdraget för ÄO är att lyfta synpunkter och tankar från seniorer i Uppsala. ÄO tillkom 2002 och visade Uppsala kommuns vilja att satsa på en befattningshavare som kunde ta emot tankar och synpunkter från ett mer fristående perspektiv. En stor del av ÄO's roll är att lyssna på och framföra seniorernas tankar samt visa på områden som kan behöva utvecklas. I det samhälle vi har idag, som blir alltmer komplext är det många äldre som känner sig förminskade. ÄO är en röst för dem.

I ÄO's uppdrag ingår att identifiera och analysera problemområden och lyfta upp dessa frågor till högre nivå. ÄO kontaktas i de mest skiftande frågor och ärenden med komplex bild är en stor del av arbetet, vilket innebär att många behöver samarbeta för att den enskilde ska få en meningsfull tillvaro och rätt insatser efter behov. Kontakter med verksamhetschefer tas, frågor lyfts till äldreförvaltningen och även till andra förvaltningar i kommunen. ÄO informerar om Uppsala kommuns äldreomsorg och om samhällsfrågor i stort.

ÄO ger vägledning, rådgivning och stöd. Det är just det som efterfrågas från så många, att få prata med någon i lugn och ro om sin livssituation. Många är de frågor som uppkommer via telefon och på hembesök eller via informationsträffar på pensionärsföreningar.

ÄO har ett individperspektiv, d.v.s. en person hör av sig om något som är en fråga eller en synpunkt. ÄO fångar även upp aktuella områden som exempelvis våld i nära relationer, missbruksproblem.

ÄO förstärker de äldres röst och värnar om rättssäkerheten för de äldre. ÄO bevakar och informerar de äldre och anhöriga om de äldres rättigheter och möjligheter till delaktighet i det som berör den egna individen. ÄO sammanfattar också synpunkter och klagomål samt formulerar förslag som förs vidare till berörda parter. Många som hör av sig vill få ett svar som kan förbättra aktuell situation. Förvaltningen har haft möjlighet att använda klagomålen i sitt kvalitets- och utvecklingsarbete. ÄO bevakar diskriminering av äldre, ålderism, och lyfter synpunkter på samhällets framrusande digitalisering då alla äldre inte har datorer.

3 Några samhällsfrågor

3.1 Trygghetsboenden, tillgänglighet och den digitala världen

ÄO har även 2017 tagit emot en hel del synpunkter som rör trygghetsboenden. Från trygghetsboendet i Nyby har klagomål framförts på att utemiljön är under all kritik, att sophämtning fungerar dåligt och att byggarbetet utanför förstört möjlighet till utevistelse.

Som tidigare finns synpunkter att trygghetsboenden inte är tryggare än vilken annan bostad som helst. Fortfarande finns en uppfattning att det finns personal i dessa hus. Den uppfattningen har många som ställer sig i kö till ett trygghetsboende. Efter inflytt inser man att den personal man ser är hemtjänst som enbart vissa har.

Det har kommit tankar och önskemål om att en vakt skulle kontrollera att ytterdörrar är låsta och att vakten skulle gå ett varv runt i trygghetsboendet. Det förekommer att folk utifrån uppehåller sig i lokalerna på kvällstid och det känns otryggt.

Synpunkter har även kommit på att värdinnorna på de olika trygghetsbostäderna inte har en vikarie under sommaren. Hyresgäster känner sig otrygga när det inte finns någon att fråga. Kösituationen till trygghetsboenden är som tidigare ansträngd och komplex. I Uppsala bostadsförmedling har nu även Rikshem gått med. Uppsala kommuns kö som förvaltas av Riksbyggen kommer att gå över till Uppsala bostadsförmedling under våren 2018.

Frågorna är många om alternativa boendeformer för seniorer. Uppsala måste göras månfacetterat avseende bostäder för seniorer.

I samband med nya busslinjenätet som startade 14 augusti framfördes många synpunkter kring linjesträckning och placering av hållplatser. Många anser att det är just de äldre som är missgynnade. För många är det längre till en busshållplats och man ser tyvärr att det blir näst intill omöjligt att orka bära kassar när man handlar. Det har kommit synpunkter att det blir svårt att ta sig till vårdcentraler och till sociala arrangemang. Många har hört av sig och menar att äldreperspektivet har gått förlorat i bussomläggningen. Egentligen borde det väl vara en självklarhet att det ska vara mycket nära till en busshållplats just vid seniorbostäder, trygghetsbostäder, vårdcentraler, äldreboenden och stormarknader.

Många är de synpunkter och frågor om den digitala världen. Det är många äldre som inte behärskar en dator (även om många naturligtvis är bra på det). Men de som nu inte har en dator känner ett utanförskap och har svårt att "hänga med". Stadsbibliotekets personal får ofta frågor om att hjälpa till med betalning av räkningar osv. Bankerna hänvisar till biblioteken i dessa ärenden. Ett annat problem är att köpa en tågbiljett. Många saknar en manuell biljettkassa för SJ-biljetter liknande den som UL har. Det är krångligt för många att köpa biljetter i automater. En fråga som bör lyftas är, hur kan vi ge stöd till äldre i vanliga datorärenden?

