

Äldrenämnden
Rapport

Datum:
2022-04-28

Diarienummer:
ALN-2022-00045-1

Handläggare:
Heléne Stenlund

Äldreombudsmannens årsrapport 2021

Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	5
Äldreombudsmannens funktion.....	6
Rapportens syfte	6
Röster och inkomna synpunkter från äldre Uppsalabor	7
Äldreomsorg.....	7
Bostad	8
Utomhusmiljö och mobilitet	8
Delaktighet	9
Råd, stöd och information- vad äldre personer berättar	9
Äldreombudsmannens arbete 2021-Delaktighet och inflytande	11
Pilotverksamhet äldreambassadörer.....	11
Samverkan med föreningslivet	11
Dialogmöte tillsammans med LÖK, lokala överenskommelsen	12
Projektet patient- och brukarmedverkan i Uppsala län.....	12
Psykisk ohälsa och suicidprevention.....	13
Äldreombudsmannens reflektioner.....	13
Slutord.....	15
Relaterade dokument.....	16
Bilaga: Exempel på samarbeten och kontakter.....	17

Sammanfattning

Äldreombudsmannen är en oberoende funktion som arbetar kommunövergripande på alla nivåer. Arbetet på individnivå handlar om att ta emot synpunkter, ge råd, stöd och information. Äldreombudsmannens arbete på strategisk nivå handlar om möten, samverkan och nätverk för att hitta samarbeten och kunna lyfta frågor som berör Uppsalas äldre.

Syftet med årsrapporten är att beskriva vad äldreombudsmannen uppmärksammat i kontakten med äldre Uppsalabor och i arbeten på strategisk nivå där äldreombudsmannen varit delaktig. Årsrapporten bygger på kontakter som äldreombudsmannen haft under 2021 med verksamheter, övriga förvaltningar, föreningar och enskilda. Rapporten gör inte anspråk på att vara vetenskaplig eller ge en heltäckande bild av äldre personers levnadsvillkor i Uppsala.

Äldreombudsmannen har under året haft närmare 270 kontakter med äldre kommuninvånare via telefon, e-post och brev. Majoriteten av kontakterna tas av äldre men även anhöriga hör av sig och det är ungefär lika vanligt att framföra synpunkter som att ställa frågor. Delaktighet genomsyrar samtliga synpunktområden. Äldreombudsmannen har sett att det finns behov av att nå ut till grupper som i dag mycket sällan tar kontakt med äldreombudsmannen, för att informera om att funktionen finns.

Äldreombudsmannen har under året även deltagit i arbete som på olika sätt berört äldre personers möjlighet till delaktighet och inflytande. Det är viktiga frågor som ytterst handlar om mänskliga rättigheter. Kommunen behöver överlag arbeta mer med dessa frågor. Äldreombudsmannen har sett ett behov och kommer fortsatt följa hur kommunen arbetar med frågor som berör äldre personers delaktighet och inflytande.

Äldrenämndens beslut om ett pilotprojekt med "äldreambassadörer", där ett antal äldre personer under 2022 ska fungera som lokala kontaktpersoner till arbetet för en äldrevänlig kommun är exempel på arbete som rör delaktighet och inflytande. Äldreambassadörerna ska fånga upp och förmedla information, frågor och åsikter från äldre i sina geografiska ansvarsområden.

Tillgången till föreningslokaler är en förutsättning för äldres delaktighet i föreningslivet. I kontakter med föreningslivet har äldreombudsmannen sett att det är viktigt för äldre personer att få tillkomst till lokaler för föreningsaktiviteter för att kunna ta del av aktiviteter och gemenskap. Föreningslivet är också en möjlighet för äldre att driva frågor som är angelägna för målgruppen.

I övergripande riktlinjer som rör äldreomsorgen är det tydligt att kommunen vill arbeta med att öka äldre personers möjlighet till delaktighet och inflytande men det är inte lika tydligt i den praktiska verksamheten. Inom psykiatri och LSS förekommer brukarrevisioner som är en modell för kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling med brukarperspektivet i fokus. Brukarrevisioner är en fråga som skulle kunna vara intressant även inom äldreomsorgen.

I kontakten med äldreombudsmannen är även bostadsfrågor vanliga. Äldreombudsmannen ser att äldre behöver planera sitt boende i tid och att det behövs information och stöd för att kunna fatta beslut. Det behövs även information om vad som kan underlätta och stöd som går att få i sin bostad. Äldreombudsmannen ser här ett behov som kommunen skulle kunna utveckla för att stötta äldre personer genom att erbjuda boenderådgivning i tidigt skede.

