

**SAMMANTRÄDESPROTOKOLL**

Sammanträdesdatum: 2017-01-26

|                                   |                |
|-----------------------------------|----------------|
| UPPSALA KOMMUN<br>KOMMUNSTYRELSEN |                |
| Ink.                              | 2017-02-07     |
| Diariernr.                        | KS.N.2017-0970 |
| 30                                | Aktbil 1       |

**§ 9****Äldreombudsmannens årsrapport 2016  
ALN-2017-0022****Beslut**

Äldrenämnden beslutar

**att** överlämna årsrapport 2016 från Uppsala kommuns Äldreombudsman till kommunfullmäktige.**Ärendet**

Skrivelse föreligger 2017-01-02 från äldreförvaltningen

Äldrenämnden har av Äldreombudsmannen fått årsrapport 2015 för vidarebefordran till kommunfullmäktige.

Justerandes sign



Utdragsbestyrkande







# **ÅRSRAPPORT 2016**

## **Äldreombudsmannen**

Karin Udénius  
Uppsala kommun  
Äldreförvaltningen  
753 75 Uppsala

## Innehållsförteckning

|          |                                                        |           |
|----------|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>SAMMANFATTNING .....</b>                            | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>INLEDNING.....</b>                                  | <b>4</b>  |
| <b>3</b> | <b>PROGNOS &amp; STATISTIK .....</b>                   | <b>5</b>  |
|          | ÅLDERSFÖRDELNING .....                                 | 5         |
|          | STÖD OCH INSATSER .....                                | 5         |
|          | SYNPUNKTER OCH FRÅGOR I ÄO'S ÄRENDEN.....              | 5         |
|          | KÖNSFÖRDELNINGAR I ÄO'S ÄRENDEN .....                  | 6         |
|          | ÄLDREOMBUDSMANNENS ARBETSOBJEKT .....                  | 6         |
| <b>4</b> | <b>NÅGRA SAMHÄLLSFRÅGOR.....</b>                       | <b>7</b>  |
|          | 4.1 TRYGGHETSBOENDEN .....                             | 7         |
|          | 4.2 BOSTÄDER OCH TILLGÄNGLIGHET .....                  | 7         |
|          | 4.3 ÄLDREVÄNLIG STAD .....                             | 8         |
|          | 4.4 SÄRSKILD KOLLEKTIVTRAFIK - FÄRDTJÄNSTEN.....       | 8         |
|          | 4.5 KOLLEKTIVTRAFIKEN – BUSSAR UL .....                | 9         |
|          | 4.6 "DET SKA VARA LÄTT ATT HANDLA" .....               | 9         |
| <b>5</b> | <b>I EN DIFFUS VÄRLD MED EN TRASIG IDENTITET .....</b> | <b>10</b> |
| <b>6</b> | <b>HEMVÅRDEN .....</b>                                 | <b>12</b> |
| <b>7</b> | <b>I MIN LÄNGTANS VÄRLD - EN NOVELL .....</b>          | <b>15</b> |
| <b>8</b> | <b>VÅRD- OCH OMSORGSBOENDE.....</b>                    | <b>17</b> |
| <b>9</b> | <b>AVSLUTNING .....</b>                                | <b>19</b> |



## 1 Sammanfattning

Föreliggande rapport omfattar perioden 1 januari 2016 - 31 december 2016. Rapporten bygger på frågor och synpunkter som äldreombudsmannen (nedan förkortat ÄO) tagit emot. Som tidigare år är frågeställningar och synpunkter mycket varierande och har handlat om samhällsfrågor, boendefrågor, omvårdnadens innehåll, hälso- och sjukvård, bemötande, vårdkedjan, trygghetslarm, biståndsbeslut, ekonomi, god man, mm.

Rapporten är skriven utifrån perspektivet äldre och anhöriga<sup>1</sup>, hur kontakter med äldreomsorgen upplevts, hur information uppfattats samt hur man blivit bemött. Begreppen brukare, senior, boende och pensionär används. Där personer skulle kunna kännas igen har godkännande inhämtats.

Tankar och synpunkter avseende samhällsfrågor handlar om kollektivtrafiken, särskilda kollektivtrafiken, bostäder samt lite kort om ett spännande projekt om att det ska vara lätt att handla. Projektet leds av myndigheten för delaktighet på uppdrag av regeringen.