3.2 Uppsala bostadsförmedling.

Uppsala bostadsförmedling startade 1 juni 2016. Systemet bygger helt på digitalisering. Man måste således ha en egen e-postadress och en dator. Bostadsförmedlingen är behjälplig med att lägga upp en e-postadress om man inte redan har det. Har man ingen dator, så kan man koppla denna e-postadress till en alternativ e-postadress, till ett ombud. Det kan vara en anhörig. Och har man inget ombud som kan hjälpa till, så gäller personliga besök på bostadsförmedlingen för att få information om bostäder. I starten kom det synpunkter på att hela systemet är digitalt. Många var oroliga. Men synpunkter till ÄO har avtagit.

3.3 Äldrevänlig stad²

Uppsala är medlem i Världshälsoorganisationens (WHO) nätverk för äldrevänliga städer. Nätverket består idag av över 300 medlemsstäder världen runt. Arbetet kommer att pågå under fem år. Första steget var att göra en baslinjemätning, d.v.s. ett stort kunskapsprojekt för att sedan ta fram en handlingsplan inom åtta förbättringsområden:

- Samhällsstöd med bra hälso-och sjukvårdstjänster
- Transporter och mobilitet
- Boende och bostäder
- Social delaktighet
- Utomhusmiljöer, parker och byggnader
- Respekt och social tillhörighet
- Medborgardeltagande och sysselsättning
- Kommunikation- och information

Så här långt i projektet:

- Enkätundersökning på gator och torg under september 2016. Totalt svarade cirka 800 personer på enkäten.
- Telefonintervjuer med personer som har färdtjänst, cirka 100 personer svarade på frågor under december 2016.
- Dialogkonferenser med fördjupande diskussioner på 15 olika platser i kommunen. Cirka 1 000 personer deltog under perioden april–juni 2017. Deltagarna har varit i åldern 60–94 år. Dessa konferenser har sammanställts i en rapport som alltså kommer att spegla ett Uppsalaperspektiv.

3.4 Särskild kollektivtrafik - färdtjänsten

Frågor och synpunkter om färdtjänsten handlar fortfarande om att det inte skickas ut någon påminnelse om att ett färdtjänstillstånd går ut. För många kommer det som en överraskning att helt plötsligt inte ha beslut på färdtjänst. Det tar sedan tid att skicka in en ny ansökan som ska behandlas av handläggare. Under tiden står personen utan beslut. Ett stort bekymmer. Det är ju de äldre som kontaktar ÄO och just i den gruppen är det många som tycker att det är krångligt och besvärligt att förstå att man själv ska hålla reda på när färdtjänstillståndet går ut. Frågan är nu under utredning om det utifrån befintligt system kan skickas ut påminnelser.

² www.uppsala.se/aldrevanligstad

3.5 Äldre döva i samhället

Representanter från Uppsala läns dövas pensionärsförening (ULDPF), kontaktade ÄO under våren 2015. Diskussionen kom främst att handla hur man kan tillgodose de äldre döva med stora vårdbehov. Hur kommer vi att lösa behovet av särskilt boende med teckenspråkskunnig personal? Och hur ser det ut i hemtjänsten? Frågan lyftes av ÄO till äldreförvaltningen och till tillgänglighetssamordnare på kommunledningskontoret. Ett uppdrag gavs till tillgänglighetssamordaren med syfte att utreda hur kommunen kan möta ett ökat behov av döva äldres behov av omsorgsinsatser. I detta uppdrag har ingått att göra en omvärldsanalys hur andra kommuner har löst frågan. Dövas pensionärsförening samt andra relevanta aktörer har självklart varit med i möten för att belysa önskemål och visa på vad det innebär att vara döv. Utredningen skulle ha redovisats i Uppsala kommun 2016, men vad ÄO erfarit, så blev detta aldrig av.

Den här gruppen har därefter flertalet gånger träffat ÄO och uttryckt vad som är av största vikt för att känna delaktighet i samhället. Bl.a. har man en tanke att en funktion som regional äldrevägledare borde tillsättas. Det skulle vara en person som med teckenspråk kan ge saklig information om samhällets stöd.

Man uttrycker även hur viktigt det är att flera som är döva kan få bo på samma särskilda boende. Självklart är det ju viktigt att kunna kommunicera på sitt språk och att det måste finnas teckenspråkskunnig personal!

Att leva som döv är inte enbart att leva som minoritet, med eget språk och egen kultur. Det är också att leva med bestående funktionsnedsättning. Nyckeln för en fungerande äldreomsorg för döva innebär att boenden och hemtjänst med inriktning för döva personer har teckenspråkskunnig personal fullt ut. Först då kan de döva bli delaktiga i sin egen hälsa och i sitt välbefinnande.

4 Hemvården

4.1 Hemvården – allmänna synpunkter

Uppsala kommun införde lokala värdighetsgarantier 1 februari 2013. För hemvården har en person med biståndsbeslut rätt att:

- Veta vilken personal som ska utföra insatsen i hemmet
- Inom skälig tid bli kontaktad om det kommer någon annan personal än den som förväntas komma
- Inom skälig tid bli kontaktad om personal bli försenad
- Få en läkemedelsgenomgång varje år (för den som får hjälp av hemvården med läkemedel)

Om ett biståndsbeslut finns på utevistelse/promenad är det en rättighet att:

- Påverka tidpunkten för utevistelsen/promenaden
- Få dokumenterat i sin genomförandeplan hur och när utevistelsen/promenaden ska genomföras

Många klagomål kom om personalsituationen sommaren 2017. Sommarvikariernas och ny personals introduktion upplevs som bristfällig. Brukare säger att det är helt absurt att sommarvikarierna har så kort introduktion och dubbelgång. Självklart är det inte personerna själva som råar för att de inte hinner lära sig handlag, tekniska hjälpmedel och det allra viktigaste i bemötandet.

