

Äldreförvaltningen
Rapport

Handläggare:
Heléne Stenlund

Äldreombudsmannens årsrapport 2020

Sammanfattning

Året har helt präglats av coronapandemin. Det äldrevänliga arbetet har pågått och samtidigt ställts om där det varit nödvändigt.

Äldreombudsmannen har i stort sett haft daglig kontakt med en äldre medborgare eller dennes anhöriga. Kontakterna med äldre Uppsalabor har handlat om synpunkter, klagomål och rådgivning. Äldreomsorg och coronapandemin har varit återkommande teman. Rådgivningsbehovet har haft sin grund i psykisk ohälsa och/eller ofrivillig ensamhet och isolering, ekonomiska svårigheter eller destruktiva relationer.

Tack vare att äldreombudsmannen fångar upp dessa frågor behöver inte den enskilde kopplas runt vilket annars skulle vara fallet då frågorna sällan har en tydlig adressat inom förvaltningen. Samtal som rör praktiska frågor kommer inte till äldreombudsmannen i samma utsträckning som tidigare vilket ha torde ha sin förklaring i att Kontaktcenter etablerats.

Äldreombudsmannen är en del av arbetet för en äldrevänlig kommun genom sitt nära samarbete med samordnaren för äldrevänlig kommun. I detta arbete har samordnaren en mer strategisk och övergripande roll medan äldreombudsmannen är mer medborgar- och verksamhetsnära. I arbetet bidrar äldreombudsmannen även med sakkunskap till samordnaren utifrån sin arbetsterapeutprofession. Äldreombudsmannen deltar även i möten där sakkunskapen utgör ett komplement.

Pandemin har försvårat möjligheterna till dialog med Uppsalas äldre. Ett möte hann genomföras av vad som var planerat som en längre turné till pensionärsföreningar på landsbygden. Mötet hölls i Järlåsa tillsammans med bland annat äldrenämndens ordförande och äldrevänlig kommun och var mycket uppskattat. Internationella dagen för äldre uppmärksammades genom en livesändning. Under sändningen rapporterade kommunen om det arbete som pågår inom ramen för äldrevänlig kommun med fokus på idrott och fritid, bostäder samt stöd till äldre under pandemin. Äldre hade möjlighet att bidra med frågor före och under sändningen till äldreombudsmannen som även fungerade som programledare.

Tillsammans med omsorgsnämndens brukarombud gjordes en skrivelse till UL när biljettmodellen reskassa drogs in. Orsaken var att UL hänvisade till lösningar som inte ansågs realistiska för alla invånare.

Äldre var bland annat en prioriterad grupp i den externa utvärdering och uppföljning av kommunens hantering av coronapandemin gällande kommunikation. På äldreombudsmannens initiativ utformades ett informationsbrev om undersökningen och äldreombudsmannen bidrog även med textförslag. Äldreombudsmannen var sedan en länk i kontakterna mellan utvärderarna och pensionärsföreningar samt enskilda äldre i äldreombudsmannens nätverk. Även äldreombudsmannen deltog och pekade på svårigheterna att nå äldre med annan språkbakgrund, teckenspråkiga äldre samt icke digitala äldre med information om covid-19 samt uppdaterad information

För många kanske livet återgår till det normala efter pandemin medan dem som redan innan pandemin var socialt eller ekonomiskt utsatta eller hade försämrad hälsa kan behöva insatser och stöd. Kommunen behöver arbeta proaktivt för att kunna vara redo att möta detta. Pandemin har tvingat verksamheter att ställa om vilket skapat erfarenheter att ta till vara.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Innehållsförteckning	3
Inledning	3
Kontakter med äldre Uppsalabor	4
Äldreombudsmannens kommentar	5
Strategiskt arbete.....	5
Covid-19	6
Ofrivillig ensamhet.....	7
Äldreombudsmannens kommentar	8
Exempel på övrigt arbete under året:.....	8
Avslutande kommentarer	9

Inledning

Coronapandemin har helt präglat 2020 och verksamheter och föreningar som normalt erbjuder aktiviteter och stöd för äldre har behövt ändra inriktning, tänka nytt eller pausa sina verksamheter. Äldre har tagit ett stort ansvar genom att anpassa sin vardag utifrån Folkhälsomyndighetens rekommendationer. Möjligheterna att träffa nära och kära, delta i aktiviteter, utträta ärenden och att åka kollektivt har försvårats. Samtidigt har anpassningarna varit nödvändiga utifrån den rådande situationen. Möjligheterna att hantera pandemins konsekvenser ser olika ut för olika människor, där de som har det bra generellt kan ha möjligheter att hantera dem bättre än de som hade det svårt innan¹.