Mötesplatser är efterfrågat av äldre. Kommunen behöver planera för och erbjuda spontana mötesplatser för gemenskap som till exempel sittplatser utanför flerbostadshus. Sittplatser kan även fungera som trygghetsskapande åtgärder om fler visas utomhus.

Inledning

”Beslut som rör äldre fattas av dem som inte själva varit gamla”, sa en kvinna som kontaktade äldreombudsmannen under 2021. Det är först när man själv är äldre som man vet hur det är. Äldre personers möjlighet till delaktighet och inflytande i frågor och beslut som berör äldre är viktiga frågor och handlar ytterst om mänskliga rättigheter.

FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna antogs 1948 och består av 30 artiklar som uttrycker de grundläggande och universella fri- och rättigheterna. I september 2015 antog FN:s medlemsstater Agenda 2030, en universell plan för social, ekonomisk och miljömässigt hållbar utveckling med 17 globala mål (globalamalen.se). Äldre personer nämns främst under mål 2 *”Ingen hunger”* och mål elva *”Hållbara städer och samhällen”* men flera av målen är av vikt för äldre och bör vara i åtanke för kommunens arbete.

Uppsala kommun är sedan 2016 medlemmar i WHO:s nätverk för äldrevänliga städer och samhällen som är ett globalt samarbete kring frågor om åldrande befolkning och globalisering. Medlemskapet är gratis men medlemmarna förbinder sig att göra äldre personer delaktiga i arbetet. Uppsalas arbete med att bli en äldrevänlig kommun har sin utgångspunkt i Agenda 2030 och de globala hållbarhetsmålen.

Åren 2016 - 2017 gjordes en medborgardialog med Uppsalas äldre genom enkät på gator och torg, telefonintervjuer och dialogkonferenser. Program och handlingsplan för en äldrevänlig kommun antogs av kommunfullmäktige 2020 och innehåller åtgärder inom tre utvecklingsområden: jämlikhet och delaktighet, hälsa samt livsmiljö. Äldre personer ska ges möjlighet att leva hälsosamma och oberoende liv och kunna vara aktiva och delaktiga i samhällslivet.

Äldre är inte homogen grupp. I Uppsala kommun bor ungefär 40 000 personer som är 65 år och äldre. Av dessa har ca 10% en insats via äldreomsorgen, vilket innebär att de allra flesta inte har det. Vi åldras i olika takt beroende på faktorer i vår miljö och vad vi har för genetiska förutsättningar. Kronologisk ålder säger egentligen ganska lite om en persons livssituation, hur personen mår, hur vardagen ser ut eller vad personen trivs med att göra. Trots det förekommer det att äldre personer klumpas ihop till exempel under pandemin där 70+ sågs som en skör grupp som behövde skyddas.

Pandemin har visat på brister inom äldreomsorgen både i kommunen och nationellt. Äldrenämnden har beslutat om krafttag inom äldreomsorgen och antagit en utvecklingsplan som innehåller utvecklingsbehov och åtgärder för att säkra individens behov inom äldreomsorgen. I utvecklingsplanen står att varje individ har rätt till medbestämmande och delaktighet i att planera och genomföra sin dag. Det handlar bland annat om att utveckla boendeformer utifrån äldre personers behov som ser till hela boendekedjan, göra förbättringar inom hemtjänst och hälso- och sjukvård samt att utveckla fler förebyggande och hälsofrämjande insatser.

Även i äldrenämndens verksamhetsplan och budget 2021–2023 tydliggörs att äldrenämndens ambition är att äldres möjlighet till inflytande och egenmakt ska öka.

Äldreombudsmannens funktion

Äldreombudsmannen är en oberoende funktion i kommunen som arbetar kommunövergripande på alla nivåer genom att samtala med kommunens äldre, samverka med intresseföreningar, bygga nätverk och delta i möten. Äldreombudsmannen samlar in synpunkter från Uppsalas äldre och tar dem vidare till tjänstepersoner som arbetar med och har ansvar för frågorna. Äldre personer och deras anhöriga kan vända sig till äldreombudsmannen för råd, stöd och information. Äldreombudsmannen handlägger inte enskilda ärenden eller klagomål och driver inga egna frågor.

Arbetet på strategisk nivå handlar om att arbeta utåtriktat genom samverkan, nätverk och möten för att lyfta frågor som äldreombudsmannen uppmärksammat i kontakten med äldre. Äldrevänlig kommun är ett av de sätt som äldreombudsmannen arbetar på. Äldreombudsmannen har ett nära samarbete med samordnaren för äldrevänlig kommun och fungerar som ansikte utåt mot medborgare och civilsamhället.

Funktionens oberoende har stärkts under året och rollen har förtydligats genom att förvaltningsledningen organisatoriskt placerat äldreombudsmannen direkt under avdelningschefen för avdelningen för systemledning.

