

Kommunledningskontoret

**Rapport**

Handläggare:  
Heléne Stenlund

Datum:  
2026-01-27

Diarienummer:  
KSN-2025-03564

Version/DokumentID:

# Äldreombudsmannens årsrapport 2025

# Innehåll

Sammanfattning .....	3
Om rapporten .....	4
Inledning .....	5
Äldreombudsmannen bidrar med invånarperspektivet .....	5
Äldreombudsmannens arbete 2025 .....	6
Strategiskt arbete och kontakt med invånare .....	6
Äldreombudsmannen tar hand om det som invånarna berättar .....	6
Bo och leva i kommunen .....	7
Bostadsfrågor är alltid aktuella .....	7
Mobilitet är viktigt för äldres livskvalitet .....	7
Äldreomsorg .....	8
Digitalt utanförskap .....	9
Tre teman som äldreombudsmannen lyfter fram 2025 .....	9
Att leva och åldras i ett digitalt Uppsala .....	9
Att vara anhörig .....	11
Hemlösa äldre i Uppsala .....	13
Exempel från äldreombudsmannens övriga arbete .....	15
Möten med besökare på Seniorfestivalen och 60plusMässan .....	15
Äldreombudsmannen bidrar med sakkunskap .....	15
Samverkan med Kontaktcenter .....	15
Möten med finsktalande äldre kommuninvånare .....	15
Röster från äldre personer bosatta i tätorterna och på landsbygden .....	16
Avslutande reflektioner .....	16
Digital delaktighet är en demokratisk rättighet .....	16
Alternativa kontaktvägar behövs för den som inte är digital .....	17
Fler äldre kommer med tiden att vårda en anhörig .....	17
Insatser behöver utformas så de fungerar även för den som inte har ett hem .....	17
Relaterade dokument .....	18
Bilaga: Övriga kontakter och samarbeten .....	19

## Sammanfattning

Årsrapporten sammanfattar äldreombudsmannens verksamhet under året. Den bygger på samtal med invånare, samverkan med olika verksamheter och arbete på strategisk nivå. Rapporten utgår från äldres möjligheter till delaktighet och inflytande i samhällslivet och belyser frågor som på olika sätt påverkar dessa möjligheter.

Äldre kommuninvånare och deras anhöriga kontaktar äldreombudsmannen för att lämna synpunkter på kommunens verksamheter, tjänster och miljöer och för att få information, råd och stöd. Kontakterna kan samlas i två återkommande teman: att bo och leva i kommunen och äldreomsorg. Dessa frågor är även centrala i möten med äldre i föreningar och på andra mötesplatser.

Tre områden har varit särskilt framträdande under verksamhetsåret och lyfts i rapporten

- digitalt utanförskap
- anhöriga
- hemlösa äldre.

Digitaliseringen påverkar äldres möjligheter till delaktighet i samhället. Det handlar både om personer som aldrig varit digitala och om dem som tidigare klarat sig men som tappat förmågan på grund av funktionsnedsättning eller ny teknik. Digitalt stöd behövs men även analoga alternativ som exempelvis vård- och omsorgsförvaltningens tidning Senior i Uppsala och bibliotekets Digiguider.

Anhöriga utgör en allt viktigare del av omsorgen om äldre personer. Många anhöriga kontaktar äldreombudsmannen med frågor om äldreomsorg, boende, bemötande och delaktighet i beslut.

Rapporten belyser även situationen för hemlösa och bostadslösa äldre personer. Det är en utsatt grupp som ökat i kommunens och civilsamhällets insatser. Det är samtidigt en grupp vars röst sällan hörs och som har komplexa behov som kräver samverkan.

I arbetet under året har äldreombudsmannen mött äldre i olika sammanhang, på seniorfestivalen, 60+mässan, i föreningslivet och i verksamheter. Bostadsfrågor och äldreomsorg är fortsatt viktiga frågor.

Rapporten avslutas med följande övergripande reflektioner

- digitalisering får inte stänga ute människor
- anhöriga behöver stöd
- hemlösa äldre måste uppmärksammas tydligare.

## Om rapporten

Äldreombudsmannen lämnar varje år en rapport till kommunfullmäktige. Rapporten beskriver frågor som berör äldre Uppsalaboras levnadsvillkor i kommunen och äldreombudsmannens arbete. I rapporten lyfts även äldres röster.

Årsrapporten har sin utgångspunkt i äldre personers möjlighet till delaktighet och inflytande i samhällslivet.

Årets rapport har fokus på

- digitalt utanförskap
- anhöriga
- hemlösa äldre.

Syftet med årsrapporten är att

- bidra med ett invånarperspektiv genom att förmedla de frågeställningar och utmaningar som äldre kommuninvånare tagit upp med äldreombudsmannen
- beskriva arbeten där äldreombudsmannen varit delaktig.

## Inledning

Uppsala ska vara en bra kommun att leva och bo i som äldre. Andelen äldre personer ökar i Uppsala, så även nationellt och globalt. Kommunen kommer att i allt högre grad präglas av en äldre befolkning och deras behov och intressen.

Uppsala kommun är sedan 2016 medlemmar i Världshälsoorganisationens (WHO) nätverk för äldrevänliga städer och kommuner. En äldrevänlig miljö är en bra plats att leva och bo i och där äldre kan vara aktiva och delaktiga i samhällslivet. För att skapa en äldrevänlig miljö behöver kommunen lyssna på och ta tillvara äldres erfarenheter, kompetenser och idéer.