Att komma som vikarie utan erfarenhet och att efter några dagars dubbelgång kunna utföra personlig omvårdnad, kunna hantera hjälpmedel och kunna läsa av individers behov är näst intill en omöjlighet. Brukare har berättat om personal som kommer och som inte har kunskap om hur en lift eller andra hjälpmedel fungerar. Situationen blir oerhört otrygg med risk för olyckor.

De samtal som kommer till ÄO handlar om vilken otrygghet det blir när personal inte vet vad det innebär att utföra den insatsen som är beviljad. Det är en så stor frustration bland de äldre som kontaktar ÄO. Det har handlat om att överrapportering mellan olika arbetspass helt har fallerat. Alltså personal har inte fått viktig information. Många har berättat om den totala avsaknaden av kunskap hur man hjälper en person som inte kan utföra personlig hygien. Och hur svårt det är att hjälpa en person med dusch och av- och påklädning. Det har även påtalats att hemtjänstpersonal inte får nödvändig information om brukares sjukdomar, som är viktiga att känna till.

Det har berättats om personal som inte kan utföra serviceinsatser. Okunskap om hur man städar, hur man tillreder en enkel måltid, hur man tvättar. Listan kan göras lång. Det som många påtalar är just att personalen inte kan laga mat, inte ens koka ett ägg eller göra en omelett. Det saknas även kunskaper i livsmedelshygien, som handlar om allt i från kylkedjan och till hygien i köket.

Det finns en diskussion om att det kanske borde vara särskild personal som utför vissa servicetjänster. Det skulle underlätta för vårdutbildad personal att utföra viktiga omvårdnadsinsatser. I den diskussionen följer förstås att det blir ännu fler personer runt individen. Dessutom skulle säkert städning utföras bättre om viss personal får inrikta sig på det. Synpunkterna är många till ÄO om just kvalitet på städning.

Det har även framkommit att helgerna är svårast. Det är ofta personal som är lite nyare. ”Kontoret” på hemtjänsten är inte bemannad, det går inte att nå verksamheten om man vill klaga. Brukare känner sig ensamma och utsatta.

En synpunkt som kommit från hemtjänstpersonal själva är att det kan ta så lång tid att installera det digitala låset på dörren till en brukare. Låset är det sätt som registrerar att besöket utförts, vilken tid och av vem. Det har förekommit att det tagit månader att få låset installerat. Det blir otryggt att inte kunna kontrollera att insatser genomförts.

Hemvården är en komplex verksamhet. Synpunkter på kontinuiteten är framträdande, d.v.s. att det är så många olika personer som kommer och att insatserna utförs olika. Kontinuitetsaspekterna är de absolut vanligaste klagomålen. Om inte kontinuitet genomsyrar insatserna, d.v.s. om det är alltför många personer runt brukaren kan det vara omöjligt att upptäcka början till ett allvarligt sjukdomstillstånd därför att man inte känner igen personens normala beteende. Dessutom görs insatser på olika sätt och det blir otryggt när personal måste fråga brukaren hur det ska gå till vid dusch, förflyttning eller annan insats.

Reflektioner från de senaste sju åren då jag varit äldreombudsman.

När det gäller hemvården och de synpunkter som kommit till mig dessa sju år, är det ungefär samma synpunkter. Det handlar om kontinuitetsbrist avseende personal, insatsens utförande samt att många har så bråttom. I upplevelsen att det är så bråttom kan nog läsas ut att många äldre behöver god tid i de insatser som genomförs. Många behöver i långsam takt ta in vad en person säger, allt tar lite längre tid.

Hemtjänstpersonal måste ges tid att vänta in personen mer. Jag tror även att ensamhetsproblematiken gör att det finns ett uppdämt behov att få prata och umgås när det äntligen kommer någon. Vad gäller kontinuitetsbristen – hur ska detta lösas?

En stor återkommande synpunkt är att hur personalen tar över och hur man bestämmer om individen utan att resonera och utan att individen får känna sig delaktig. Många har genom åren berättat hur tillintetgjord man känner sig när personal bara kommer och säger ”nu ska det vara på det här sättet, det har vi bestämt”! Man känner sig överkörd och förminskad. Uppenbarligen är det ett systemfel även i de allra mjukaste frågorna i hemvården. Det finns inga spelregler som är formulerade utifrån känslan att få vara den person jag är i mitt eget hem. Var är värdegrundsdiskussionerna?

Sammanfattningsvis skulle vissa viktiga moment kunna upplevas som kvalitet i hemtjänsten om brukaren får bestämma. Det skall vara kontinuitet i bemanningen och kontinuitet hur insatsen ska genomföras. Tider måste hållas. Man måste fråga tydligare vad individen behöver för stöd. Inte enbart utgå från en given meny vad som kan erbjudas. Individen måste ha inflytande. En personlig relation mellan personalen och brukaren är ett måste. Till det kommer förstås personalens lämplighet ifråga om kompetens och personligt förhållningssätt. Många besvärar över de korta insatser som hemtjänsten tillhandahåller. Det upplevs som utan ”en röd tråd”.

I min roll som äldreombudsman har ingått att ta emot synpunkter. Det är så sällan jag fått ta del av allt gott som utförs i verksamheterna. Jag hoppas att det får framgå att det dygnet runt är bemannat av kompetenta, ödmjuka, modiga och underbara människor som på cykel eller i bil gör stora insatser hos alla de äldre som inte skulle klara sig utan hemvården. Alla personalkategorier i hemvården inkluderade. Och som många säger, här kommer mina hjältar!