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

Brukare och anhöriga hör ofta av sig om hemvårdens komplexa verksamhet och synpunkter handlar då om kontinuitetsfrågor, bemötandefrågor och kompetensfrågor. Denna årsrapport är äldreombudsmannens sjätte och när det gäller hemvården så är synpunkterna desamma varje år.

Ett kapitel tar från en intressant doktorsavhandling upp ett antal teorier och förklaringsmodeller kring hur personer med demens upplever sin värld.

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

---

<sup>1</sup> Med anhörig menas den som eventuellt hjälper en person som behöver stöd. Närstående är den som är s.k. "hjälpmodtagare".

## 2 Inledning

Årsrapporten avser perioden 1 januari 2016 - 31 december 2016.

Uppdraget för äldreombudsmannen är följande:

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

I ÄO's uppdrag ingår att analysera och identifiera problemområden och lyfta upp dessa frågor till högre nivå. ÄO kontaktas i de mest skiftande frågor och ärenden med komplex bild är en stor del av arbetet, vilket för med sig att många samarbetar för att den enskilde ska få en meningsfull tillvaro och rätt insatser efter behov.

ÄO ger vägledning, rådgivning och stöd. Det är många äldre som vill klara sig själva, som helt uppenbart behöver hjälp, men tycker att de klarar sig bra trots stort behov. Där motiverar äldreombudsmannen genom samtal, sår frön och hjälper till att exempelvis ansöka om insatser. I samtal skapas även förståelse för handläggning och beslut. En stor del av samtalen är med anhöriga, som behöver råd och stöd i de situationer som uppkommer när närstående börjar svikta och ett hjälpbehov uppstår. Vidare ger ÄO råd och styrka inför möten med biståndshandläggare, färdtjänsthandläggare och bostadsanpassningshandläggare samt inför en vårdplanering.

ÄO beskriver även den unika människans situation för biståndshandläggaren, så att förståelse skapas kring problematiken bakom människan som ansöker om insatser t.ex. psykiska behov och ensamhet. Vidare hjälper ÄO till med att sätta ord på de psykiska, fysiska och existentiella behoven.

ÄO fångar även upp aktuella områden som exempelvis våld i nära relationer, missbruksproblem mm och sätter sig in i ämnet och uppdaterar sig för att kunna ge råd och stöd.

ÄO förstärker de äldres röst och ger råd vid överklagan samt värnar om rättssäkerheten för den äldre. Om behov finns kan ÄO också vara behjälplig vid en överklagan. Vidare bevakar och informerar ÄO de äldre och anhöriga om de äldres rättigheter och möjligheter till delaktighet i det som berör den egna individen. Klagomål och synpunkter förs vidare till ansvariga om den äldre eller anhörige önskar detta i syfte att rätta ut frågetecken, utreda och att förbättra. Många som hör av sig vill få ett svar som förbättrar aktuell situation. De vill även att deras klagomål tas om hand på ett sådant sätt att det inte ska behöva hända andra äldre. Förvaltningen har möjlighet att använda klagomålen i sitt kvalitets- och utvecklingsarbete. ÄO bevakar diskriminering av äldre, ålderism, och lyfter synpunkter på samhällets framrusande digitalisering då alla äldre inte har datorer.

ÄO har sitt arbetsrum invid kommuninformation på Stationsgatan 12.

### 3 Prognos & statistik

#### Aldersfördelning

Befolkningen 65+ i Uppsala kommun per 31 december 2016 beräknas uppgå till följande enligt kommunprognos 2016 från KLK (kommunledningskontoret).

| <i>Ålder, år</i> | <i>Antal<br/>pers</i> |
|------------------|-----------------------|
| Tot 65+          | 35 684                |
| 65-79            | 27 234                |
| 80-89            | 6 718                 |
| 90-99            | 1693                  |
| 100+             | 39                    |

Invånare i sin helhet i Uppsala kommun är enligt kommunprognosen 213 330 personer.