WHO har identifierat åtta sammanhängande områden att arbeta med. Dessa områden utgör tillsammans med sex lokala prioriteringar grunden för Uppsalas arbete:

- minska upplevd diskriminering på grund av ålder
- minska skillnader i upplevd livskvalitet mellan äldre boende i staden respektive på landsbygden
- förbättra förhållanden på bostadsmarknaden ur ett äldreperspektiv
- förbättra utemiljön ur ett äldreperspektiv
- förbättra kollektivtrafiken ur ett äldreperspektiv
- öka tryggheten för äldre

De lokala prioriteringarna har sitt ursprung i en medborgardialog. Möjligheten till delaktighet och inflytande är centralt i kommunens ambitioner att vara en äldrevänlig kommun. Ett exempel på det är att en referensgrupp från Uppsala pensionärsföreningars samarbetsråd (UPS) varit involverad i delar av arbetet med att omarbete Program för äldrevänlig kommun och handlingsplanen. Programmet och handlingsplanen antogs under 2025. Öka tryggheten för äldre lades till som ett sjätte prioriterat område. Ett annat exempel är att staben på vård- och omsorgsförvaltningen har tätare dialog med UPS för att ta del av deras erfarenheter, lyssna och ställa frågor.

Den nya socialtjänstlagen trädde i kraft 1 juli 2025 och innebär bland annat att möta behov med tidigare insatser och ett mer utåtriktat och förebyggande arbete. Socialtjänsten ska också vara lätt att ha och ta kontakt med.

Kommunens äldrevänliga arbete ligger i linje med avsikterna i den nya lagen. Förvaltningsövergripande aktiviteter och samverkan med civilsamhället har inneburit att många förebyggande och hälsofrämjande insatser finns på plats i kommunen.

Två goda exempel på satsningar är vuxenvandring för seniorer och Seniorer i skolan. Vuxenvandring är ett initiativ av Uppsala ungdomsjour och vänder sig främst till den som är 70+, men alla åldrar är välkomna. Vandringarna sker i centrala Uppsala efter skoldagens slut på platser där ungdomar finns. Seniorer i skolan är ett projekt i samarbete mellan vård- och omsorgsförvaltningen, utbildningsförvaltningen och Folkuniversitetet. Båda insatserna skapar möten mellan generationer och kan bidra till ökad trygghet både under och efter skoltid. Insatserna kan på så sätt vara meningsfulla för både barn, unga och seniorer.

## Äldreombudsmannen bidrar med invånarperspektivet

Äldreombudsmannen är en oberoende funktion i Uppsala kommun som arbetar kommunövergripande på alla nivåer för äldre kommuninvånares möjlighet till

delaktighet och inflytande. Rollen verkar genom att i olika sammanhang bidra med ett invånarperspektiv.

Invånarnas kontakter med äldreombudsmannen handlar om att leva och åldras i Uppsala kommun. Frågor som berör bostäder, äldres livsvillkor och äldreomsorg är ständigt aktuella. Kontakterna med äldreombudsmannen kan samlas i två övergripande teman, att leva och bo i kommunen och äldreomsorg. Gemensamt för dessa båda teman är att det handlar om möjligheten till delaktighet och inflytande i samhället och i vården och omsorgen om äldre.

I årets rapport har äldreombudsmannen valt att belysa några områden som dykt upp i kontakten med äldreombudsmannen.

## Äldreombudsmannens arbete 2025

Äldreombudsmannens instruktion har omarbetats och antagits av kommunstyrelsen under 2025. I den nya instruktionen har stödet till anhöriga lyfts fram och samverkan med civilsamhället. Funktionen har samtidigt ny organisatorisk placering och tillhör kommunledningskontoret (KLK). Placeringen vid KLK har inneburit att äldreombudsmannen kommit närmare kommunstyrelsens frågor. Det har också gett möjlighet till fler kontaktytor.

### Strategiskt arbete och kontakt med invånare

Äldreombudsmannens arbete består av kontakt med invånare och det strategiska arbetet. I kontakten med invånare tar äldreombudsmannen emot synpunkter på

- kommunens verksamheter
- tjänster
- miljöer.

Äldreombudsmannen ger

- råd
- stöd
- information.

Äldreombudsmannen informerar om kommunens system för synpunkter och klagomål. Funktionen samverkar med berörda instanser och verksamheter. Kommer flera synpunkter och frågor tar äldreombudsmannen kontakt. Äldreombudsmannen kan stödja invånare att själva ta sin fråga vidare genom att identifiera vilken förvaltning eller vilket bolag som ansvarar för en fråga eller ge vägledning till ansvarig huvudman.

De synpunkter som kommit in och som redovisas nedan ger ingen heltäckande bild av äldres levnadsförhållanden i Uppsala kommun. De ger inte heller någon entydig bild av hur kommunens verksamheter, tjänster och miljöer fungerar för äldre invånare.

### Äldreombudsmannen tar hand om det som invånarna berättar

Under året har äldreombudsmannen haft närmare 230 kontakter via telefon och epost. Kontakterna handlar antingen om att vilja lämna synpunkter på kommunens

verksamheter, tjänster eller miljöer eller ett behov av information, råd och stöd. Kontakterna kan samlas i två huvudteman

- bo och leva i kommunen
- äldreomsorg.

Dessa teman är ständigt återkommande och även vanliga vid besök i föreningar och på andra mötesplatser för äldre.

Nedan följer exempel på olika kontakter som äldreombudsmannen haft.

## Bo och leva i kommunen

### Bostadsfrågor är alltid aktuella

Bostadsfrågor återkommer ofta i kontakten med äldreombudsmannen och berör olika aspekter. Äldre personer har behov av rådgivning, information om vad olika boendeformer innebär och vilka som kommunen ansvarar för. Många efterfrågar boende med gemenskap och vill ställa sig i kö.

