

Handläggare
Ahrgren MariaDatum
2013-09-04Diarienummer
ALN-2013-0046.30

Kommentarer kring Äldreombudsmannens årsrapport 2012

Bakgrund

Äldrenämnden beslutade den 27 februari 2013 att överlämna *Äldreombudsmannens årsrapport 2012* till kommunfullmäktige och i samband med detta gav nämnden kontoret i uppdrag att återkomma med kommentarer om vilket arbete som pågår i de frågor som äldreombudsmannen poängterar i sin rapport. Vidare ska kontoret föreslå arbete som borde initieras med anledning av huvudsynpunkterna i rapporten.

Huvudpunkterna i Äldreombudsmannens rapport

Rapporten omfattar perioden 1 januari - 31 december 2012 och är skriven utifrån perspektivet äldre och anhöriga, hur kontakter med äldreomsorgen upplevts, hur information uppfattats samt hur man blivit bemött. Rapporten bygger på frågor och synpunkter som äldreombudsmannen (ÄO) tagit emot. Under 2012 har synpunkter och frågor varit mycket skiftande och handlat om bland annat om boendefrågor, omvårdnadens innehåll, hälso- och sjukvård, bemötande, vårdkedjan, trygghetslarm, tillgänglighet, färdtjänst, sjukresor, biståndsbeslut, ekonomi och god man. Klagomål har kommit avseende förflyttningar och vistelser på korttidsplatser. Vidare har äldreombudsmannen tagit emot tankar kring att biblioteksservicen till äldreomsorgen skulle avslutas. Även synpunkter kring att personer har svårt att hitta rätt person att ringa till i kommunen. Tyngdpunkten i äldreombudsmannens rapport rör frågor som i rapporten klassas som omsorgens innehåll¹. Totalt har äldreombudsmannen haft 245 synpunkter/frågor under 2012. I rapporten lyfts ideella sektorn, anhörigcentrum och de uppsökande hembesöken som positiva inslag.

Nämndens systematiska kvalitetsarbete

I september 2012 fastställde äldrenämnden ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete². I detta system beskrivs att kontoret, för nämndens räkning, två gånger om året (mars och oktober) genomför *Ledningens genomgång*. Syftet med denna genomgång är att följa upp och redovisa nämndens verksamheter för att säkerställa processernas kvalitet utifrån kvalitetsnyckeltal, uppföljningar (bland annat för avtal och individ), revisioner och granskningar/rapporter samt inkomna synpunkter och klagomål. En del i detta är äldreombudsmannens årsrapport. Utifrån denna sammanställning genomförs analys och åtgärdsförslag tas fram som i sin tur blir underlag för fortsatt förbättringsarbete och

¹ Så som kontinuitet, bemanning, bemötande, vårdkedja, aktiviteter, promenader, vårdplanering, mat och hälso- och sjukvård.

² ALN-2012-0132

fokusområden. Från och med 2012 sammanställs nämndens kvalitetsarbete i en årlig kvalitetsberättelse³.

Pågående arbete utifrån äldreombudsmannens rapport

Många av områdena som i rapporten förs fram kring hemvård och vård- och omsorgsboenden är med som fokusområden i de avtalsuppföljningar som kontorets uppföljningsstrateger gör. Resultaten av avtalsuppföljningarna återförs till avtalsstrategerna, så att de ändringar som behövs av ska-krav kan göras. Det tar dock tid att genomföra avtalsändringar eftersom pågående avtal inte kan ändras. Under utveckling är att på ett bra sätt sammanställa uppföljningsresultaten, som en del i den årliga kvalitetsberättelsen, för att de på så sätt ska kunna vara underlag för framtida utvecklings- och fokusområden för nämnden.

Biblioteksservice

Många synpunkter kom in till ÄO under hösten kring biblioteksservicen, något som resulterade i att kulturnämnden i januari 2013 gav biblioteksorganisationen i uppdrag att åter uppta verksamheten.

En väg in – lättillgänglig information

ÄO lyfter vid flera tillfällen i rapporten att det är svårt för medborgare och seniorer att hitta rätt gällande information om äldreövervakningsnämndens och andra nämnders verksamhet. Gällande information om nämndens uppsökande verksamhet finns en medvetenhet om att använda sig av storstil samt läst. När det gäller publicering av uppgifter på Uppsala.se är det möjligt att få texten uppläst eller ändra textstorleken.

Som ett led i att göra det lättare och öka informationstillgängligheten arbetar kontoret, på uppdrag av äldreövervakningsnämnden, under 2013 på en modell för "en väg in för äldre". Enligt plan kommer detta att införas under hösten.