4.2 Jag är ingenting – tankar om hemvården

Följande text är formulerat av en brukare och nedskrivet av ÄO.

”Du vet, livet tunnas ut. Mina vänner besöker mig knappats längre. Jag har inte längre några intellektuella samtal och mina egna tankar kan jag inte formulera med någon längre. Vad är det att förlora förmågor? Vad gör det med en människa att vara helt i händerna på att andra ska utföra det som egentligen borde vara helt självklart. Vad händer med självförtroendet? Vad händer med människovärdet?”

Jag ligger och väntar på hemtjänsten. En hemtjänst som är en enda stor brist på kontinuitet, brist på känsla och empati, brist på helhetssyn. Olika människor som vandrar igenom mitt hem. Varför ska bara jag förstå att hemtjänsten har sina planeringar som ska stämma? Varför ska inte hemtjänsten förstå mig? Det är ju jag som är sjuk. Det är jag som ligger i sängen.

Jag ska berätta hur det var i somras. Ny personal skulle introduceras. Det innebär dubbelgång, alltså att en ovan person följer med en som är van. Den som är mest van ska visa handlag och rutiner. Det handlar om personlig hygien, det handlar om hur sängen ska bäddas för att jag ska ligga skönt. Och vad jag vill ha till frukost, lunch och middag. Den som är ny ska lära sig hur jag vill bli tilltalad och hur jag ska känna att jag bestämmes i mitt eget hem. Fast det var ju länge sedan jag hade den känslan. Det handlar helt enkelt om hur mina beviljade insatser ska utföras med kunskap, omsorg och empati.

Jag blev mycket förvånad bara några dagar senare när denna person som introducerats nyligen helt plötsligt var den som var van och som alltså hade en nyanställd sommarvikarie med sig som i sin tur gick dubbelt. Och nu menar jag att ingen har vårdutbildning. Jo då, det är ofta snälla personer, men det räcker ju inte att vara snäll. Och vad är det för introduktion och dubbelgång när en person står och leker med sin telefon och tycks ointresserad av mig?

Med dessa ovana personer blir det ju jag som är arbetsledaren. Det är jag som får berätta vad som ska utföras och hur. Det är jag som får lära ut enkla handlag i köket. För matlagning kan inte dessa unga personer i hemtjänsten. Och hur ser det ut i mitt kylskåp då? Vi har kommit överens om att personalen ska ha koll på matvaror, om något saknas och framför allt hur det är med sista förbrukningsdag på matvarorna. Trots det ligger övermogna och nästan ruttna grönsaker och frukter och luktar illa. Och vem vill ha möjlig falukorv?

Jag är så trampad på när det gäller min integritet. Jag är en tänkande människa som självklart ska bestämma över mig, min kropp och min bostad. Jag tillåter inte att personal behandlar mig som jag behöver en förmyndare eller som om jag är på väg in i en förvirrad värld.

Hemtjänsten rör sig i min bostad, i mitt hem. Ingen kan förstå sig hur det är att känna sig fråntagen livet, fråntagen de egna tankarna, fråntagen många av de egna besluten och det självklara att klara sig helt själv och få rå sin tillvaro.

Nej, så länge hemtjänsten är organiserad som idag kan jag inte få någon kontinuitet. Varje gång det kommer personal är det en insats och en avgränsad sådan. Ingen som fortsätter samtalet eller situationen där jag var sist. Ingen som säger, du nu tar jag och gör färdigt det där jag började med. Ingen som fortsätter ett samtal, för jag får börja om ständigt. Det är så det känns. Att så många människor vandrar här igenom ger en

otrygghet. Jag ser inte alltid vad som händer i mitt hem? Jag kan inte se om mina ägodelar försvinner. Jo, saker försvinner. Och att polisanmäla när så många vandrat runt i min bostad, det förstår ju vem som helst att det är omöjligt att få någon rätsida på. Det här är den totala otryggheten.

Eftersom jag behöver så mycket hjälp, varför är jag då inte en i teamet? Varför är det inget givande och tagande? Jag tar emot en insats där jag själv är arbetsledare. Men det är inte det teamarbetet jag menar. Jag menar lyssna på mig, hör hur jag vill ha det. Jag vill inte vara den arbetsledaren som berättar hur personalen ska klara av sitt jobb. Jag vill kunna resonera och reflektera med kunniga och lyhörda personer som ska stötta mig hur livet ska kunna fungera så bra som möjligt här i min säng. Ständigt måste jag ringa planeraren för att ge uttryck för mitt ogillande. Men vems är felet att hemtjänsten ser ut så här? Jag är en liten bricka i ett otydligt spel där spelreglerna verkar skrivas om beroende på vem som jobbar.

Det är mig det handlar om – varför har jag blivit till ett ingenting?”

Det här är alltså formulerat av en person som har hemtjänst och därefter nedskrivet av ÄO. Texten är godkänd av personen.