I äldreombudsmannens arbete är bostadsfrågorna därför alltid aktuella. Äldreombudsmannen lyfter de i olika sammanhang framför allt inom ramen för arbetet med äldrevänlig kommun. Frågorna berör ensamhet, ekonomi och riktlinjer för äldreomsorgen. De handlar även om svårigheter att navigera på kommunens webbsidor.

*”Jag tror det är bra att planera framåt, även om jag känner mig frisk och ganska aktiv. Ett boende där man kan umgås är det som känns mest intressant på sikt, men det är svårt att hitta information.”*

Man som planerar nästa boende

*”Jag ringer åt en vän som blivit vräkt. Kommunen har inte gett någon hjälp, bara en bunt papper. Det här handlar om en skör äldre person.”*

Kvinna som undrar hur kommunen stöttar bostadslösa äldre

Äldreombudsmannen har också lyssnat till hemlösa äldre som besöker Mikaelsgården, Stadsmissionens dagverksamhet för hemlösa. Under året har äldreombudsmannen tittat närmare på hur kommunen arbetar med bostadslösa och hemlösa äldre.

### Mobilitet är viktigt för äldres livskvalitet

För att kunna ta sig till aktiviteter och service är tillgången till

- kollektivtrafik
- pendlarparkeringar
- och tillgång till parkeringsplatser i Uppsala city

mycket viktiga. Framför allt för personer med nedsatt mobilitet. Frågan har koppling till ensamhet och ohälsa.

*”Jag skulle gärna åka buss men jag vågar inte med rollatorn. Det borde gå att kliva på bak i bussen och blippa kortet där.”*

Kvinna som har förslag på hur det kan bli lättare åka buss

*”Jag bor ganska centralt men jag klarar inte att gå till hållplatsen sedan busslinjen drogs om. Vi har bil men det är svårt att hitta parkering i centrum som inte blir för långt bort.”*

Kvinna som fått längre till busshållplatsen

Äldreombudsmannen uppmärksammades på att processen för att få ett nytt seniorkort tog lång tid. Det uppstod ett glapp. Något även Kontaktcenter uppmärksammade och lyfte vidare.

*”Det tar för lång tid att få ett nytt Seniorkort. Jag har inte råd att åka buss innan det nya kommit. Nu kan jag inte åka till mina aktiviteter.”*

Kvinna som är beroende av Seniorkortet

Kommunen och regionen har förtydligat informationen. Vid köp av Seniorkortet förmedlas skriftlig information om start- och slutdatum för kortet. Kommunen sänder också en påminnelse när det är dags att förnya Seniorkortet. Det har även blivit tydligare att kortet slutar gälla efter 12 månader trots att det är autogiro. I övrigt är handläggningstiden fortsatt 2 månader.

En återkommande synpunkt på Seniorkortet är att det är en årsbiljett. Många tycker att det borde vara mer flexibelt.

## **Äldreomsorg**

*Äldre och deras anhöriga upplever att riktlinjerna för äldreomsorg är svåra att förstå*

Äldre och anhöriga vill ofta diskutera riktlinjerna för äldreomsorgen.

*”Jag har verkligen försökt att klara mig så länge som möjligt. Nu har jag fått avslag igen. Kroppen är sliten och jag är trött och ensam. Jag är 95 år och borde få flytta.”*

Kvinna som vill flytta till vård-och omsorgsboende

*”Jag besöker min fru på boendet nästan varje dag. Jag vill flytta dit, det är så ensamt hemma. Jag har fyllt 90 och lever nog inte så många år till. Det skulle inte bli så betungande ekonomiskt för kommunen.”*

Ensam man om parboende

*Mitt nya hemtjänstbeslut gäller bara i några månader. Sen ska det omprövas. Det känns som att kommunen tvingar mig att flytta till ett äldreboende. Jag vill inte flytta.*

Kvinna som känner sig utsatt

Många vill berätta om sina erfarenheter av kommunens riktlinjer för äldreomsorgen. Äldreombudsmannen har lyft till äldrenämndens myndighet att riktlinjerna upplevs svåra att förstå och att upplevelsen är att individens behov krockar med riktlinjerna.

De allvarliga brister som förekommit i kommunens äldreomsorg och som beskrivits i media har skapat oro för vad som väntar den dag man själv behöver stöd via äldreomsorgen. De som hör av sig tycker att kommunen måste höja statusen på att jobba i äldreomsorgen för att locka fler.

## Digitalt utanförskap

Ett ämne som äldreombudsmannen hör direkt i kontakten med invånare, men oftast indirekt är det digitala utanförskapet. Det digitaliserade samhället genomsyrar många av de frågor som äldre diskuterar med äldreombudsmannen.

*” Utvecklingen går så snabbt. Jag vågar inte säga att jag inte förstår. Snart går det inte göra någonting om man inte har Bank-Id. Det är som att man inte är medborgare i sitt eget land.”*

Kvinna som tycker den digitala utvecklingen går för fort

*”Det irriterar mig att kommunen och myndigheter så ofta hänvisar till hemsidor på internet. Det måste gå att få kontakt och information på andra sätt. Jag är inte dum i huvudet, jag har en smartphone men ibland behöver man få prata med någon eller få en broschyr.”*

Kvinna som vill ha tryckt information som komplement

*”Vet du var äldre samlas i jul? Jag är inte bra på det här med dator och internet. Jag vill inte vara ensam en jul till.”*

Kvinna som känner sig ensam och behöver information

## Tre teman som äldreombudsmannen lyfter fram 2025

### Att leva och åldras i ett digitalt Uppsala

Frågor som på olika sätt berör det digitala samhället är ofta orsak till att äldre tar kontakt med äldreombudsmannen och i mötet med äldre personer. Även verksamheter har kontaktat äldreombudsmannen då de sett problemet med utanförskap hos äldre.