Genom sina kontakter bidrar äldreombudsmannen även till att tjänstepersoner, verksamheter och föreningar kan hitta varandra och börja samverka. Äldreombudsmannen har i sitt arbete många kontakter och samarbeten (se bilaga).

Rapportens syfte

Syftet med årsrapporten är att beskriva vad äldreombudsmannen uppmärksammat i kontakten med äldre Uppsalabor och arbeten där äldreombudsmannen varit delaktig. Rapporten gör inte anspråk på att ge en heltäckande bild av äldres levnadsvillkor i Uppsala.

Röster och inkomna synpunkter från äldre Uppsalabor

Äldreombudsmannens arbete på individnivå innebär att ta del av äldres och anhörigas synpunkter, ge råd, stöd samt information. Inkomna synpunkter samlas och tas vidare till personer och verksamheter som arbetar med frågorna, genom att ställa frågor, ordna möten och föra samtal. Äldreombudsmannen kan återkoppla resultat av de kontakter som tagits och fungerar på så sätt som kanal mellan medborgare och kommunen.

Äldreombudsmannen har under året haft närmare 270 kontakter via telefon, e-post och brev. Det förekommer att en del uppger sin ålder och dessa personer är samtliga 80+. Det är fler kvinnor än män som hör av sig. Majoriteten av kontakterna tas av äldre men även anhöriga hör av sig och det är ungefär lika vanligt med synpunkter som frågor.

De synpunkter som inkommer handlar främst om upplevda brister, vilket kan vara naturligt med tanke på äldreombudsmannens funktion. Andra synpunkter kan framkomma i mötet med äldre personer.

De vanligaste synpunktsområdena är äldreomsorg, bostad, mobilitet och utomhus miljö samt delaktighet. Delaktighet genomsyrar samtliga synpunktsområden. Kontakter gällande synpunktsområdet äldreomsorg dominerar och skulle kunna ha sin förklaring i att funktionen förknippas med äldreomsorg. Äldreombudsmannen upplever att de som tar kontakt oftast känner till möjligheten att kontakta ansvarig verksamhetschef, vilket de allra flesta också gjort. De som tar kontakt upplever att de inte fått återkoppling, vill prata med en oberoende part eller få stöd i hur de kan ta sitt ärende vidare.

Äldreomsorg

Synpunkter inom temat äldreomsorg innehåller behov och brister när det gäller insatser inom äldreomsorg som till exempel kommunikation, synpunktshantering, avvikelser, omvårdnad, delaktighet, och bemötande. I kontakterna har synpunkterna främst rört sig om särskilt boende.

Det handlar ofta om genomförandeplaner och aktiviteter som uteblir.

”Jag har en genomförandeplan men den följs inte. Promenaderna blir inte av”.

Kvinna bosatt på särskilt boende

Det är även vanligt förekommande med synpunkter på kommunikationen med verksamheten och handlar då om anhöriga som upplever att de inte får återkoppling på sina synpunkter eller frågor som ställts. De är osäkra på om det som tagits upp i samtal eller möten har nått fram.

Det har också förekommit att anhöriga vänt sig till äldreombudsmannen direkt med sina synpunkter eftersom de är oroliga att deras närstående ska drabbas om de vänder sig till verksamhetschefen. Andra drar sig för att framföra synpunkter för att inte uppfattas som gnälliga.

”Om jag kontaktar verksamhetschefen kanske min mamma får sämre vård”

Son, förälder bosatt på särskilt boende

Äldreombudsmannen har haft kontakt med berörda verksamheter där det varit aktuellt. Äldreombudsmannen besvarar frågor och informerar om äldreomsorgen och kan på så sätt reda ut oklarheter och ge stöd i hur de kan ta sina ärenden vidare.

Bostad

Synpunkter inom temat bostad innehåller behov och brister när det gäller bostadsökande som bristen på hyresrätter med rimlig hyra och boendeformer som erbjuder gemenskap.

”Jag vill flytta till ett boende där det finns aktiviteter och personal. Det är tungt att vara ensam... När blir det fler trygghetsboenden?”

Man

Uppsala kommun skickade under hösten ut en bostadsenkät till 4000 slumpvis utvalda äldre personer med frågor om hur äldre bor och vill bo. Äldre som hörde av sig och ville besvara enkäten men saknade dator gavs möjlighet att svara via telefon. En del hade synpunkter på enkäten och dessa samlades och förmedlades till ansvariga för enkäten.