Kommunens äldreombudsman är en del av arbetet för en äldrevänlig kommun genom sitt nära samarbete med samordnaren för äldrevänlig kommun. I detta arbete har samordnaren en mer strategisk och övergripande roll medan äldreombudsmannen är mer medborgar- och verksamhetsnära. I det äldrevänliga arbetet kombineras dessa kompetenser och perspektiv för att säkra kunskap, flexibilitet, lyhördhet och kvalitet i arbetet. Äldreombudsmannen är tillgänglig för Uppsalas äldre via telefon och e-post.

Årsrapporten redogör för äldreombudsmannens verksamhet och gör inte anspråk på att ge en heltäckande bild av äldres levnadsvillkor i Uppsala.

Kontakter med äldre Uppsalabor

Kontakterna med äldre Uppsalabor handlar om synpunkter, klagomål och rådgivning. Äldreomsorg är ett återkommande tema och handlar om vilka insatser som går att få, rättigheter och synpunkter på de insatser man själv eller en anhörig får.

Stort fokus har varit på coronapandemin. Äldre och anhöriga har haft frågor om äldreförvaltningens arbete för att minska smittspridning som till exempel tillgång till och användande av skyddsutrustning samt hur förvaltningen arbetat med personalkontinuitet. Rädsla för smitta har skapat oro och frågor kring vad den enskilde själv kan göra för att påverka sin situation. Frågor relaterade till vård- och omsorgsboende har även berört tillgången till läkare och medicinsk utrustning samt utmaningarna med att boka och genomföra besök utomhus bakom plexiglas.

Coronapandemin har även berörts utifrån konsekvenser av att äldre behövt anpassa sin vardag samt upplevelsen av ökad polarisering mellan yngre och äldre på grund av ensidigt fokus på 70+ som gamla, sjuka och svaga. Äldreombudsmannen har också blivit kontaktad av några timvikarier inom kommunen som fyllt 70.

Rådgivningssamtalen har berört den enskilde, en närstående eller granne och har ofta haft sin grund i psykisk ohälsa och/eller ofrivillig ensamhet och isolering, ekonomiska svårigheter eller destruktiva relationer. Det förekommer ibland att hyresvärdar och bostadsrättsföreningar, andra förvaltningar och verksamheter tar kontakt. Äldre har

¹ <https://www.folkhalsomyndigheten.se/globalassets/publicerat-material/publikationer/konsekvenser-for-personer-70-ar/bilaga-2a.pdf>

även hört av sig med frågor som bottnar i brist på eller avsaknad av digitala kunskaper och de svårigheter det leder till i vardagen för den som till exempel saknar bank-id.

Synpunkter på sådant som berör äldres levnadsvillkor och delaktighet i samhällslivet har varit UL s tillfälliga stopp att åka på reskassa under pandemin, behovet av seniorbostäder med gemensamhetslokal, det som tidigare kallades trygghetsbonde samt önskemål om fler träffpunkter och mötesplatser.

Äldreombudsmannens kommentar

Äldreombudsmannen har i stort sett haft daglig kontakt med en äldre medborgare eller dennes anhöriga. Det som framkommer i kontakterna med enskilda äldre speglar hur dessa personer upplever sin situation och kan inte per automatik sägas spegla situationen för kommunens äldre i stort. Utifrån kontakterna går det trots allt fundera över vad de står för och om de kan gälla fler.

Kontakter som rör rådgivning, information och stöd dominerar följt av frågor som rör äldreomsorg. Tack vare att äldreombudsmannen fångar upp dessa frågor behöver inte den enskilde kopplas runt vilket annars skulle vara fallet då frågorna sällan har en tydlig adressat inom myndigheten eller verksamheten. Äldreombudsmannen kan som sakkunnig fånga upp dessa frågor och vid behov hänvisa till någon annan.

Samtal som rör praktiska frågor kommer inte till äldreombudsmannen i samma utsträckning som tidigare vilket ha torde ha sin förklaring i att Kontaktcenter tar mer av dessa frågor numera. Äldreombudsmannen var delaktig i arbetet med att sammanställa svar på de vanligaste frågorna som inkommer till förvaltningen inför inrättandet av kontaktcenter.