Kontaktcenter möter regelbundet äldre personer som saknar digital vana eller som av olika skäl har fått svårare att använda digitala verktyg. De söker ofta praktisk hjälp i ärenden som kräver att de har tillgång till och kan använda smartphone och internet. På Kontaktcenter kan de bland annat få hjälp med att beställa Seniorkortet.

Kontaktcenter hörde av sig till äldreombudsmannen för att få råd om hur de kan hjälpa besökare som behöver mer digitalt stöd än vad Kontaktcenter normalt kan ge.

### Föreningen SeniorNet

Föreningen SeniorNet Uppsala har återkommande kontakt med äldreombudsmannen. De har i likhet med Kontaktcenter, sett samma behov. Deras IT-café vänder sig till äldre som har frågor och problem relaterade till digital teknik. Majoriteten gäller telefonfrågor. En grupp som bekymrar föreningen är de som tidigare hanterat tekniken men som långsamt tappat förmågan. En annan grupp är de som behöver uppdaterad kunskap och uppdaterad utrustning. Föreningen undrar vilka andra möjligheter till stöd som finns. De ser att den som inte har anhöriga eller annat socialt nätverk att få stöd ifrån är mycket utsatt.

### *Forskning om digitalt utanförskap och äldres behov*

Dator och smarta mobiltelefoner har förändrat samhället och människors vardag i grunden. Vardagsaktiviteter är idag alltmer digitala och underlättar tillvaron genom att effektivisera och förenkla vardagslivet. Samtidigt har utvecklingen fått konsekvenser för den som av olika skäl haft svårt ta till sig de digitala innovationerna. Dit hör exempelvis äldre personer. Enligt Internetstiftelsen är det framför allt kvinnor över 75 som står utanför det digitala livet. I princip alla som inte använder internet är över 65 år.<sup>1</sup>

Bland äldre personer finns också de största behoven av hjälp och stöd från omgivningen med digitala tjänster och utrustning. I antologin *Perspektiv på utsatthet och problem under åldrandet* beskrivs att tillgången till och användandet av digitala medier minskar med stigande ålder. Tilltagande funktionsnedsättning gör det svårt att vara digitalt aktiv. Användning av bank-id och e-post är avgörande för många digitala tjänster. Samtidigt uppdateras tekniken och det kommer nya mobiltelefoner att lära sig att hantera och nya digitala tjänster.<sup>2</sup>

Den gradvisa nedsläckningen av 2G- och 3G-näten innebär att äldre mobiltelefoner som endast stödjer 2G eller 3G blir obrukbara. Det kan drabba ekonomiskt utsatta och äldre personer.

Docent Sofi Fristedt beskriver i sin forskning att äldre är positiva till ny teknik men att enkelheten är viktig. Upplevelsen av nytta och fördelar har betydelse för att vara digital. Tillgång till utrustning, förutsättningar och förmåga har också betydelse och kan vara områden där ojämlikhet mellan äldre kan uppstå. Ekonomi och svårigheterna att själv upprätthålla kunskap om digital teknik kan göra att man väljer bort internet.<sup>3</sup>

### *Bibliotek Uppsala erbjuder pappersguider om digital teknik*

Bibliotek Uppsala erbjuder stöd till personer som befinner sig i ett digitalt utanförskap. Bibliotekets möte med personer i digitalt utanförskap är en bred grupp, men särskilt många är äldre, språksvaga och personer med låg digital kompetens. Svårigheterna handlar om att hantera digital teknik, avsaknad av egen utrustning eller internetuppkoppling och språksvårigheter, särskilt bland nyanlända. Biblioteket ser en ökning bland personer som varit självständiga men som upplever att digitaliseringen går för snabbt. Det finns också oro för att göra fel eller bli lurad.

Biblioteket erbjuder digital handledning i form av drop-in och bokade tider, gruppträffar och kurser, ofta i samarbete med andra aktörer.

För att möta behovet av analoga alternativ lanserar biblioteket DigiGuiden som består av pappersguider som på ett enkelt sätt lär ut teknik med hjälp av bilder och text. IT-stöd finns även via kommunens träffpunkter och Funk-it som är en webbsida med bildspel och filmer. Funk-it förvaltas av vård- och omsorgsförvaltningen.

---

<sup>1</sup> Internetstiftelsen 2023 [Användning av internet och utanförskap | Svenskarna och internet](#)

<sup>2</sup> Jönsson, Håkan (2002). *Perspektiv på utsatthet och problem under åldrandet*. Social Work Press.

<sup>3</sup> Sofi Fristedt (2021). [“Am I representative \(of my age\)? No, I’m not” –Attitudes to technologies and technology development differ but unite individuals across rather than within generations.](#)

### *Tidningen Senior i Uppsala når äldre i digitalt utanförskap*

Tidningen Senior i Uppsala är en papperstidning som skickas till alla kommuninvånare som fyllt 70 år. Syftet är att informera om aktiviteter och insatser inom kommunen och civilsamhället. Samtidigt är tidningen en möjlighet att nå ut till grupper som är svåra att nå som äldre i digitalt utanförskap och ofrivilligt ensamma äldre. Senior i Uppsala ges ut av vård-och omsorgsförvaltningen sedan hösten 2025 och är en tillfällig lösning som prövas och är en del av att nå ut till fler äldre.

Vård-och omsorgsförvaltningens broschyr *Seniorguiden* är också ett positivt exempel på analog information. Numera finns även broschyren *Guide till dig med funktionsnedsättning*.