Utomhusmiljö och mobilitet

Synpunkter inom temat utomhusmiljö och mobilitet innehåller behov och brister huvudsakligen utifrån resande. Det handlar om seniorkortet, svårigheter att planera sin resa med UL för den som inte är digital eller har en äldre mobiltelefon och därför efterfrågar tryckt information, UL:s biljettsystem och reglerna för sjukresor, bristen på sittplatser i offentlig miljö samt att parkeringsappar är ett problem för den som inte har smartphone. Det förekommer även synpunkter på arbetet för en äldrevänlig kommun utifrån upplevda brister i utomhusmiljön och kollektivtrafiken.

Majoriteten av synpunkterna handlade om seniorkortet och framför allt att försäljningsstarten sköts fram på grund av pandemin trots att äldre blivit vaccinerade.

”Vi är vaccinerade och kan ta ansvar. Vi åker när det är lågtrafik”.

Kvinna

Synpunkterna på seniorkortet handlade även om behovet av uppdaterad information inför införandet, att kortet beställdes digitalt, de tider som kortet gäller och som därmed inte stämmer överens med öppettider hos några av träffpunkterna samt att det är ett årskort.

Svårigheterna med att betala för parkering hos olika operatörer är ett återkommande ämne.

I rollen ingår att förmedla synpunkter till dem med ansvar för frågorna och ställa frågor. Äldreombudsmannen har haft kontakt med stadsbyggnadsförvaltningen och med UL som fortsätter att vidareutveckla servicen till äldre.

Frågan om parkering är däremot svårlöst då kommunen enbart har rådighet över områden som det kommunala bolaget Uppsala Parkering ansvarar för, vilket huvudsakligen är gator. I kontakt med Uppsala Parkerings VD har äldreombudsmannen fått veta att möjlighet finns att betala med SMS och betalkort i deras automater. När det gäller privata områden bestämmer fastighetsägaren själv vilken operatör som ska anlitas.

Delaktighet

Synpunkter inom temat delaktighet innehåller behov och brister när det gäller social delaktighet, behovet av mötesplatser samt den ökade digitaliseringen.

”Det finns behov av tryckt information till äldre och i synnerhet till alla dem (äldre eller yngre) som lever utanför – eller i utkanten -av det digitala samhället”.

Kvinna

Synpunkter har även inkommit som berör behovet av föreningslokaler för äldre och träffpunktslokalen i Björklinge. Detta har äldreombudsmannen lyft vidare till ansvariga för frågorna.

Råd, stöd och information- vad äldre personer berättar

Det är lika vanligt förekommande att kontakta äldreombudsmannen för att få råd, stöd och information i olika frågor. Många vill diskutera sitt boende, antingen utifrån aktuella behov eller för att kunna planera för framtiden om sjukdom eller funktionsnedsättning skulle uppstå. Frågorna berör framför allt tillgänglighet och boendekostnader men även behovet av bostäder med ytor för gemenskap.

”Tidigare kunde jag gå till seniorrestaurangen på Örnen. Jag vill flytta dit...det finns ingen hiss där jag bor. Vad händer om jag inte klarar trapporna längre?”

Man

Andra vill veta vilken typ av insatser som går att få via kommunen i form av äldreomsorg och öppna förebyggande verksamheter om behov skulle uppstå med tiden.

Kontakt tas även för att få veta vilka rättigheter man har som äldre. En kvinna, bosatt på särskilt boende, ville till exempel veta om personalen hade rätt att gå in på hennes rum när inte hon var där. Andra undrar vad formuleringar i beslut och riktlinjer betyder i praktiken.

”Det står i biståndsbeslutet...aktiv och meningsfull tillvaro. Vad menas med det? Vad kan vi begära?”

Dotter, förälder på särskilt boende

Behovet av stöd för att på ett respektfullt sätt kunna närma sig en närstående som upplevs behöva insats via äldreomsorgen eller kontakt med husläkare är vanligt. Ofta handlar det om en person med minnessvikt eller psykisk ohälsa och där anhöriga har svårt att nå fram eller inte riktigt vet hur de ska uttrycka sig för att inte kränka personen.

Digitaliseringen är också ett vanligt ämne och den frustration som dessa personer känner över att utvecklingen går fort och att det av olika skäl är svårt och ibland omöjligt att kunna eller orka följa med i den snabba utvecklingen. Det blir mer och mer sällsynt med tryckt information, i stället hänvisas till hemsidor vilket är ett problem för den som inte är digital. Digitaliseringen skapar också hinder i vardagen för den som inte har bank-id. De som kunnat förlita sig på en närstående men som blivit ensamma efter att denne avlidit eller att personen inte längre har den förmåga som krävs är en grupp som också hör av sig.