I äldreombudsmannen arbete för en äldrevänlig kommun är det angeläget att ha denna operativa kontakt med medborgarna. Pandemin har dessvärre hindrat fysiska möten.

Strategiskt arbete

Äldreombudsmannen är en del av arbetet för en äldrevänlig kommun och har skiftande roller i frågor som rör det strategiska arbetet, aktivt deltagande, bidra med kunskaper och erfarenheter och att följa arbetet.

Tillsammans med äldrenämnden och i samarbete med lokala pensionärsorganisationer planerades för en längre turné genom kommunen under året. Turnén planerades av äldreombudsmannen och samordnaren medan den konkreta kontakten och planeringen med föreningarna hanterades av äldreombudsmannen. Tanken var att besöka platser på landsbygden där kommunen inte har aktiviteter för äldre eller som inte omfattats av de temamöten för en äldrevänlig kommun som tidigare hållits.

Det första mötet hölls i Järlåsa bygdegård i samarbete med SPF Seniorerna Sävaådalen där ett 70 tal personer deltog i diskussioner runt borden. Vid mötet deltog, förutom äldreombudsmannen och samordnare, äldrenämndens ordförande, avdelningschef från äldreförvaltningen samt näringslivsutvecklare på stadsbyggnadsförvaltningen med huvudansvar för servicepunkterna. Äldreombudsmannen sammanställde svar på frågor som uppkom under mötet och delgav föreningen. Inplanerade möten med SPF och PRO föreningar i Vattholma, Tuna-Stavby och Almunge -Knutby fick skjutas fram på grund av pandemin, både en och två gånger. Turnén är nu pausad.

Ett pilotprojekt om seniorluncher på skolor startades på försök på tre skolor, i Rasbo, Almunge och Nannaskolan. Äldreombudsmannen deltog när äldrenämndens ordförande invigde projektet i Almungeskolans matsal i samband med att äldre och skolelever åt lunch tillsammans. Försöket uppskattades av äldre, elever och skolpersonalen men fick avbrytas i förväg på grund av pandemin men planeras att återupptas så fort möjlighet ges. Projektet är ett exempel på hur äldre kan vara både en målgrupp och samtidigt en resurs som fler vuxna i skolan.

60+ mässan är en årligen välbesökt mässa och en viktig plattform för fortsatt dialog och för att fånga upp tankar och frågor samt informera om förebyggande verksamheter och arbete som görs i kommunen med anknytning till arbetet för en äldrevänlig kommun. I syfte att lyfta fram det gemensamma arbetet för ökad äldrevänlighet planerades en gemensam monter med tjänstepersoner med ansvar inom områden som offentlig miljö, trafik, bostäder, demokrati och delaktighet, förebyggande och hälsofrämjande verksamheter och bibliotekstjänster för äldre. Pandemin gjorde att 60+ mässan inte kunde genomföras men planeringsarbetet över förvaltningsgränserna gav erfarenheter att bygga vidare på.

I samband med internationella dagen för äldre gjordes en livesändning, där kommunen rapporterade om det arbete som pågår inom ramen för äldrevänlig kommun med fokus på idrott och fritid, bostäder samt stöd till äldre under pandemin. Under livesändningen fungerade äldreombudsmannen i sin roll som äldres "kontaktperson" i kommunorganisationen som moderator och programledare. Äldrenämndens ordförande, tjänstepersoner från idrott och fritid och Uppsala hem, samordnare för äldrevänlig kommun, samt samverkansansvarig för Röda korset deltog. Uppsalas äldre hade möjlighet att ställa frågor till äldreombudsmannen inför sändningen och under sändning via en chattfunktion. Livesändningen samt frågor och svar har publicerats på kommunens hemsida.

Genom erfarenheten som arbetsterapeut bidrar äldreombudsmannen med sakkunskap till samordnaren vid planering av aktiviteter utifrån handlingsplanen och inför möten samt med textunderlag och kommentarer till remissvar som samordnaren ansvarar för. Äldreombudsmannen deltar även i möten där sakkunskapen utgör ett komplement.

Uppsala kommun har infört suicidpreventionsombud i de förvaltningar som jobbar med riskgrupper för suicid. Äldreförvaltningen utsåg äldreombudsmannen som sitt ombud. Suicidpreventionsombudens roll är bland annat att kartlägga utbildningsbehovet kring suicidprevention i sin förvaltning och vara ett stöd för medarbetare

Äldreombudsmannen deltar i Kommunala pensionärsrådets möten tillsammans med samordnaren för äldrevänlig kommun.