### *Äldre har varit delaktiga när kommunen reviderat information på uppsala.se*

Senior-och äldreomsorg på uppsala.se har uppdaterats med nya sidor för att förbättra informationen och göra den mer tillgänglig för den som söker vård-och omsorg i Uppsala. Under arbetet har arbetsgruppen haft kontakt med yrkesverksamma och organisationer som möter målgruppen. Äldre personer och anhöriga har haft möjlighet att testa förslag och utkast.

Även äldreombudsmannen har varit delaktig i arbetet och bidragit med erfarenheter från målgruppen, synpunkter samt förslag på verksamheter att samverka med.

### *Kommuner som erbjuder digitalt stöd i hemmet*

Ett flertal kommuner som Stockholm, Malmö och Göteborg erbjuder digitalt stöd i hemmet till äldre personer. I Göteborg är tjänsten främst till för den som inte kan komma till en mötesplats eller bibliotek. Stödet ges ofta i kombination med andra insatser som IT-stöd på mötesplatser och bibliotek. En framgångsfaktor är att man får enskilt stöd i det som man behöver. En utmaning är att stödja äldre med kognitiv svikt. I mötet med personer med kognitiv svikt kan den digitala stödjaren använda förenklade instruktioner som underlättar i användandet av till exempel telefon, dator och fjärrkontroll med mera.

### **Att vara anhörig**

Enligt Nationellt kompetenscentrum anhöriga (NKA) är det närmare var femte person i vuxen ålder som vårdar, hjälper och stödjer en närstående.

Det är inga större skillnader mellan mäns och kvinnors omsorg när det gäller tidsomfattning och frekvens. Kvinnor svarar oftare för personlig omvårdnad, tillsyn och umgänge medan män oftare ger praktisk hjälp och stöd med ekonomi. I den äldre åldersgruppen är det vanligast att ge stöd till en make, maka eller partner. Men det kan även handla om en granne, vän, bekant eller ett vuxet barn. Anhöriga riskerar att drabbas av ohälsa i takt med omsorgsördan växer och livskvaliteten försämras. Samtidigt upplever de allra flesta anhöriga det som meningsfullt att ge omsorg till en närstående och något man vill fortsätta med så länge man har möjlighet.

I takt med att vi lever längre kommer fler och fler i framtiden att ge anhöriga vård hemma. Äldre anhöriga som vårdar en ännu äldre närstående antas bli mer vanligt.

Äldre är en bred och varierad grupp med olika behov, intressen och preferenser. Den äldre uppsalabon kan ha olika roller. Många har rollen som informella vårdgivare till en närstående som kan vara en partner, ett vuxet barn eller en vän.

*”Kommunen säger att han måste flytta till äldreboende. Det kostar för mycket. Insatserna dras ner. Samtidigt sägs det att äldre ska bo kvar hemma så länge som möjligt. Han vill inte flytta och det vill inte jag heller att han gör. Kommunen borde ta hänsyn till vad äldre tycker.”*

Anhörig som vill vara delaktig i beslut

*”Jag har mitt vuxna barn boende hos mig. Det har inte fungerat på de få jobb som funnits. Det finns en diagnos. Vad händer när jag inte orkar längre eller inte längre finns?”*

Anhörig som oroar sig för framtiden

*”Min mamma vill inte ha hjälp av hemtjänsten. Jag hjälper med väldigt mycket. Det är tryggt att få hjälp från en anhörig och jag hjälper gärna till, men nu börjar jag själv bli äldre och har en del krämpor. Jag har en bit att åka också.”*

Anhörig

Även för gruppen anhöriga är bostadsfrågor och äldreomsorg ofta i fokus i kontakterna med äldreombudsmannen. Många upplever att det är svårt att hitta information om vad olika boendeformer innebär, vilka kommunen ansvarar för och hur man ansöker.

Frågor och synpunkter som rör äldreomsorgen handlar ofta om riktlinjer för äldreomsorgen. Det handlar om avslag på ansökan om särskilt boende, men även det motsatta att uppleva att kommunen aktivt driver på en flytt till särskilt boende. Det förekommer också att anhöriga upplever att riktlinjerna gör det svårt att få de stödinsatser de behöver för att orka ge omsorg till sin närstående.

Anhöriga lyfter även brister i bemötande och kommunikation. Ofta har man varit i kontakt med äldreomsorgen vid flera tillfällen, men upplever ingen förbättring och vänder sig därför till äldreombudsmannen.

Äldre som vårdar ett vuxet barn är en grupp som även kommunens anhörigcentrum möter. Anhörigcentrum har ett stödande och lotsande uppdrag för anhöriga i Uppsala kommun. De fungerar också som kunskapscentrum i anhörigfrågor. Stödet riktas direkt eller indirekt till den som hjälper en närstående som är

- långvarigt sjuk
- har en funktionsnedsättning
- demenssjukdom
- misstänkt sjukdom.

Verksamheten samverkar med andra verksamheter i kommunen, Region Uppsala och civilsamhället. Syfte är att bidra till att skapa en hållbar situation för anhöriga. Anhörigstödet omfattar numera även anhöriga som har närstående på vård- och omsorgsboende.

Äldre personer som är anhöriga till ett vuxet barn med psykisk ohälsa eller sjukdom är en grupp som mer och mer söker sig till i anhörigcentrum. Föräldrarna stöttar med ekonomiska och praktiska insatser. Det är vanligt att barnen bor hos föräldrarna och de

har svårt att finna och behålla en sysselsättning. De är ofta isolerade och även föräldrarna riskerar att bli isolerade. Det är fortfarande svårt för många i den äldre generationen att prata om psykisk ohälsa.

Anhörigcentrum möter ofta föräldrar som inför pensionering har en oro att inte kunna fortsätta stötta barnet ekonomiskt. Vid ökad ålder finns även oron för vad som ska hända den dagen de inte längre orkar eller finns kvar.