I början av året dominerade kontakter som handlade om vaccinationen mot covid-19. När Kontaktcenter fick många samtal från medborgare om vaccinationer var äldreombudsmannen även ett stöd i vaccinationsfrågor till Kontaktcenters Teamskanal där de diskuterade frågor och information som berörde vaccinfrågorna. Äldreombudsmannen fanns också med på Kontaktcenters lista över personer de kunde ringa, eller vid behov koppla vidare till. Frågorna berörde förutom praktiska frågor, de utmaningar en del äldre personer kände att efter lång isolering ge sig ut i samhället och ta sig till en obekant plats för att bli vaccinerad men även behovet av att hitta tillbaka till en mer aktiv och social vardag.

Äldreombudsmannen fungerar som "bollplank" och stödjer medborgarnas egenmakt. Många säger efteråt *"Tack för tips och råd. Nu vet jag hur jag kan gå vidare"*.

Äldreombudsmannens arbete 2021 – Delaktighet och inflytande

Äldreombudsmannen har under året arbetat på alla nivåer med att lyfta frågor som är aktuella för äldre personer. En del av arbetet sker inom ramen för en äldrevänlig kommun och i det arbetet har äldreombudsmannen ett nära samarbete med samordnaren för äldrevänlig kommun.

Pilotverksamhet äldreambassadörer

En återkommande synpunkt från äldre personer är att de upplever sig sakna information om innebörden av att kommunen ska bli en äldrevänlig kommun, vilka åtgärder som görs och vilka effekter de fått. Uppsala Pensionärsföreningars Samarbetsråd, UPS, har också uppmärksammat detta och lyft frågan till samordnaren för äldrevänlig kommun och till äldreombudsmannen.

Centralt i arbetet för en äldrevänlig kommun är dialogen med äldre kommunmedborgare. I samtal mellan äldreombudsmannen, samordnaren för äldrevänlig kommun och UPS, uppstod en idé om ”äldreambassadörer” och som kanske skulle kunna möta upp behovet av att sprida information om arbetet för en äldrevänlig kommun. Idén togs vidare till vård- och omsorgsförvaltningen för beredning. Äldrenämnden har därefter beslutat att genomföra ett pilotprojekt med tio ”äldreambassadörer” 60+ under 2022, för att göra äldre personer mer delaktiga genom att nå ut med aktuell information till kommunens äldre om äldrevänlig kommun och skapa dialog.

Samverkan med föreningslivet

Som konsekvens av pandemin har funnits ett stort behov av att stötta äldre till eller tillbaka till aktivitet och gemenskap. Föreningslivet har å sin sida behov av att fler hittar eller hittar tillbaka till föreningarna och deras aktivitetsutbud.

Mot den bakgrunden planerade vård- och omsorgsförvaltningen för tre olika event hösten och vintern 2021/2022 med det gemensamma övergripande syftet att inspirera och underlätta för kommunens äldre att hitta till eller tillbaka till aktiviteter samtidigt som föreningslivet skulle få hjälp att informera om sina verksamheter samt rekrytera nya och nygamla medlemmar. Två av evenen genomfördes under hösten: 1 oktober den internationella dagen för äldre och 60plusmässan.

Den internationella dagen för äldre hade aktiviteter på träffpunkterna i fokus men utifrån den rådande pandemin gjordes även en timslång film som spelades in i förväg och lades upp på kommunens webbplats och visades på träffpunkter och särskilda boenden. Programpunkterna på träffpunkterna genomfördes i samverkan med lokala föreningar. I Almunge genomfördes på prov ett nytt koncept med ”mobil träffpunkt”.

I november genomfördes 60plusmässan där kommunen deltog i en gemensam monter och samtidigt hade 10 föreningar som har aktiviteter för äldre och får föreningsbidrag från kommunen bjudits in att delta på ett ”föreningstorg” intill montern.

Syftet med deltagandet var att presentera arbetet för en äldrevänlig kommun och kommunens öppna verksamheter men också att föra dialog med Uppsalas äldre. Många ville diskutera med äldreombudsmannen om seniorkortet och kommunens överskott på platser på särskilt boende. Äldreombudsmannen deltog i den strategiska planeringen av båda dessa event.

Under våren och i takt med att fler äldre blev vaccinerade påbörjade Röda Korset en planering för avslut av sina hjälpsatser till äldre och tog kontakt eftersom de identifierat personer som behövde ”fångas upp” innan avslut. Äldreombudsmannen gav stöd till Röda Korset i lotsning av ärenden vidare inom kommunen men hade även när behovet var sådant, efter inhämtat samtycke, kontakt med enskilda personer som var tveksamma till kontakt med kommunen men kunde tänka sig att ha kontakt med äldreombudsmannen. I dessa fall kunde äldreombudsmannen fungera som en första, fristående kontakt som kunde ge råd, stöd och information och även vara en brygga över till andra kontakter i kommunen som biståndshandläggare eller arbetsterapeut.