Direktplatser och övriga platser för korttidsvård

ÄO visar på synpunkter kring otydlighet i vad en korttidsplats ska ha för inslag. I dessa fall är det av stor vikt att information är tydlig redan innan personen kommer till korttidsplatsen och detta är något som kontorets myndighet är väl medveten om och aktivt jobbar med. Detta arbete tydliggörs i bland annat förbättrade rutiner. Myndigheten har även i sin kontakt med seniorer gett ytterligare information kring de strukturella ändringar som skett på kommunens korttidsplatser. Kontorets strateger arbetar med att förtydliga innehållet i begreppet korttidsplats.

Händelseanalys

När myndigheten uppmärksammas på synpunkter och klagomål från seniorer, anhöriga eller andra intressenter kring förflyttningar vid t ex olika korttidsplatser, inom hemvård eller mellan landstingsplats och vård- och omsorgsboenden används från och med 2013 i större utsträckning metoden *händelseanalys* för att identifiera brister och utifrån dessa genomföra

³ Redovisas i samband med feb/marsnämnd, enligt beslutad rutin i ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

eventuella åtgärder för att förhindra att liknade sker framöver⁴. Analysen ska kunna svara på frågorna vad som har hänt, varför det har hänt och hur man ska hindra att händelsen upprepas.

Utveckling och Samverkan med landstinget

Kontoret arbetar aktivt i SKL:s projekt Ledningskraft. Det är ett steg i det påbörjade arbetet att införa ett nytt arbetssätt i vård och omsorg om äldre som är mer strukturerat, förebyggande, evidensbaserat och använder sig av resultat från kvalitetsregister och öppna jämförelser i såväl styrning och ledning som i det dagliga förbättringsarbetet i verksamheterna. Chefsteam har under 2013 samlats vid nationella och regionala mötesplatser och skapat förutsättningar för kommun och landsting att samverka över verksamhetsgränserna för att uppnå målet med en sammanhållen vård och omsorg om de mest sjuka äldre. I "Utvecklingsgrupp somatik" och "Utvecklingsgrupp psykiatri" arbetar kontoret tillsammans med landstinget och länets övriga kommuner med att säkra rutiner och arbetssätt kring utskrivningsklara enligt föreskrifter och lagstiftning.

Läkemedelsgenomgång

Årliga läkemedelsgenomgångar är något som särskilt betonas i nämndens lokala värdighetsgarantier, som gäller i Uppsala kommun. Detta gäller för seniorer i hemvård och på vård- och omsorgsboende. Utifrån implementeringsprojektet arbetas det med att tydliggöra utförarens uppdrag kring detta samt ha en dialog med primärvården om gällande riktlinjer och framtagna rutiner.

Hembesöksteam

Projektet "Mobila hembesöksteamet", ett samverkansprojekt mellan kommun och landsting, är numera en permanent verksamhet. Verksamheten syftar till att öka tillgängligheten av vård och behandling i hemmet för Uppsalas seniorer.

Bemötande och inflytande

ÄO:s samlade synpunkter kring brister i bemötande och seniorers möjlighet till inflytande över sin vardag visar på allvarliga kvalitetsbrister. Det är av största vikt att nämndens värdegrund är känd och efterlevs av de som arbetar inom nämndens verksamheter. Att skapa en känsla av trygghet och tillit för medborgare, seniorer, deras närstående och anhöriga görs endast när vi kan se varje enskild individs önskan och uttryck kring sitt eget välbefinnande.

Äldrenämnden har ett pågående värdegrundsprojekt⁵. Projektet startades 2011 och beräknas pågå fram till och med 2014. Syftet med projektet är att implementera lokala värdighetsgarantier och skapa plattformar för att träna upp samstämmiga attityder och förhållningssätt hos medarbetarna på HVK och äldrenämndens utförare i ett värdegrundsbaserat arbetssätt. Delar i projektet är bland annat värdegrundsledarutbildning för drygt 110 medarbetare, värdegrunds nätverk för utförarchefer, informationsinsatser tillsammans med FoU och projektstöd till verksamheter. Nämnden har även ansökt om ytterligare medel för att kunna följa upp resultat av dessa insatser⁶.

⁴ Se <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2009/2009-126-120>

⁵ Se projektdirektiv, planer och statusrapportering ALN-2011-0090 och ALN-2012-012.

⁶ Se ansökan och plan ALN-2011-0090

Boendefrågor

ÄO belyser många aspekter kring boendemiljö och boende för seniorer, bland annat svårigheten gällande hur man som enskild ska köa till de olika typerna av boende samt tillgängligheten i och kring seniorsens nuvarande boende. ÄO hänvisar även till en tidigare rapport kring trygghetsbostäder⁷.