Anhörigcentrum kan lyssna och stödja, enskilt och i grupp. De kan även hänvisa till insatser som finns inom kommunen och vården. Anhörigcentrum har inget terapeutiskt uppdrag.

Anhörigas roll och behovet av stöd lyfts fram i den nya socialtjänstlagen, omställningen till nära vård, God och nära vård 2030 (SOU 2020:19) och betänkandet Stärkt stöd till anhöriga (SOU 2024:60).

### **Hemlösa äldre i Uppsala**

Det finns två former av hemlöshet

- akut hemlöshet är när en person saknar eget boende och sover på gatan, hos bekanta eller på härbärgen.
- en bostadslös person har ett boende men lever under osäkra och otillräckliga förhållanden.

Rätten till bostad är erkänd i internationella konventioner och deklARATIONER. Stater har ansvar att skydda och främja rättigheten, men den är inte juridiskt utkrävbar enligt svensk lag. Enligt socialtjänstlagen har kommunen ansvar för boendesituationen för vissa grupper. Det gäller till exempel äldre personer som behöver vård- och omsorg eller personer som har betydande svårigheter i sin livsföring. Det handlar då om boendeformer med särskild service för dessa målgrupper.

*”Man blir hänvisad fram och tillbaka av kommunen. Det ställs krav hela tiden. Du ska inte tro att det är lätt när man har det så här.”*

Hemlös man

*”Jag vill få komma till ett boende. Det är besvärligt. Jag har svårt att gå och använder rollator.”*

Hemlös kvinna

#### *Fler äldre personer lever i utsatthet i Uppsala*

Boendeenheten inom socialnämndens myndighet ser att fler äldre personer lever i utsatthet och att äldres behov behöver uppmärksammas mer. Oftast handlar det om personer som haft den här livssituationen under livet och att de haft många insatser förut. Renodlade ekonomiska problem är mindre vanligt.

Äldre hem- eller bostadslösa är en grupp som är svårare att hjälpa. I synnerhet de som inte uppfyller kriterierna för att beviljas vård- och omsorgsboende. De beviljas hemtjänst när behovet är sådant, men har inget hem att utföra insatsen i. De kan provas för ett bostadssocialt kontrakt och få hemtjänst där. Ofta har de haft ett bostadssocialt tidigare kontrakt men förlorat det. Det går fortfarande att få hjälp, men processen är mycket strikt.

Uppsala kommun har många lägenheter i bostadsrätter. I en bostadsrätt kan även den med hyresskuld få hyra. Boendeenheten väljer i första hand den boendeform där personen kan ha möjlighet att ta över kontraktet på sikt om det är möjligt. Hyresvärdarna har kravet att det inte får finnas hyresskulder och det är något boendeenheten återkommande diskuterar. Våldsutsatta kvinnor är en grupp som de lyfter fram men även att äldre är en målgrupp som behöver prioriteras.

Många hemlösa äldre har svårt att hantera sin ekonomi och skydda sig mot bedrägerier. Samtidigt tackar de allra flesta nej till god man och förvaltare. Det kan leda till problem för individen. Det är svårt att få hjälp från kommunen om pensionen tagit slut innan nästa utbetalning. De som har egna pengar får kommunen inte hjälpa ekonomiskt.

Vid akuta insatser beviljas i första hand lägenhetshotell. Lägenhetshotell är ett tillfälligt boende och beviljas vanligtvis om personen inte har egna medel. Har personen egna medel hänvisas personen till att själv ordna ett lämpligt alternativ. Försörjningsstöd tar kostnaden under 10 dagar, men stöd kan beviljas under längre tid. Personen ansöker fysiskt själv hos boendeenheten. Samtidigt ställs krav att hela tiden visa att man är aktivt bostadssökande. Det kan även ställas krav på kontakt med skuldrådgivningen eller annan insats. Personen följs upp på lägenhetshotellet av handläggare från boendeenheten. Det går att få hemtjänst på vandrarhem och lägenhetshotell.

#### *Härbärke när andra alternativ inte finns*

Härbärke är ett sista alternativ. Uppsalas härbärgen har öppet från kvällstid och till förmiddag dagen därpå. Det går inte boka plats i förväg. Den nya socialtjänstlagen gör att personen kan vända sig till härbärgets direkt utan behovsprövning.

Flerstegsboendets härbärke i Librobäck möter i allt större utsträckning äldre personer i sin verksamhet. Samtidigt är lokalerna inte anpassade för en äldre målgrupp som kan behöva hjälpmedel. Det går inte att använda rollator i härbärgets hygienutrymmen.

#### *Samverkan är av stor betydelse*

Det råder sekretess mellan olika myndigheter samt mellan olika verksamheter inom socialtjänsten. För boendeenheten och äldrenämndens myndighetsutövning är samverkan av stor betydelse för att undvika att ärenden skickas mellan verksamheterna och stötta den enskilde.

Mikaelsgården, Stadsmissionens dagverksamhet för hemlösa möter fler äldre i sin verksamhet. De kan stötta besökare som behöver komma i kontakt med kommunen. Deras upplevelse är att äldre blir hänvisade fram och tillbaka och ser behov av mer långsiktiga lösningar. Det blir ett problem när äldre som inte uppfyller kriterierna för att beviljas särskilt boende hänvisas till att behovet kan tillgodoses via hemtjänst.

#### *Bostadsförebyggande arbete*

Kommunen arbetar förebyggande för att hindra vräkningar (avhysningar) så att fler kan bo kvar i sina hem. Den som riskerar att bli vräkt från sin bostad kan få stöd från vräkningsförebyggarna vid boendeenheten. Personer kan vara aktuella för stöd på grund av en störning som kan bestå av sanitär olägenhet, hyresskuld eller att grannar störs. Vräkningsförebyggarna arbetar med fokus på kvarboende.