Dialogmöte tillsammans med LÖK, lokala överenskommelsen

Inom äldrevänlig kommun fanns innan pandemin ett informellt nätverk med civilsamhället där vi börjat hitta varandra och diskuterat former för samverkan men under pandemin var samverkan huvudsakligen koncentrerad till covidsamverkan. Inom kommunen finns ett behov av fortsatt arbete kring nätverk med civilsamhället i frågor som rör äldre.

Tillsammans med processledare inom LÖK planerade och genomförde samordnaren för äldrevänlig kommun och äldreombudsmannen under hösten ett digitalt dialogmöte mellan kommunen och föreningslivet om äldrefrågor. Syftet med mötet var att samlas för en övergripande inledning till dialog och lyfta frågan hur vi på bästa sätt skulle kunna samverka i äldrefrågor. En tid senare genomfördes ett uppföljande möte med samtal och dialog om hur vi skulle kunna konkretisera oss. Även KLK hållbarhet deltog. Behovet av fortsatt och nya former av dialog med föreningslivet finns på flera nivåer.

Projektet patient- och brukarmedverkan i Uppsala län

Äldreombudsmannen har haft en återkommande kontakt med projektledaren för ett projekt inom FOU socialtjänst som pågått under perioden 2020 - 2022 och handlat om patient och brukarmedverkan. FOU socialtjänst samfinansieras av Region Uppsala och länets kommuner och syftet med projektet har varit att stärka patient och brukarmedverkan i länet genom att sprida kunskap om hur man kan arbeta med frågorna, framför allt till kommunerna.

Vi har tittat på arbeten som pågår och dokument som styr arbete med delaktighet och inflytande inom äldreomsorgen. Äldreombudsmannen driver inte frågor men kan förmedla vidare information till förvaltningen och vid behov vara ett stöd i arbetet.

Projektet har tagit fram ett ViS dokumentet om patient och brukarmedverkan. Länets kommuner och Region Uppsala samverkar inom hälsa, stöd, vård och omsorg (HSVO). Dokument som är till stöd för samarbetet benämns Vård i samverkan (ViS) och sedan 2020 finns ett ViS dokument som beskriver hur länets kommuner och regionen kan arbeta med patient och brukarmedverkan. Syftet med dokumentet är att det ska vara ett stöd för verksamheter att kunna arbeta med kvalitetsförbättringar inom hälsa, stöd, vård och omsorg. Med brukare avses person som har en insats via socialtjänsten som till exempel äldreomsorg.

Äldreombudsmannen har sett och lyft vidare att det finns oklarheter kring delar av dokumentet som behöver redas ut.

Äldreombudsmannen har även deltagit i referensgruppen effektiv och nära vård samt referensgruppen samverkan äldremottagningar som är pågående arbeten som båda betonar vikten av patientmedverkan.

Psykisk ohälsa och suicidprevention

Äldreombudsmannen har som vård- och omsorgsförvaltningens suicidpreventionsombud med inriktning mot äldre, under året planerat och genomfört utbildning i "Första hjälpen till psykisk hälsa, MHFA" till medarbetare inom vård- och omsorgsförvaltningen som möter äldre personer i sitt dagliga arbete. Målsättningen med utbildningen i "Första hjälpen till psykisk hälsa" är att öka kunskapen om psykisk ohälsa och suicid för att deltagarna ska ha kunskap om hur de kan upptäcka, ta kontakt och stödja äldre på rätt sätt.

Inom förvaltningen pågår även ett revideringsarbete av rutin för suicid och suicidförsök samt ett arbete med att skapa rutin för suicidprevention.

Äldreombudsmannen kommer även fortsättningsvis att engagera sig i frågor som rör psykisk ohälsa och suicidprevention eftersom det är en viktig fråga för äldres hälsa och välbefinnande. Ångest och depression är vanligt bland äldre men inte en del av det naturliga åldrandet. Enligt statistiken har äldre män över 85 den högsta självmordsrisken (Karolinska institutet, ki.se). Psykisk ohälsa kan förebyggas genom social gemenskap, fysisk aktivitet, en meningsfull vardag samt goda matvanor.

Äldreombudsmannens reflektioner

De synpunkter som framförts till äldreombudsmannen ger ingen heltäckande bild av hur kommunen fungerar för äldre medborgare och det går därför inte dra några slutsatser.

Det är oftare som kvinnor hör av sig till äldreombudsmannen men det behöver i sin tur inte betyda att kvinnor har större behov jämfört med män. Det skulle kunna handla om ovana att söka hjälp. Forskning har visat att män inte har samma vana av att söka hjälp (Iversen, 2021). Det är också betydligt oftare som svenskfödda hör av sig, vilket inte heller torde spegla behoven. Äldreombudsmannen ser att det finns behov av att kunna nå ut till grupper som i dag mycket sällan tar kontakt för att informera om funktionen och på sätt kunna ta del av även deras röster och behov.