#### Stöd och insatser <sup>2</sup>

| <i>Typ</i>                    | <i>Antal ca</i>                                                    |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Trygghetslarm                 | 3300                                                               |
| Hemtjänst, verkställda beslut | 2547                                                               |
| Vård -/omsorgsboende          | 1665 platser varav:<br>Omvårdnad 865<br>Demens 753<br>Psykiatri 47 |

#### Synpunkter och frågor i ÄO's ärenden

| Tid                                                                                                                                          | 2015  |     | 2016  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-------|-----|
|                                                                                                                                              | antal | %   | antal | %   |
| <b>Synpunkt/fråga</b>                                                                                                                        |       |     |       |     |
| <b>Omsorgens innehåll:</b><br>Kontinuitet, bemanning, bemötande, vårdkedja, aktiviteter, promenader, hälso- och sjukvård, vårdplanering, mat | 87    | 55  | 97    | 52  |
| <b>Ekonomi:</b><br>Privat ekonomi, avgifter för hemtjänst och vårdboende                                                                     | 9     | 6   | 15    | 8   |
| <b>Övrigt:</b><br>Boendefrågor, biståndsbeslut, tillgänglighet, färdtjänst, god mansfrågor<br>livsfrågor, vardagsjuridik                     | 62    | 39  | 76    | 40  |
| <b>Summa</b>                                                                                                                                 | 158   | 100 | 188   | 100 |

<sup>2</sup> Trygghetslarm används i ordinärt boende, biståndsbeslut behövs numera. För hemtjänst och för bostad på vård- och omsorgsboende krävs biståndsbeslut enl. socialtjänstlagen. Siffrorna är en "ögonblicksbild" för november-december 2016 och gäller i huvudsak personer 65+

### Könsfördelningar i ÄO's ärenden

| Tid                      | 2015   |       | 2016   |       |
|--------------------------|--------|-------|--------|-------|
| Personens roll i ärendet | Kvin % | Män % | Kvin % | Män % |
| Den som initierar        | 76     | 24    | 74     | 26    |
| Den det gäller           | 57     | 43    | 60     | 40    |

### Äldreombudsmannens arbetsobjekt

Ärenden som inkommit under året: 219 st.

Hembesök: 30 st.

Informationstillfällen och utbildningar: 31 st. med ca 410 åhörare.

Klagomålshantering finns på [www.uppsala.se](http://www.uppsala.se). Där kan man via ett formulär skicka in sina synpunkter.

De klagomål som tas emot av ÄO går inte via klagomålshanteringen.

ÄO avgör för varje ärende vilka kontakter som ska tas.

I helhetsanalyser av synpunkter och klagomål som inkommit till äldreförvaltningen under året tas även hänsyn till det som ÄO beskriver i sin årsrapport.



## 4 Några samhällsfrågor

### 4.1 Trygghetsboenden

ÄO har tagit emot en hel del synpunkter som rör trygghetsboenden.

Synpunkter har kommit på att dessa bostäder inte har en gemensam standard vad gäller vissa funktioner och viss utrustning. T ex. har synpunkter på golvbeläggningar i lägenheter förts fram. Vissa lägenheter har så hala laminatgolv att hyresgäster mycket lätt halkar med risk för fallskador. Nycklar och låssystem kan se olika ut i samma hus och när olikheter blir för stora, då reagerar hyresgästerna. Vårdinnorna har återkommande problem med att standards inte är helt genomtänkta på trygghetsboenden.

Från trygghetsboendet i Nyby har klagomål framförts på att utemiljön är under all kritik, att sophämtning fungerar dåligt och att det inte blev någon gemensamhetslokal. Som tidigare finns synpunkter att trygghetsboenden inte är tryggare än vilken annan bostad som helst. Fortfarande finns en uppfattning att det finns personal i dessa hus.

Synpunkter har även kommit på att vårdinnorna på de olika trygghetsbostäderna inte har en vikarie under sommaren. Hyresgäster känner sig otrygga när det inte finns någon att fråga. Kösituationen till trygghetsboenden är som tidigare mycket ansträngd och komplex. I nya Uppsala bostadsförmedling har inte Riksbyggen och Rikshem gått med. Detta innebär att det för sökande till trygghetsboenden fortfarande är tre olika köer.

Det har även kommit synpunkter på att det är tre månaders uppsägningstid.

Vissa hyresgäster ansöker om särskilt boende och när en sådan lägenhet erbjuds efter beslut av biståndshandläggare, så är inflyttning redan efter 10 dagar. Därför har synpunkter kommit att tre månader kan vara en onödigt långt uppsägningstid. Det blir även dubbla hyror, som visserligen kan komma att korrigeras på så sätt att omvårdnadsavgiften blir lägre under dessa månader.