## Exempel från äldreombudsmannens övriga arbete

### Möten med besökare på Seniorfestivalen och 60plusMässan

Seniorfestivalen arrangerades tillsammans med RF-SiSU<sup>4</sup> Uppland i samband med internationella dagen för äldre 1 oktober. Föreningar och kommunala verksamheter bjöd på idrott, kultur och andra aktiviteter. Syftet var att möjliggöra att hitta aktiviteter eller sammanhang att fortsätta med efter festivalen. Seniorfestivalen besöktes av cirka 4000 besökare. Äldreombudsmannen deltog i planeringsarbetet och fanns på plats under Seniorfestivalen.

Liksom tidigare deltog äldreombudsmannen även på 60plusMässan. Båda dessa event är en möjlighet att möta kommuninvånare.

### Äldreombudsmannen bidrar med sakkunskap

Äldreombudsmannen efterfrågas av kommunen och civilsamhället för samarbeten och för att bidra i sakfrågor i olika sammanhang.

Uppsalahem planerade start av aktivitet under året riktad till äldre personer i deras hyresbestånd. Äldreombudsmannen bjöds in till att under en serie möten bidra med sakkunskap i planeringen. Syftet var motverka ofrivillig ensamhet och bidra till gemenskap.

### Samverkan med Kontaktcenter

Äldreombudsmannens nya organisatoriska placering har inneburit närmare samarbete med kommunens Kontaktcenter. Kontaktcenter är en plats dit många äldre vänder sig med frågor och behov av stöd.

För att undersöka om det finns behov av ökad tillgänglighet av äldreombudsmannen finns ombudsmannen sedan en tid regelbundet på plats i Kontaktcenter. Närvaron gör det möjligt att snabbt fånga upp frågor, behov och synpunkter från äldre invånare i samband med deras besök.

### Möten med finsktalande äldre kommuninvånare

2025 var det 25 år sedan Sverige erkände fem nationella minoriteter och fem nationella minoritetsspråk. Uppsala kommun är förvaltningsområde för finska. Det betyder att den som tillhör den sverigefinska minoriteten har ytterligare rättigheter i kommunen.

Den som beviljats äldreomsorg har rätt att få den helt eller till väsentlig del på finska om man efterfrågar det. Det gäller även biståndshandläggningen och öppna förebyggande verksamheter. På Kontaktcenter finns finsktalande kommunvägledare.

Äldreombudsmannen har deltagit i kommunens samråd med den sverigefinska minoriteten och besökt finskspråkiga verksamheter inom kommunen och civilsamhället. Sammanhang där man kan tala sitt språk är viktigt. De äldre berättar att de behövt dölja språket och sitt ursprung när de kommit till Sverige.

---

<sup>4</sup> Riksidrottsförbundet-Svenska Idrottsrörelsens Studie- och Utbildningsförbund

Finsktalande kommunvägledare är viktiga, enligt de äldre som äldreombudsmannen har träffat. Samtidigt behövs fler medarbetare som kan finska inom de verksamheter som möter finsktalande invånare. Det är särskilt betydelsefullt inom äldreomsorgen.

Äldre personer som har svenska som andraspråk förlorar ofta delar av det språket när de drabbas av en demenssjukdom. Då blir modersmålet allt viktigare för att kunna kommunicera. Flera av de äldre har uppmärksammat brister i tillgången till finsktalande personal på det vård- och omsorgsboende som erbjuder platser för finsktalande äldre. De anser att det behöver finnas personal med goda kunskaper i finska för att kunna möta de äldres behov.

### **Röster från äldre personer bosatta i tätorterna och på landsbygden**

I Uppsala kommun är en fjärdedel av alla vuxna bosatta utanför Uppsala stad. Äldreombudsmannen är regelbundet på besök runt om i kommunen. Under året har äldreombudsmannen besökt mobila träffpunkter, servicepunkter och Svenska kyrkan.

Under hösten har mobila träffpunkterna dragit ner från verksamhet en dag i veckan till varannan vecka. Orsaken beror på sjukskrivning och att verksamheten vuxit. Rekrytering av medarbetare pågår. Besökarna tycker att verksamheten borde stärkts upp med personal från träffpunkterna under hösten. De anser att beslutet är orättvist och visar att kommunens fokus ligger på Uppsalas centralare delar snarare än på kommunen som helhet.

Bostadsfrågor och mobilitet har varit andra återkommande teman som diskuterats. Det som inkommit har samlats och lyfts vidare i arbetet med att vara en äldrevänlig kommun samt arbete knutet till landsbygdsprogrammet. Äldreombudsmannen har i en tidigare årsrapport belyst bostadsfrågor ur perspektivet hos äldre som bor i tätorter och på landsbygden.

## **Avslutande reflektioner**

Äldre är en bred och varierad grupp. Äldre Uppsalabors berättelser om att leva och bo i kommunen handlar om möjligheten till delaktighet och inflytande.

### **Digital delaktighet är en demokratisk rättighet**

Äldre personer som saknar digital kompetens riskerar att ställas utanför samhället och inte kunna nyttja samhällstjänster. Digitalt stöd kan stärka den digitala självständigheten och underlätta för personer att bibehålla sina färdigheter. För den som vill använda digitala tjänster men känner sig osäker, rädd för att göra fel eller att bli lurad, kan IT-stöd vara avgörande för att våga och klara av det.

Samtidigt är det nödvändigt att analoga alternativ fortsätter att finnas för dem som, av olika skäl, inte kan eller inte vill använda digitala verktyg.