Äldreombudsmannen ser att de synpunkter som äldreombudsmannen tagit emot från äldre medborgare handlar om delaktighet och inflytande. Äldre personer med insats och deras anhöriga befinner sig i beroendeställning till personalen och det kan göra det svårare att lämna synpunkter för den som inte vill vara till besvär eller är rädd att skapa problem. Anhöriga som kontaktat äldreombudsmannen har uttryckt att de inte vill uppfattas som gnälliga och därför drar sig för att kontakta verksamheten med sina synpunkter. Det har också förekommit att anhöriga uttryckt oro att en närstående ska drabbas om de framför synpunkter till verksamheten, vilket gör att synpunkter inte når fram till ansvariga. Äldreombudsmannen känner inte till om det enbart handlar om dessa personer eller om det kan finnas ett mörkertal. För att förhindra att anhöriga inte vågar ta kontakt kan detta vara en fråga för kommunen att titta närmare på.

Frågor om delaktighet och inflytande för äldre har inte kommit så långt inom äldreomsorgen och andra områden och utifrån de synpunkter som inkommit ser äldreombudsmannen att kommunen behöver arbeta mer med de här frågorna. Brukarrevisioner är en modell för kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling med brukarperspektivet i fokus och som har en historia inom psykiatri och LSS. Det här är en fråga som skulle kunna vara intressant även inom äldreomsorgen.

Det arbete som pågår inom på vård- och omsorgsförvaltningen utifrån kraftsamlingen i äldreomsorgen och utvecklingsplanen är steg rätt riktning, så även arbetet med att implementera IBIC, individens behov i centrum, som är ett arbetssätt som tagits fram av Socialstyrelsen och samtidigt ett gemensamt "språk" för handläggare och utförare att beskriva och dokumentera individens behov, resurser, mål och resultat med beviljade och utförda insatser.

Äldreombudsmannen ska under 2022 i sina kontakter ha fokus på att fånga upp de här frågorna och vill därför undersöka hur det ser ut med delaktighet och inflytande inom äldreomsorgen för enskilda och deras anhöriga.

Tillgången till föreningslokaler är en förutsättning för äldres delaktighet i föreningslivet. Äldreombudsmannen ser att det är viktigt för äldre personer att få tillkomst till lokaler för föreningsaktiviteter för att kunna ta del av aktiviteter och gemenskap. Föreningslivet är också en möjlighet för äldre att driva frågor som är angelägna för målgruppen.

Mötesplatser är efterfrågat. Kommunen behöver planera för och erbjuda spontana mötesplatser för gemenskap som till exempel bänkar utanför flerbostadshus. Sittplatser skulle även kunna fungera som trygghetsskapande åtgärder eftersom fler visas utomhus. Äldreombudsmannen undrar om det är möjligt för kommunen att vid nybyggnation bygga flerbostadshus med förgårdsmark för att kunna placera ut bänkar på husets framsida?

I kontakten med äldreombudsmannen är bostadsfrågor vanliga och det kan vara svårt ta ställning till en flytt när man är äldre. Äldreombudsmannen ser att äldre behöver planera sitt boende i tid och att det behövs information och stöd för att kunna fatta beslut. Det behövs även information om vad som kan underlätta och stöd som går att få i sin bostad som till exempel bostadsanpassning, hjälpmedel och Röda Korsets fixartjänster. Äldreombudsmannen ser här ett behov som kommunen skulle kunna utveckla för att stötta äldre personer genom att erbjuda boenderådgivning i tidigt skede.

Kommunens broschyr ”Seniorguiden” som innehåller tjänster och verksamheter för äldre skickas till alla i kommunen som fyller 80 år. Det kan behövas rådgivning tidigare. Kommunen är rustad att kunna ta emot äldre personer med stora behov och där görs viktiga och nödvändiga insatser. Hur ser det ut när det gäller dem med små behov eller inga insatser alls? Det kan handla om att bli sedd och bekräftad att de dagliga promenaderna är bra eller få stöd att komma i gång med fysisk aktivitet eller att besöka sociala sammanhang. Evidens finns för tidiga insatser genom hälsofrämjande seniorträffar för den som nyligen fått insatser i form av larm eller service (Norberg, 2019)

Slutord

Möjligheten till delaktighet och inflytande i samhället är grundläggande för alla människor och har samband med god hälsa. För den som är beroende av stöd är detta särskilt viktigt, då risken annars är stor att det uppstår utanförskap och en känsla av maktlöshet över att beslut som rör de egna livsvillkoren ligger i andras händer.