Under 2013 påbörjas en revidering det Äldrepolitiska programmet. Under hösten genomförs en medborgardialog där bland annat frågeställningar kring bostäder och stadsdelsutveckling för seniorer blir aktuell. Att aktualisera programmet för kommunens övriga nämnder blir ett fortsatt arbete utifrån detta.

Det finns en strateg på HVK med särskilt ansvar för boende- och fastighetsfrågor där i bland senior-, trygghets- och serviceboenden. I dennes pågående arbete ingår att skapa förutsättningar för ökat samarbete mellan kontoret för att skapa bättre villkor för Uppsalas seniorer. En processkartläggning pågår under hösten 2013 (mellan KSU och HVK) med fokus på att tydliggöra olika aktörers ansvar och roller, samt beskriva hur samverkan i dessa frågor ska ske.

Det förs en ständig dialog mellan HVK och kontoret för samhällsutveckling (KSU) om inhyrning av trygghetsbostäder samt diskussioner med befintliga privata fastighetsägare. Frågan om bättre tillgänglighet förs också mellan bostadsanpassningsenheten (BAB) och bygglovsavdelningen inom KSU. Kommunens tillgänglighetssamordnare för dialog med BAB för att identifiera brister inom bostadsbeståndet rörande flerfamiljshus. Tillgänglighetssamordnaren har också dialog med KSU:s bygglovsenhet samt byggnadsinspektörerna rörande brister i tillgängligheten i ny- och ombyggnation i flerfamiljshus. Detta avser samtliga boendetyper inom flerfamiljshusbeståndet. Det är viktigt att poängtera att vanliga nyproducerade lägenheter i stort sett är tillgängliga om de byggs enligt plan- och bygglag.

Belysning

Inom ramen för kommunens Tillgänglighetssamordnarens arbete påtalas vikten av att det finns tillfredsställande belysning på gång-/cykelvägar, parker, i de olika stadsdelarna. Inom ramen för stadsdelsutvecklingsarbetet så tas även belysning upp som en trygghetsfråga samt bristen på närhet till postkontor för Uppsalas seniorer.

Inventering av hörmiljö på vård- och omsorgsboende

ÄO lyfter en fråga kring att många äldre hör dåligt. Under 2013 genomförs en enkät till samtliga vård- och omsorgsboenden inom äldreområdet samt till utförarna i hemvården. Syftet är att göra en inventering av hur hörmiljön uppfattas av verksamheterna och för att kunna ta fram åtgärdsprogram och checklistor för att identifiera och avhjälpa brister i hörmiljön. Arbetet pågår under hösten 2013.

⁷ ALN-2009-0160.30

Bo tillsammans

Från och med de lagändringar som infördes 1 november 2012 i SoL och HSL har äldre-nämnden en parboendegaranti⁸ och i och med den även en rutin för boendekedjan vid inflyttning till vård- och omsorgsboenden. Rutinen är väl implementerad och den innefattar ett broschyrmaterial, som även finns att tillgå på kommunens hemsida, med information till den som ansöker om särskilt boende i Uppsala kommun. Biståndshandläggarna ger även muntlig information kring detta vid deras kontakt med den enskilde och närstående.

Förslag på framtida förbättringsarbete utifrån äldreombudsmannens rapport
Utifrån den samlade bild som ÄO:s rapport ger finns det områden som kontoret kan arbeta vidare med för att förbättra kvalitet inom nämndens verksamhetsområde:

Försäkringsskydd

Se över hur information gällande försäkringsskydd ges till seniorer som får larm eller beslut om insatser i ordinärt boende. Det är den enskildes ansvar att ordna hemförsäkring, i ordinärt såväl som i vård- och omsorgsboende, och även om den informationen ges idag kan det behöva förtydligas vilka konsekvenser i försäkringsskyddet det kan bli när man ger ut sin nyckel till någon.

Goda exempel

Be utförare och verksamheter presentera ”goda exempel” vid utförarmöten, så att det finns ett lärande mellan verksamheterna – om de nu vill bjuda konkurrenterna på detta.

Seniorrabatter

För att ytterligare sätta fokus på hälsofrämjande aktiviteter bör kontoret utreda möjligheter kring seniorrabatter för aktiviteter som ett komplement till t ex träffpunktsverksamheter. Utredningsområdet kan även utökas till restauranger. Frågan bör relateras till på vilket sätt nämnden ska fortsätta att satsa på seniorrestauranger eller allmänna restaurangrabatter för Uppsalas seniorer.

Systematik kring synpunkter

ÄO:s rapport visar på att ytterligare satsningar behövs för att få ett mer effektivt och fungerande arbetssätt gällande hantering av de synpunkter och klagomål som finns kring nämndens verksamheter.

⁸ ALN-2012-0195