5 Korttidsplatser och livet efter sjukhusvården

Många är frågorna vad som händer efter utskrivning från akutsjukvården. Ska man komma hem eller beviljas korttidsplats? Hur skapar vi trygghet vid hemgång? Kommer Uppsala kommun att hitta en process och en vårdkedja som garanterar trygg hemgång med tonvikt på trygg? Rehabteamet är en fantastisk verksamhet med fokus på rehabilitering på individens villkor och med individens mål i sikte. Hur få till de olika pusselbitarna till en helhet vid hemgång från slutenvården? Att komma hem efter en sjukhusvistelse är många gånger så förvirrat. Vad ska hända, vem ska göra vad? Vem ska ge mig rehabilitering? Varför har sjukhuset skickat med nya piller? Vem ska informera mig om helheten? Hur ska man veta hur allt ska fungera? För att ge stöd och hjälp i en ny situation krävs att förklara ”vid köksbordet” vad som ska hända. Alltså självklart på brukarens/anhörigs nivå. Hela teamet måste samverka. Sjuksköterskan måste vara delaktig, inte vara någon man ringer efter när det trasslar. Arbetsterapeut, fysioterapeut och sjuksköterska måste finnas nära tillsammans med undersköterskor.

Många är även frågorna kring korttidsplatser. Svartbäcksgården som haft en särställning har inte längre ett speciellt uppdrag med rehabilitering. Alla korttidsplatser ska ha samma uppdrag och nu handlar det inte om rehabilitering. Det här har många svårt att förstå. En god och välgrundad information måste ges om nivån på korttidsplatsernas uppdrag vad gäller ”rehabilitering” eller mobilisering.

Det har under året kommit synpunkter på hur rum för korttidsvård ser ut. ÄO har sett en del sorgliga rum med möbler som upptagna ur ett källarförråd, gardiner som inte borde kallas gardiner och så otrevliga rum som ingen borde få uppleva. Att komma till korttidsplats borde med självklarhet vara ett rum som stödjer funktioner i stället för att ge förvirring. Att skapa en tydlighet i rumsuppfattning är viktigt och precis lika viktigt som att se en tydlig klocka på väggen, som kan ge en tidsuppfattning.

Och korttidsplatser borde inte vara inspränga på boenden. Av vissa skäl används en del rum som korttidsboende för att de inte kan användas som en vanlig lägenhet. Ett sätt att utnyttja lokaler. Men omvårdnadsmässigt är det ingen bra idé. Att blanda platser för korttidsvård på ett boende stör de som bor där permanent och förvirrar den som kommer en eller två veckor. Personal måste få vara specialiserade på korttidsvård. Miljön och rutiner måste anpassas till den typen av verksamhet.

6 En värld för sig - en novell

Det är jag som är Sigrid. Jag är långt över 90 år nu. Jag bor för femte året på äldreboendet och det är ju det jag brukar berätta om. Det är min berättelse om livet på boendet, en berättelse om mina upplevelser och känslan att livet snart är till ända.

Det är verkligen en värld för sig att bo så här. Men vad har jag för val? Jag är gammal, jag är skröplig och jag behöver hjälp nu.

Smärtan i kroppen håller på att ta över. Kroppen gör så ont, det gnager i benet och i ryggen. Min rygg är krokig och rollatorn är min bästa vän. Och ibland måste jag sitta i en rullstol.

Det finns en doktor på boendet. Han är väl här då och då. Jag säger till sjuksköterskan att jag har så ont. Doktorn har ordinerat smärtplåster som dom trycker fast på ryggen. Jag har tabletter mot smärtan att få vid behov. Om jag blir orolig får jag tabletter för det. Av medicinerna blir jag förstoppad, så då får jag frön i filen varje morgon. Nu ska jag dessutom få ytterligare en sorts tabletter mot smärtorna. Undrar om doktorn kan det här? Jag känner mig vinglig i benen och tom i huvudet.

När jag säger till personalen att jag har ont så är det vissa som inte tror på mig. Och då får jag inga tabletter. Och då tilltar smärtan förstås. ”Min bedömning är att du inte ser ut att ha ont”, säger dom ibland. Som om personalen känner min kropp. Att vara i händerna på folk som tror att dom kan, det gör mig rasande. Och lika är det med tabletter för min oro. Hur ska jag kunna förmedla till dessa unga personer att jag är ledsen, orolig och vemodig över min tillvaro. Ibland när jag ändå får min tablett som ska lugna min oro, så känns det skönt en stund. Oron skingras lite och det blir trevligare tankar i mitt huvud. Då orkar jag filosofera över hur livet blev. Om minnen, om saker jag borde ha gjort annorlunda, om glädjestunder, om sorg.

Det är bra ändå här där jag bor, åtminstone för det mesta. Jag ska inte klaga för tänk så mycket det är för personalen att göra. Sköta om oss alla, städa och tvätta. Dom säger att dom knappt hinner läsa igenom sina papper och dom ska skriva in vad alla gör.

Men ändå så finns där på eftermiddagarna en rykande färsk sockerkaka till eftermiddagskaffet. På något sätt hinner dom baka också. Och tänk i somras så ordnades det sommarkacafé två eftermiddagar i veckan. Vi satt ute tillsammans med boende från andra avdelningar. Och anhöriga kom också. Så trevligt! Så omtänksamt! Och personal ordnade också poolparty en fin sommardag. Vi fick sätta fötterna i barnbassänger. Vi plaskade i vattnet. Jag blundade och förställde mig att jag satt vid sjön. Solen gassade. Jag gick upp från sjön och satte ner fötterna och tårna grävde ner sig i den varma sköna sanden. Det doftade gott från sjön och stranden, det kom en ljum vind. Med personalens och fantasins hjälp fungerade det. Personalen serverade paraplydrinkar och det fanns melonskivor och andra nyttigheter. Det är alltså så fina upplevelser som vi får ha.