Kommunen och civilsamhället erbjuder digitalt stöd vid olika mötesplatser. För den som har svårt att ta sig till fysiska mötesplatser kan det behövas alternativa lösningar. Digitalt stöd i hemmet skulle kunna vara en sådan lösning som en del av förebyggande och hälsofrämjande insatser. Behovet kan också vara av sådant slag att hjälpen bättre ges på plats i hemmet.

## **Alternativa kontaktvägar behövs för den som inte är digital**

Information som sprids muntligt från person till person är ett verkningsfullt sätt att nå ut. Besöksstatistik från Seniorfestvalen visar att över hälften av de tillfrågade fick information om festivalen via någon de kände. En uppföljning gjord av vård- och omsorgsförvaltningen visar att kännedom om träffpunkter sprids på samma sätt.

Det visar på behovet av alternativa sätt för att nå personer som är ofrivilligt ensamma eller i riskzonen för ofrivillig ensamhet. Tidningen Senior i Uppsala som delas ut till alla invånare som är 70 år och äldre är en möjlighet att nå de som inte nås via andra kanaler på grund av begränsat socialt nätverk eller som inte har kontakt med kommunen. Det är även ett sätt att nå äldre i digitalt utanförskap. Tidningen fyller därför en funktion även på sikt.

## **Fler äldre kommer med tiden att vårda en anhörig**

Med en åldrande befolkning växer antalet anhöriga som vårdar en äldre person. Med tiden kan fler äldre anhöriga komma att vårda en ännu äldre närstående partner eller förälder.

Många äldre anhöriga ger även stöd till vuxna barn. Anhöriga är en ovärderlig resurs i det förebyggande arbetet och inom äldreomsorgen. Det är viktigt att ta till vara deras kunskaper och erfarenheter. Det behöver säkerställas att den vård och omsorg de ger är frivillig. I takt med att anhöriga åldras och den närstående får ett ökat vård- och omsorgsbehov behöver den anhörige stöd i sin roll. Det stödet kan se olika ut och behöver utformas så att det underlättar den anhöriges vardag.

## **Insatser behöver utformas så de fungerar även för den som inte har ett hem**

Situationen för de som lever i hemlöshet kan innebära särskilda svårigheter och behov. Insatser inom äldreomsorgen behöver vara utformade så de även fungerar för den som inte har ett hem. Vid planering av ett nytt härbärge behöver lokalerna vara tillgängliga för att fungera för personer som använder hjälpmedel.

## Relaterade dokument

[Broschyren Seniorguiden - Uppsala kommun](#)

[Guide till dig med funktionsnedsättning - Uppsala kommun](#)

[Nationellt kompetenscentrum anhöriga |](#)

Foldrar med bilder och text för digitalt stöd

[Om oss | Digiguiden](#)

Digitala guider

[Funk-IT](#)

[Program för äldrevänlig kommun](#)

[Handlingsplan för äldrevänlig kommun](#)

Inriktningsbeslut Effektiv och nära vård 2030 KSN-2019-03186 13.-inriktningsbeslut-effektiv-och-nara-var-d-2030

[13.-inriktningsbeslut-effektiv-och-nara-var-d-2030.pdf](#)

*Språkvänliga Göteborg. Finsktalande äldres uppfattningar om en åldersvänlig stad*

[Språket en viktig rättighet för sverigefinska seniorer » Vårt Göteborg](#)

[Socialtjänstlag \(2025:400\) | Sveriges riksdag](#)

[Tidningen Senior i Uppsala - Uppsala kommun](#)

Utredningen om stärkt stöd till anhöriga SOU 2024:6

[Stärkt stöd till anhöriga - Regeringen.se](#)

WHO-världshälsoorganisationen

[Welcome to Age-friendly World - Age-Friendly World](#)

## Bilaga: Övriga kontakter och samarbeten

<p>Uppsala pensionärsföreningars Samarbetsråd (UPS) Kommunala pensionärsrådet (KPR) Samråd äldres vård (SÄV) Funktionsrättsrådet Äldrenämndens AU</p> <p>Värmestugan Grottan föreningen Hjälptillbehövande Sagahemmet Frälsningsarmén</p> <p>Föreningen ULVIS 4H Gränby 4H Årsta Återfika Uppsala kommun</p> <p>Kultur-, idrotts- och fritidsförvaltningen Översiktsplanering, stadsbyggnadsförvaltningen Folkhälsa och jämlikhet, kommunledningskontoret Demokrati nätverket, kommunledningskontoret Måltidssevice-seniorköken</p> <p>Allaktivitetshuset Brukarombudet Bostadsförmedlingen Uppsala parkering Uppsala Arenor och fastigheter AB Seniorguide</p>	<p>Vård-och omsorgsboendena Sandelska huset, Villa Hovstallet, Ferlin, Balder, Stenhagen, Tunåsen och Bernadotte</p> <p>Funktionsrätt Uppsala kommun HjärtLung pensionärsförening Uppsala Läns Dövas Pensionärsförening Uppsala Läns Dövas Förening Samarbetsorganisationen för invandrarföreningar (SIU) Svensk-kurdiska föreningen Röda Korset Uppsala pastorat AMP (Affärs- och medborgarplats)</p> <p>Äldrekoordinatorerna Region Uppsala Regional och lokal samverkan Region Uppsala FOU-S och angränsande sjukvård</p> <p>Forum för psykisk hälsa och suicidprevention (samverkan, kommun, region, civilsamhälle) Nätverk uppdrag 7 Strategisk referensgrupp brukare Effektiv och nära vård</p> <p>Nationellt nätverk för äldreombudsmän Storstadsnätverket för äldreombudsmän</p>
---	--