Covid-19

Äldreombudsmannen har följt äldreförvaltningens arbete under pandemin och kunnat förmedla synpunkter som inkommit, ställa frågor om arbetet och förmedla svar.

Kontakter som äldreombudsmannen och samordnaren etablerat tidigare har lett till nya samarbeten och kunnat nyttjas och utvecklas under pandemin. Äldreombudsmannen och samordnaren hade tidigt kontakt med kommunledningskontoret och var behjälpliga i samordningen av volontärinsatser inom ramen för samverkansarbetet mellan kommunen och Röda korset. Bland annat

kunde det nätverket som äldrevänlig kommun sedan tidigare initierat med representanter från civilsamhället nyttjas.

Inom ramen för äldrevänlig kommun har äldreombudsmannen varit ansvarig för kontakterna med pensionärsföreningar under pandemin. Utskick har gjorts till pensionärsföreningar för att stämma av behov och utmaningar och hur kommunen skulle kunna bistå. Äldreombudsmannen har även ställt frågor om hur kontakterna med medlemmarna sett ut och i vilken grad man nått icke digitala medlemmar. Föreningarna har haft utmaningar i att nå icke digitala medlemmar men har försökt hålla kontakt via telefon. Föreningarna har även försökt erbjuda utomhusaktiviteter men under hösten blev det allt svårare att upprätthålla aktiviteter. Föreningarna har även fungerat som kanal för äldrevänlig kommun i att sprida information om stöd i krisen.

Äldreombudsmannen har kontaktat kommunledningskontoret om brister i information och kommunikation med teckenspråkiga äldre och samarbetat med brukarombudet på omsorgsförvaltningen och kommunikatörerna kring frågor om tillgänglig kommunikation.

På Kommunstyrelsens uppdrag genomfördes en extern utvärdering och uppföljning av kommunens hantering av corona pandemin gällande kommunikation genom intervju med kommuninvånare där bland annat äldre var en prioriterad grupp. På äldreombudsmannens initiativ utformades ett informationsbrev om undersökningen och äldreombudsmannen bidrog även med textförslag. Äldreombudsmannen var sedan en länk i kontakterna mellan utvärderarna och pensionärsföreningar samt enskilda äldre i äldreombudsmannens nätverk.

Även representanter för föreningar och företag samt kommunanställda deltog i utvärderingen. Äldreombudsmannen ombads att delta och pekade då på svårigheterna att nå äldre med annan språkbakgrund, teckenspråkiga äldre samt icke digitala äldre med information om covid-19 samt uppdaterad information.

Tillsammans med brukarombudet gjordes en skrivelse till UL när biljettmodellen reskassa drogs in. UL hänvisade till lösningar som inte ansågs realistiska för alla invånare. Brukarombudet och äldreombudsmannen vädjade därför till UL att betänka och ändra sitt beslut så att kollektivtrafiken skulle bli tillgänglig för alla invånare.

Ofrivillig ensamhet

Äldreombudsmannen har varit en av kontakterna på kommunens hemsida under pandemin under rubriken *”kontaktvägar för dig som behöver stöd”*. Informationen har även funnits på träffpunkternas webbsida.

I program och handlingsplan för en äldrevänlig kommun lyfts ofrivillig ensamhet som ett utvecklingsområde samt åtgärder som ska syfta till att förhindra att människor blir ofrivilligt ensamma och att stödja dem som befinner sig i ofrivillig ensamhet att hitta vägar ut till gemenskap.

Under hösten tillsattes projektmedel till att anställa en samordnare av volontärsatser med prioriterat fokus på ofrivilligt ensamma och med uppdraget att utreda och föreslå en struktur för att bättre samordna och matcha äldres behov med volontärsatser.

Med utgångspunkt i pandemin och den analys som samordnaren av volontärsatser gjort genomfördes en annonskampanj under december månad. Kampanjen riktade sig till äldre med information och kontaktmöjligheter om stöd och hjälp som finns att tillgå. Kampanjen samordnades mellan äldrevänlig

kommun, kommunens kontaktcenter och civilsamhällesaktörer. Annonser publicerades vid fyra tillfällen i UNT och Uppsalatidningen samt i sociala medier. Äldreombudsmannen var ett stöd i annonskampanjprocessen genom diskussion och korrekturläsning samt delade ansvaret att besvara frågor som inom till Kontaktcenter tillsammans med kampanjansvarig.