Vi pratar ju en hel del när vi träffas i dagrummet, jag och mina vänner som också bor här. Jag hörde när Svea berättade att hennes barn hade gett henne en liten dator. Men då fungerar inte det. Och då säger personalen att allt sådant ligger efter i huset. Det går inte att få koppla upp sig säger dom. Det är väl inget hotell, säger dom. Ja jag har ingen dator och sånt, men många vill ju ha det.

På min avdelning har vi två rum som är lite speciella. Dit kan det komma en person väldigt akut. Kanske har det trasslat mycket där hemma och den här personen måste snabbt få tillsyn. Direktplats kallas det. Häromdagen råkade jag komma förbi den delen av korridoren. Stora skyltar på dessa två dörrar med ordet direktplats. Inte ett namn på vem som var i rummet, det blev så anonymt. Dörren var lite på glänt så jag tittade in. Där låg en dam i sängen, hon såg mig. Hon ropade kom och hjälp mig, jag måste få nya blöjor för det är så blött i sängen. Jag gick in och då såg hon att jag inte var en personal. Stackars människa som fick vara i det rummet. Ett helt kallt rum med rankiga genomskinliga gardiner, en gammal stol och ett bord som såg ut att ha plockats upp ur ett källarförråd. Hon frågade vad kockan var och var hon var. Stackarn var ju förvirrad. En som kommer in så där akut måste väl ändå ha hjälp att få veta var hon är och kanske ha en klocka på väggen. Kan man bli mera utsatt? Så nu fick jag det sagt.

Jag tycker inte om att få hjälp i duschen! Ibland kommer det in en ung kille som ska hjälpa mig. Nej tack! Jag vill inte att en ung pojke ska se min kropp, hur magarna hänger i lager, hur bröstet är som skinnlappar. Min kropp är förskräckligt gammal och trist. Låt mig få bestämma vem som ska duscha mig, för här krävs det takt och god ton.

Jag vill berätta om maten. Den är inte alltid så bra. Till viss del tror jag det beror på att personalen faktiskt har dåliga kunskaper i matlagning och hur det ska se trevligt ut när den serveras. Även om maten kommer halvfärdigt så är måste de ju ha kunskaper till att presentera och servera. Har inte personalen utbildning om hur mat ska se ut och hur det ska göras aptitligt? Ibland känns det som utfodring. Vi bor ju här, vi måste väl få lite av restaurangkänsla. Många ser dåligt och därför är det viktigt att få maten presenterad. Många har dåligt minne och har glömt vad det blir för mat. Det är så mycket här och nu för oss gamla.

Min dotter kommer ofta och hälsar på mig. Vi har små förtroliga samtal och hon lyssnar på mig hur jag har det. Hon är så ängslig att jag inte är nöjd. Klart jag har det bra. Egentligen är allt det här med maten och duschen småsaker. Det viktiga är att ha personal riktigt nära och då menar jag att dom kommer snabbt och att dom är nära mig känslomässigt. Jag vill bli sedd och förstådd. Och det berättar jag för min dotter. Jag lyssnar på hennes liv, hur hon har haft det. Och vi är på det klara med att vi är sams och älskar varandra. Hon håller mig i handen och pussar mig på kinden.

Jag trivs i min lilla lägenhet. Kommer ihåg hur jag lät sy upp röda sammetsgardiner när jag flyttade in. Dom skulle likna ridån på Operan i Stockholm. När jag går och lägger mig på kvällen drar personalen för sammetsgardinerna och låter en liten lampa lysa på bordet. Det glittrar i den fina parfymflaskan i kristall, som jag köpte på en resa i Paris. Då tänker jag så här, tänk om det här blir min sista natt. Jag har fått mina tabletter som gör mig smärtfri, jag känner mig lugn när jag får en klapp på kinden. Ibland sitter min dotter på sängkanten tills jag somnar. Hon håller min hand. Jag är ompysslad, jag är sedd. Jag, Sigrid med mitt långa liv. En natt kommer jag att somna in i evighetens sömn. Jag är beredd.

Novellen är skriven av ÄO och bygger på några av de tankar och synpunkter som inkommit 2017. Exemplet är från skilda verksamheter. Novellens huvudperson Sigrid är helt uppiktad.

2012 (I min lilla lilla värld). 2013 (I min sköna nya värld). 2014 (I min ensamma värld).

2015 (I vems värld?). 2016 (I min längtans värld). 2017 (En värld för sig)

7 Vård- och omsorgsboende

Värdighetsgarantier – de politiska utfästelserna, som äldrenämnden tog beslut om 2012 gäller även för vård- och omsorgsboende. Garantierna infördes 1 februari 2013.

Äldrenämndens beslut är att äldre personer på vård- och omsorgsboende ska ha rätt att:

- Påverka tidpunkt för utevistelse/promenad.
- Välja att promenera i grupp eller promenera enskilt med personal samt få dokumenterat i genomförandeplan när dessa aktiviteter ska utföras.
- Ha en lugn och trivsamtidsmiljö
- Påverka menyn samt tidpunkt för måltider
- Få en läkemedelsgenomgång varje år

Genom åren har synpunkter ofta handlat om bemanningen. Det är oftast anhöriga som kontakter ÄO och berättar om att de upplever att en verksamhet har låg bemanning. Det är berättelser om att personal inte hinner gå på promenader eller att göra trevliga aktiviteter. Och att många får vänta länge på att personal kommer vid larm. Vad gäller aktiviteter, så är det av stor vikt att anhöriga känner sig informerade om vad aktiviteter är. Inom demensvården med det personcentrerade arbetssättet, så utgår aktiviteter/sinnesstimulering utifrån individen. Att få göra det som man klarar av och som ger en känsla av tillfredsställelse. En aktivitet kan vara att tre personer gör något tillsammans, ex lyssnar på högläsning eller tittar på gamla ting som uppmuntrar till trevliga minnen. Mellan aktiviteter och upplevelser måste de boende få vila både kropp och själ.