### 4.2 Bostäder och tillgänglighet

ÄO får mängder att frågor och synpunkter kring bostadsfrågan. En vanlig fråga är någon som vill flytta för att tillgängligheten är dålig i nuvarande hus. Det är svårt att ta sig ut från tredje våningen utan hiss. Många är isolerade och kommer inte ut med allt vad det innebär av ensamhet när det saknas social stimulans.

Det har framförts önskemål om byggandet av hyresrätter på landsbygden. Många vill sälja sitt hus, men bo kvar i sitt område. Det finns även önskemål om andra typer av bostäder med möjlighet till viss samvaro, som skulle minska ensamhetskänslan. Många vill flytta till hus med möjlighet till sällskap. Ensamheten är förödande och deprimerande anser de som kontakter ÄO.

Den ständigt aktuella synpunkten är att parkbänkar efter gångvägar saknas med jämna intervall. För många är promenader den enda friskvården och därför är sittplatser viktigt. Dessutom kommer synpunkter om att det är viktigt med belysning som gör att miljön ska kännas tryggare.

Flera personer har under året kontaktat ÄO och berättat om de bostadsanpassningar som man fått beviljat från handläggare på bostadsanpassningen. Tyvärr finns det hyresvärdar och styrelser i bostadsrättsföreningar som säger nej till beviljade anpassningar. Anledningar kan vara att en hyresvärd tycker att en trapphiss förstör utseendet i trapphuset, att en ramp in i porten förstör utseendet på huset och att en ledstång i entrén

inte passar in. En hyresvärd uttryckte sig så här. ”Det är människan som ska rätta sig efter huset, inte huset som ska rätta sig efter människan”.

De som drabbats av dessa kommentarer anser att det knappast är ett äldrevänligt perspektiv när vi inte sätter människan i centrum.

Uppsala bostadsförmedling startade 1 juni 2016. En del synpunkter har kommit till ÄO och det har då främst handlat om att hela systemet bygger på digitalisering. Man måste således ha en egen e-postadress och en dator. Bostadsförmedlingen är behjälplig med att lägga upp en e-postadress om man inte redan har det. Har man ingen dator, så kan man koppla denna e-postadress till en alternativ e-postadress, t ex till någon anhörig. Och har man inte anhörig som kan hjälpa till, så gäller personliga besök på bostadsförmedlingen för att få information om bostäder. Det är svårt att själv eller med hjälp av anhörig digitalt bevaka sin kötid och lägenheter som kan vara intressanta. Vad ÄO erfar så är många bekymrade av all digitalisering.

### 4.3 Äldrevänlig stad<sup>3</sup>

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

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

### 4.4 Särskild kollektivtrafik - färdtjänsten

Frågor och synpunkter om färdtjänsten har minskat till ÄO. När de nya reglerna och beställningscentralen infördes i början av 2015, blev reaktionerna stora och ÄO fick många av dessa synpunkter. En synpunkt som kvarstår är att det inte kommer någon påminnelse när färdtjänstbeslutet går ut och det är dags att ansöka på nytt. När ÄO kontaktat chef och handläggare i den frågan, så är man väl medveten om problematiken och ska göra allt för att lösa frågan.

En diskussion som framförts är kostnader för färdtjänst till och från *dagverksamheter*. Biståndshandläggare på äldreförvaltningen beviljar vistelse på dagverksamhet för att individen ska kunna bibehålla funktioner och att uppleva en meningsfull vardag.

En person kan beviljas dagverksamhet upp till fem dagar/vecka. Kostnad för färdtjänst är 80 kronor/dag. Det förekommer att personer som beviljats dagverksamhet tackar nej pga. av kostnaden för färdtjänsten.

---

<sup>3</sup> [www.uppsala.se/kampanjsidor/aldrevanlig-stad](http://www.uppsala.se/kampanjsidor/aldrevanlig-stad)



#### 4.5 Kollektivtrafiken – bussar UL

Många har haft synpunkter vad gäller bussar, linjesträckning och hållplatser. Inför det nya stadsbusslinjenätet som presenterades kom synpunkter. Oron handlade om att det skulle bli glesare mellan busshållplatser. Många orkar inte gå längre sträckor. Önskvärt vore att det ska vara tätt mellan busshållplatser och att hållplatser dessutom ska ligga mycket nära stormarknaders ingångar. Det ska både vara lätt att handla och lätt att träffas på dessa stormarknader som ger möjlighet till sociala kontakter. Hållplatser ska finnas mycket nära träffpunkter och vårdcentraler.