Äldreombudsmannens kommentar

Arbetet för en äldrevänlig kommun har under året visat på att satsningen på att finna vägar in i förvaltningar, bolag och organisationer har gett resultat. Frågor som rör äldre har blivit synligare inom kommunorganisationen

Pandemin har försvårat möjligheterna till dialog med Uppsalas äldre. Diskussioner med kommuninvånarna är viktigt för att kunna ta del av angelägna frågor och lokala perspektiv. Förhoppningen är att äldrenämnden önskar återuppta planeringen av turné till pensionärsföreningar på landsbygden när pandemiläget tillåter. Intresset var stort bland föreningarna.

Pandemin hindrade ett fysiskt möte under internationella dagen för äldre. Vi behöver träffas samtidigt som digitala sändningar kan fungera som komplement och göra det möjligt för fler att delta som av olika anledningar annars behövt avstå, kanske på grund av lång resväg. Samtidigt har pandemin även visat på behovet av digitala insatser för att förhindra digitalt utanförskap.

Den ofrivilliga ensamheten behöver åtgärdas på flera sätt eftersom frågan är mångfacetterad och flera orsaker kan ligga till grund. Kommunen utvecklar sin samverkan med frivilligorganisationer men behöver även kunna samverka med primärvården för att skapa långsiktiga lösningar för att förebygga och lindra ofrivillig ensamhet. Det behövs en helhetssyn på hälsa där även sociala aspekter vägs in. Det är även angeläget att bryta stigma kring ensamhet, stödja människor att sätta ord på sin situation och erbjuda gemenskap.

Exempel på övrigt arbete under året:

- Referensgrupp "Förstärkt geografiskt hälsouppdrag i Gottsunda" inom ramen för Effektiv och nära vård 2030.
- Referensgrupp , Idrott och Fritid, Stadbyggnadsförvaltningen- utökade medel för insatser för äldre.
- Referensgrupp konstnärliga tillgängliga sittplatser. Äldreombudsmannen tagit initiativ till detta samarbete mellan Stadsbyggnadsförvaltningens projekt för fler sittplatser på allmän plats och ett projekt inom Offentlig konst om sittplatser och att öka tillgängligheten till konst.
- Föreläsning om våld mot äldre för medarbetare inom Folktandvården i samband med utbildningsdag om våld i nära relationer.
- Arbetsgrupp tillsammans med regionen och länets kommuner om förslag till VIS dokument för att tydliggöra ansvarsfördelning och samverkan inom området syn och hörsel.

Avslutande kommentarer

När samhället öppnar upp efter pandemin torde livet återgå till det normala av sig själv för många medan andra grupper som redan innan pandemin var socialt eller ekonomiskt utsatta eller hade försämrad hälsa kan behöva mer eller mindre omfattande stöd. Behovet kan vara hjälp att bryta sin isolering, återskapa vardagsrutiner, finna eller återta meningsfulla aktiviteter och sociala kontakter eller rehabilitering för att återfå funktions- och aktivitetsförmågor. Utmaningarna kommer bestå i att finna de mest utsatta. Kommunen behöver arbeta proaktivt för att vara rustade att möta behoven när pandemin släpper sitt grepp. Även nya grupper kan ha tillkommit under tiden som pandemin pågått.

Verksamheter och föreningar har tvingats pausa sina verksamheter under pandemin men också tvingats tänka nytt vilket gett värdefulla erfarenheter. Exempelvis har träffpunkternas gympa genom att förlägga verksamheten i parker blivit synliga och sänkt tröskeln för nya deltagare. Erfarenheter som gjorts under pandemin behöver tas till vara och nyttjas i den i den fortsatta planeringen. Genom att vistas där människor befinner sig kan det vara lättare att nå kommunens äldre medborgare med information om aktiviteter och stödinsatser.

Äldre fyller en viktig funktion som aktiva i pensionärsföreningar, som volontärer i ideella organisationer, anhörigvårdare och medarbetare i kommunen. Äldre är en resurs att ta tillvara och inte enbart en målgrupp för insatser. Det stereotypa sättet att se på äldre har uppmärksammats av forskare och debattörer som ett ökat problem under pandemin. Kommunen behöver agera och motverka detta synsätt. Arbete i rätt riktning pågår genom generations överskridande projekt där äldre ses som en resurs som till exempel seniorluncher i skolor, förstudien till utredning om allaktivitetshus i Gottsunda och samnyttjandet av lokaler i Eriksberg där fritidsklubben delar lokaler med Träffpunkt Orstenen och seniorrestaurang Porfyren.