Upplevelser i form av att få känna vinden i håret på en cykeltur är ett fantastiskt bra exempel på vad vissa boenden erbjuder. Att få upplevelser är viktigt och vad ÄO har erfarenhet så är många boenden på alerten och ordnar trevligheter. Personal på boenden berättar om vad de gör för att ge meningsfullhet och en känsla av en guldkant. Cykelturer, sommarcafé med hembakt bröd, utflykter, trevliga temamiddagar osv. Listan kan göras lång. Under de senaste åren har mycket hänt i synen på vad olika upplevelser kan innebära för att de boende ska få en trevlig stund och bli sedda.

Synpunkter om ett dåligt bemötande kommer ständigt till ÄO. Många gånger handlar det om att kompetensen brister i förhållningssättet mot en boende. Demensvård kräver alldeles speciella krav på kunskap. Anhöriga är en slags åskådare i vården där många genom åren berättat om hur okänslig omvårdnaden är. Att det saknas kramar i vården. I en personcentrerad vård handlar det om individen. Och att det naturligtvis ska vara olika bemötande utifrån vem jag möter. Det här gäller all omsorg. När personalen ger en kram eller på annat sätt visar ömhet, då kanske inte anhöriga är där. Självklart ska den viktiga kroppskontakten finnas i vården.

Vården har utvecklats mycket positivt de senaste åren. Omvårdnaden handlar om ett identitetsfrämjande synsätt och om att få vara huvudpersonen i sitt eget liv. Genomförandeplaner som bygger på den enskildes behov och kvarvarande förmågor, livsberättelser och en plan hur man ska arbeta personcentrerat är ett måste i vården. Det här gäller förstås alla verksamheter inom äldreomsorgen. ÄO anser det finns mycket att göra i verksamheterna vad gäller utbildning i förhållningssätt och bemötande. Att personal som vårdar personer med demenssjukdomar fortlöpande ska ha utbildning skulle vara en självklarhet. Och att personal på omvårdnadsenheter också ska ha kunskap i demensvård. Att personal ska ha handledning borde även det vara en

självklarhet. Dessutom måste värdegrundsdiskussionerna ständigt hållas aktuella. Det innebär att personal måste ha möjlighet att diskutera och reflektera tillsammans. Personal kommer ofta i etiska dilemman när anhöriga har andra åsikter om sin närståendes vård än det som vårdpersonalen har. Många gånger leder det till problematiska situationer. ÄO har ofta konsulterats i sådana sammanhang och kunnat ge stöd och handledning.

Anhöriga klagar ofta på frånvaro av gemensamma rutiner i omvårdnaden. ”Det verkar som personalen gör som de själva vill och inte vad den boende verkligen behöver”, sa en anhörig. Och att inte följa rutiner i stort eller rutiner gjorda till en specifik individ ger en omvårdnad som tappar i konturerna och som i värsta fall kan leda till att individen råkar ut för fel och försummelse. Och då är det inte god omvårdnad. ÄO har fått synpunkter om boenden som helt enkelt uppvisar bristfällig omvårdnad. Dessa klagomål har lyfts till äldreförvaltningen.

Anhöriga har även kontaktat ÄO om maten och måltidssituationen. Vad gäller själva maten så handlar det om smak, utseende och val av rätter. Även synpunkter på själva måltidssituationen har inkommit. D.v.s. att lokalen inte är genomtänkt, det kan upplevas stökigt när personal inte har tänkt igenom situationen ordentligt för att skapa lugn och ro. Måltiden är vad vi äter, hur rummet ser ut och vilka vi möter. På vissa boenden tycks det som personalen inte är sampratade om just måltidssituationen. Det blir olika arbetssätt mellan dagarna och för många blir det oroligt. Måltidssituationen måste vara genomtänkt. Miljön, hur man dukar, hur man presenterar maten, hur man lägger upp maten. Eller kan man ta själv från karotter? Det är viktigt att se tydligt vilken mat det är och att undvika för mycket hoprörd mat. Det här är synpunkter som kommit till ÄO. Och fortfarande står TV-apparater på under måltider. Och det måste få vara lugn och ro runt matbordet. På demensavdelningar är det så viktigt med lugnet.

Vanliga samtal till ÄO har varit oron inför övergång till ny utförare. Vissa anser att man valt en utförare, men att detta är satt ur spel när verksamheten tas över av en annan utförare. I skiftet med ny utförare, så märker både brukaren och anhöriga av nya rutiner och en viss omsättning av personal.

En diskussion som då och då kommer upp är det anhörigstöd som behövs på vård- och omsorgsboenden. Ett perspektiv på det är de anhöriga som haft kontakt med anhörigcentrums anhörigkonsulenter eller demensvårdskonsulenter när den närstående bodde hemma. Efter inflytt till särskilt boende så ”förlorar” anhöriga den kontakten. Önskvärt är att anhörigcentrums personal i sitt uppdrag kunde få vara kvar en tid. Just känslan att en närstående flyttar hemifrån är tung. Anhöriga hamnar ofta i en situation av skuld-känslor och kris och behöver stöd av den man redan känner.