#### 4.6 "Det ska vara lätt att handla"

Det är många äldre som upplever det besvärligt att handla i mataffärer. Det är stort, det är svårt att hitta och orientera sig bland hyllorna och när man kommer fram till kassan ska det gå så fort. Vi har alla sett att det för vissa personer tar längre tid att öppna plånboken, att ta fram pengarna eller kontokortet. Och att det är ganska vanligt att just då är koden borta ur minnet. Kön vid kassan fylls på. Det här berättar många äldre för äldreombudsmannen. Det som bekymrar många är också det snart kontantlösa samhället. Man måste helt enkelt ha ett kreditkort. Och det blir glesare med bankomater.

Att handla mat kan bli riktigt krånglig och mycket stressigt om man har en kognitiv svikt eller en demenssjukdom. Då kan det vara svårt att hitta bland varor som exponeras och s.k. ljudduschar med köpbudskap.

Då är det glädjande att läsa att handelsanställda ska medverka till ett demensvänligt samhälle. Det är Myndigheten för delaktighet som skapar ett kunskapsmaterial riktat till handelsanställda för att öka förståelsen och visa hur de kan bistå kunder med särskilda behov.

Projektet heter "Det ska vara lätt att handla"<sup>4</sup>. Det handlar om att bli medveten om att det kan vara svårt att orientera sig i en affär. Att vissa kunder behöver personlig hjälp att hitta samt att kanske skapa en "långsam kassa".

Myndigheten för delaktighet har regeringens uppdrag att verka för att öka kunskapen om att leva med demenssjukdom. Man samarbetar med Demensförbundet, Anhörigas riksförbund, Alzheimerförbundet och Svensk Demenscentrum. Kunskapsmaterialet ska slutrapporteras till Socialdepartementet mars 2017. Uppdraget är en del i regeringens kunskapssatsning under 2016 inom omsorger om äldre och personer med funktionsnedsättning.

---

<sup>4</sup> Demensforum nr 3-2016  
www.mfd.se

## 5 I en diffus värld med en trasig identitet

Går det någonsin att förklara och förstå hur det kan vara att leva med en demenssjukdom? Är det möjligt att sätta sig in i hur ens värld blir alltmer diffus, är det möjligt att förstå hur förluster i förmågor påverkar den enskilde?

Det här kapitlet grundar sig på en doktorsavhandling av Rune Svanström<sup>5</sup>.

När livsvärldens mönster brister – erfarenheter att leva med demenssjukdom.

Kapitlet i denna årsrapport tar upp några förklaringsmodeller ur avhandlingen i syfte att förstå hur personer med demenssjukdom upplever sin tillvaro. Vi behöver ständigt diskutera dessa viktiga frågor i demensvården, både då vi arbetar i hemvården och på särskilt boende.

### *Att förlora förmågor*

Vi tar ofta upp förlorade förmågor hos den som har en demenssjukdom. Och så är det, sjukdomen är en serie av förluster som leder till att självständigheten försvinner. Risker blir att tanken på alla förlorade förmågor påverkar vår bild av den sjuke. Personen hamnar på sidan om och blir inte delaktig i beslut som gäller den egna personen. I samvaron med personer med demens måste vi också betona erfarenheter och kvarvarande förmågor. Det handlar om en person som har en livsberättelse och det ska genomsyra omsorgen. Dagens demensvård ska vara personcentrerad d.v.s. bygga på den enskilda individens behov, som ska betona välbefinnande, självkänsla, inkludering och identitet. Vi måste ha tankesättet att förmågor som går förlorade är som att förlora en pusselbit av sitt jag. Den förlorade pusselbiten ska ersättas av att personal eller en anhörig "fyller ut" där förmågan inte längre finns. Även miljön ska vara anpassad för att lättare förstå rummet och att kunna navigera på egen hand.

Hur kan då en person som har en demenssjukdom uppleva sin tillvaro?