Äldreombudsmannen följer därför aktiviteter i kommunen som har till syfte att öka äldre personers möjlighet till delaktighet och inflytande. Äldres möjligheter till delaktighet och inflytande handlar i grunden om demokrati och mänskliga rättigheter. Äldreombudsmannen är därför intresserad av hur kommunen vill arbeta med dessa frågor.

I övergripande riktlinjer som rör äldreomsorgen är det tydligt att kommunen vill arbeta med att öka äldres möjlighet till delaktighet och inflytande men det är inte lika tydligt i den praktiska verksamheten. Kommunen behöver arbeta mer med dessa frågor inom äldreomsorgen. Äldre personer med insatser ska kunna känna att de är delaktiga och har inflytande över sin vardag och anhörigas erfarenheter och synpunkter tas tillvara.

Äldre män och utrikesfödda är underrepresenterade i kontakterna med äldreombudsmannen och även på kommunens träffpunkter. En mötesplats kan vara en träffpunkt men lika gärna en seniorrestaurang, en spelbutik eller ett bibliotek. Kommunen behöver arbeta med tidiga insatser och fånga dem som inte har kontakt med kommunen. Hur ser förväntningarna och behoven ut bland olika grupper? Vad är det som efterfrågas?

Bostadsfrågor, i synnerhet behovet av hyresrätter med rimlig hyra samt behovet av seniorbostäder med gemensamhetsutrymmen är frågor som är ständigt aktuella i kontakterna med äldreombudsmannen. I utvecklingsplanen beskrivs att det ska utvecklas boendeformer utifrån äldres behov som ser till hela boendekedjan.

Äldreombudsmannen följer frågor av intresse för äldre personer och kommer under 2022 i sina kontakter särskilt följa frågor som berör äldres möjlighet till delaktighet och inflytande.

Relaterade dokument

Globala målen, <https://www.globalamalen.se/>

Iversen, C., Redmalm, D., Flinkfeldt, M., & Persson, M. (2021). En människa bland andra?: Äldre människors begripliggörande av vardagen under covid-19-krisen. *Sociologisk forskning*, 58(1–2), 53–76.

Nationellt centrum för suicidforskning och prevention, NASP. *Själv mord i Sverige* | Karolinska Institutet, <https://www.ki.se/nasp>

Norberg, E. B., Biberg, E., & Zingmark, M. (2019). Exploring reach and experiences of participation in health-promoting senior meetings in a municipality context. *Journal of Public Health (Germany)*. <https://doi.org/10.1007/s10389-019-01170-5>

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

Riktlinje: patient och brukarmedverkan i Uppsala län (ViS, vård i samverkan)
[GetDocument\(regionuppsala.se\)](https://regionuppsala.se)

Äldrenämndens utvecklingsplan för vård och omsorg (dnr ALN-2021-00079)

Äldrenämndens verksamhetsplan och budget 2021–2023 (dnr ALN-2020-00852)

Bilaga: Exempel på samarbeten och kontakter

<p>Aktiva seniorer Cykling utan ålder Fyrisgården Hörselskadades riksförbund Uppsala Lokala överenskommelsen LÖK Ok Linné seniorförening Pensionärernas bridgeförening Pensionärernas musik och hobbyförening Pensionärsföreningar inom UPS RF-SISU Uppland (Riksidrottsförbundet och SISU idrottsutbildarna) Röda Korset Uppsala Samarbetsorganisationen för invandrarföreningar i Uppsala SIU SPES Riksförbundet för suicidprevention och efterlevande stöd Sveriges Dövas Pensionärsförbund ULVIS (Unga Lär Vuxna Internet på deras eget Språk) Uppsala gymnastikklubb Uppsala pensionärers bowlingklubb Uppsala Shuffleboardförening Uppsala Stadsmission UPS AU Äldrekontakt</p>	<p>Anhörigcentrum Bibliotek Uppsala Brukarombudet Destination Uppsala Kontaktcenter Nationella nätverket för äldreombudsmän och brukarombud Radio Uppland Referensgrupp effektiv och nära vård Referensgrupp Hälsofrämjande insatser i Gottsunda Region Uppsala FOU-S och Vårduppdragsenheten Seniorguide Seniorrestaurangerna Stadsbyggnadsförvaltningen, Idrott och fritid samt Enhet Gata projektledare för sommargatan Svenska kyrkan Tidningen NU intervju i artikel om funktionen äldreombudsman i tre kommuner Träffpunkterna Upplands lokaltrafik Uppsala Parkerings AB Äldrevägledaren för döva Östersunds kommun (Infrastruktur vård- och omsorg)</p>
---	--