Oron om vård i livets slut har ofta hamnat på ÄO's bord. Anhöriga är oroliga hur den sista tiden i den närståendes liv ska bli. Och då och då återringar anhöriga och berättar hur den sista tiden upplevdes. Och många gånger har ÄO fått samtal om ett så fint avslut där allt gott gjorts för att sista tiden skulle bli så bra som möjligt. Men även kritik har framförts. Personal har berättat att de saknar handledning och att man behöver få möjlighet att själva få känna ett avslut när en boende har avlidit. ÄO har framhållit många gånger att det måste finnas bra rutiner för att personal ska kunna reflektera över sitt arbete.

ÄO får alltså då och då samtal om att det blev så bra den sista tiden i livet för den närstående. Anhöriga berättar om god symtomlindring och ett fint bemötande. Det borde vara en självklarhet. Inget får gå fel i livets sista stund.

Reflektioner från de senaste sju åren då jag varit äldreombudsman

Så mycket gott som hänt under den här tiden! Den personcentrerade omsorgen och det synsättet är på ingång. Och det med kraft. Kan det ha att göra med att man blivit bättre på att göra genomförandeplaner? Ser vi nu äntligen individen? Har vi äntligen förstått att individen (och inte personalen) är i centrum? På besök jag gjort på särskilda boenden, så ser jag hur man infört äldrepedagoger, aktivitetsombud, levandepedagoger och dylika befattningar. Det finns många benämningar beroende på utförare. Det är nu självklart att få vara med om trevliga upplevelser, goda måltider med årstidsteman, minnesupplevelser, utevistelse mm. Listan kan här göras lång. Tillskott av stimulansmedel har även bidragit till att denna utveckling har kunnat komma igång och få fäste. För när vi ser glada nöjda äldre så inser vi att det är så här god omsorg ska vara. Ändå så upplever jag att det är ojämnt mellan verksamheter vad gäller upplevelser, utevistelse mm. Vårdhundarnas intåg i äldreomsorgen har betytt oerhört mycket. Uppsala kommun blev först i Sverige med att använda ett certifierat vårdhundsteam inom vård och omsorg. Och nu är det många utförare som har vårdhundsteam anställda. Dessa team gör oändligt mycket gott i omvårdnaden!

Det finns det som borde bli bättre. Var har kunskap i god basal omvårdnad tagit vägen? Jag har många gånger skrivit om synpunkter på omvårdnaden på särskilda boenden. Jo självklart finns det så mycket välutbildad vårdpersonal och då är det inga problem. Men ge vikarier bättre introduktion och mer fortbildning! Vi kan göra hur mycket gott som helst på boenden, men det måste finnas kompetens i basal och avancerad omvårdnad. Det sviktat ibland. Och det får inte gå fel. Det måste finnas kunskap i god personlig omvårdnad, nutrition, god munhygien, trycksårsprevention, gott omhändertagande. Bemötandet är A och O. Ta väl hand om de personer som bor på boendet, ta väl hand om de anhöriga! Och ta väl hand om personalen, som måste ha möjlighet till utbildning fortlöpande.

Och bemanningen då? Äldreomsorgen måste ha en bemanning som står i proportion till de behov våra sjuka äldre har. Det måste finnas personal som ger god omsorg, som guidar vid förvirring, som har tid att sitta ner hos en enskild när livsgnistan tryter. Det måste finnas personal för omtanke och tröst. Det är också god omvårdnad!

Den palliativa vården måste få ett fokus. När en människa står inför livets slut har vi bara ett tillfälle att göra det bästa. Och det måste bli ett avslut fritt från smärta och oro. Det måste finnas lugn och ro i en anda som även tar hand om de anhöriga.

8 Nu slutar jag

I mina årsrapporter har jag lyft perspektivet att vara äldre samt även se de anhöriga. Min roll har till stor del varit att lyssna på klagomål och hantera dessa på många olika sätt. Jag har lyssnat i långa samtal om ensamhet. Jag har lyssnat på upplevda systemfel inom hemvården, om särskilda boendens många problematiska situationer. Berättelser om att äldre, de årrika, inte känns betydelsefulla i samhället och att mycket upplevs krångligt. Anhöriga har ofta kontaktat mig och berättat om oron för sin närstående. De samtal som mest etsat sig fast hos mig har varit berättelser om ensamhet, vemod och otrygghet. Och om att livet är ändligt. Jag har fått följa människor genom en del av livets sista tid. Och ibland även till den allra sista vilan. Det här arbetet har gett mig både skratt och gråt. Jobbet som Uppsala kommuns äldreombudsman har varit fantastiskt. Jag är säker på att jag kunnat göra skillnad i många av de kontakter jag fått från 2010 och fram till slutet av 2017.

Det här blev min sista årsrapport.

Tack för mig!



Karin Udénius

OMVÅRDNAD ÄR EN KONSTART –

och om den skall göras till konst, behövs lika stor hängivenhet, lika noggrann förberedelse som vid en målares eller skulptörs arbete. För vad är det egentligen att arbeta med en livlös målarduk eller kall marmor jämfört med den levande kroppen – Guds andes tempel.

Det är en av de sköna konsterna, jag hade så när sagt, den skönaste av de sköna konsterna.

Florence Nightingale

2017-11-01

www.aldreombudsmannen.se

E-post aldreombudsmannen@ uppsala.se