### *När bruksföremålen tappar sin betydelse*

Allt det vi har omkring oss och använder, d.v.s. våra bruksföremål, är kända saker som vi använder utan att ens reflektera kring. Föremålet manar till handling. När dagens tidning ligger framför oss, så manar den till handling att läsa och bläddra. När kunskapen om bruksföremålen förloras, då tappar man vetenskapen hur man förhåller sig till tingen. Tidningen har nu förlorat sin mening. Och när det inte längre går att hantera kniv och gaffel, så är det för att tingen förlorat sin mening. Egentligen är det som en mänsklig katastrof att ha mat framför sig och inte kunna äta den. Därför har vi de pedagogiska måltiderna eller samvaromåltider. Personal sitter med och när individen ser en annan person använda kniv och gaffel, så kan för en stund förmågan att använda föremålen återkomma. Men alltmer så går även den förmågan förlorad och personen måste matas.

Att inte längre förstå tingen blir så småningom till en kamp. Det blir svårt att "bära sig rätt åt". Personen börjar "göra bort sig". Det är då det handlar om att ha kunskap om vad det handlar om. Och att få personen med demenssjukdom att inte känna ett misslyckande. När föremålen runt omkring alltmer förlorar i betydelse, så blir ju personen passiv. För vad kan man göra när ingenting stimulerar till handling? Men långt in i sjukdomen kan vi använda oss av det vi kallar triggers. För en stund kan en person

---

<sup>5</sup> Akademisk avhandling för filosofie doktorsexamen vid Institutionen för vårdvetenskap och socialt arbete vid Växjö universitet 2009. Rune Svanström



skala en potatis därför att vi tar fram en skalare och en potatis och lite vatten. Att för en stund använda ett ting kan då ge en känsla av välbefinnande.

En trigger kan även vara en doft, som för en stund får en förmåga att återuppstå. Doften från en nybakad kanelbulle som triggat igång en förmåga och att bullen (tingen) går att äta.

#### *Vilsenhet, hemlöshet och ensamhet*

Rune Svanström beskriver i sin avhandling begreppen vilsenhet, hemlöshet och ensamhet. Tidigt i demenssjukdomen upplevs en vilsenhet. Att inte känna igen sin partner, att inte känna igen en plats, att inte komma igång namn. Tillvaror krackelerar sakta. Och så går vilsenheten över till en känsla av hemlöshet. Begrepp som hemlöshet, att inte höra hemma någonstans, hör till det mest oroande vi kan föreställa oss. För personen innebär det att inte känna igen sig i tiden, att inte känna igen sig i språket. Dåtiden blir nutid. Den sjuke kämpar med situationen och försöker förstå vad som händer.

När känslan av hemlöshet i tillvaron tilltar, så kan det innebära att personen börjar följa efter sin partner. Det går helt enkelt inte att vara ensam, för tillvaron måste hela tiden guidas av någon annan. Och oron blir svår. När känslan av hemlöshet blir stor infinner sig en ensamhetskänsla på ett djupare plan.

De som verkligen är helt ensamma, alltså bor ensamma kan uppleva ensamheten mycket central. Det är en ensamhet som verkar finnas hela tiden och som blir än mer påtaglig när det inte finns en människa i närheten hela tiden. Den här ensamheten är utpräglad även om man har hemtjänst och även om man har dagverksamhet. Upplevelsen att vara ensam tycks infinna sig ganska snart efter det att man kommit hem från dagverksamheten.

Hemtjänsten med sitt uppgiftsinriktade arbetssätt engagerar inte den sjuke i högre grad. Ett sådant besök kanske inte ens ger en stunds lindring av ensamheten. Hur lägger hemtjänsten upp sitt jobb hemma hos en person med demens? Och hur länge är det överhuvudtaget möjligt att bo kvar hemma när förmågor gått förlorade, tingen tappar i betydelse, rummet förlorat sin innebörd? Tillvaron blir tom och tråkig och den här personen kan känna sig ensamast i hela världen.

#### *Längtan efter andra människor*

Upplevelsen av ensamhet gör att personer med demenssjukdom längtar efter andra människor. Det kan vara personer som inte längre finns i livet, det kan vara makan/maken. Det är ofta längtan efter mamma. Men det kan också vara vem som helst som tar sig tid att samtala. För hemtjänsten kan det vara svårt att fylla längtan efter andra människor eftersom de har sina målinriktade insatser att sköta. Såvida inte biståndsbesluten handlar om social samvaro över en kopp kaffe där det inte är bråttom. För en person med demens kan det vara svårt att längta efter någon specifik person i personalgruppen, det är så många som alternerar. Det kan vara så att personen bara har en vag uppfattning att det kommer kanske någon.

#### *Avslut*

I dessa små avsnitt har alltså några av teorierna och förklaringsmodellerna i Rune Svanströms doktorsavhandling beskrivits med vissa tillägg utifrån andras erfarenheter. Det är så viktigt att vi lär oss mer och reflekterar hur det kan vara att leva med en demenssjukdom. Det är då vi kan utveckla vårt bemötande och få en identitetsbefrämjande omvårdnad.

## 6 Hemvården

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

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

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

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

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

Många klagar på att det tas för lite hänsyn till det som för varje individ är så speciellt. Hur sängen ska bäddas, hur maten ska ställas fram för att förstå osv. Det behövs inlevelse som kan utgå från att brukaren själv och anhöriga berättar mer om önskingar hur behoven ska tillgodoses. Det är många brukare som uttrycker att den egna bestämmanderätten är helt satt ur spel. Allt är styrt uppifrån och individen tycks vara utplånad. Att ta del av en människas livshistoria är viktigt i en så nära verksamhet som hemtjänst. Anhöriga har mycket att bidra med. Ett vanligt telefonsamtal till ÄO är en mycket ledsen och bedrövad äldre som känner sig osedd i en organisation med för många som vandrar igenom hemmet. Och fortfarande är det många som inte har en namngiven kontaktman. Och att kontaktmannens arbetsuppgifter är diffus.

En man uttryckte det så här. ”I mitt önskade land tar man hand om varandra. Jag ska veta vem som kommer, jag ska kunna kommunicera med personalen. De ska vara intresserade av mig som individ. Det ska finnas omtanke och empati. De ska ha tid att utföra sina insatser. Jag måste få komma ut, det står så i mitt beslut, men ingen hinner. Personal måste vara kompetent. De måste förstå hur mina hjälpmedel fungerar, de måste kunna laga enkel mat. Egentligen är det märkligt att viss personal inte ens kan koka ett ägg. I mitt önskade land måste organisationen fungera mycket bättre. Man måste helt enkelt ta ett krafttag för att få till en organisation som är till för individen i första hand. Och hur kan det komma sig att det saknas arbetsledare på helgen? Hemtjänst får inte vara en happening. Viktiga värdegrundsfrågor måste hela tiden vara föremål för reflektioner. I mitt önskade land ska hemtjänst utföras kärleksfullt.”

En vanlig synpunkt är att helgerna fungerar sämre. Då finns ingen planerare i tjänst men dock en helgansvarig. Brukare och anhörigas upplevelse är att det är otydligt vem som



ska komma. Tider hålls inte. Och brukare tycker det är märkligt att man på fredagen inte vet vilka som ska komma under helgen.

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

Många äldre är mycket ensamma och behöver någon att samtala med och att få utrymme för något som känns meningsfullt. Vi vet att med ensamhet följer ofta depression. Att få social samvaro är därför oerhört viktigt och biståndshandläggare kan bevilja den insatsen om det inte går att tillgodose på annat sätt genom goda vänner eller anhöriga. Det är värt att diskutera innehållet i social samvaro. Det måste kännas meningsfullt med ett samtal vid köksbordet. Det får inte vara något som bara prickas av. Och det får inte vara att någon från hemtjänsten kommer hem och sätter sig i en soffa och knappar på sin mobil, vilket tycks förekomma. Social samvaro måste kännas meningsfullt med någon person man har förtroende för och känner tillit till. Insatsen syftar ju till att för en stund skingra ensamhet och att få känslan av sammanhang. Och om det någon dag är underbemannat så tycks det vara social samvaro som får raderas ur dagens arbete för att hinna med insatser som är viktigare.

Det kommer ofta synpunkter om nivån på rehabilitering i hemmet. Vissa personer som kommer hem efter en sjukhusvistelse får kontakt med rehabteam Uppsala, vilket upplevs positivt. När så hemvården helt tar över fortsatt träning uttrycker många att dessa insatser helt uteblir eller dras ner till ett minimum. De som vänder sig ÄO uttrycker även att det som ska vara träning enbart görs av delegerad vårdpersonal. Och att sjukgymnast och arbetsterapeut sällan visar sig i hemmet. Man upplever helt enkelt att skillnaden i nivå på träning/rehabilitering är alldeles för stor mellan det som landstinget tillgodoser och det som tillhandahålls när man bor hemma. Den personliga upplevelsen blir att man känner sig bortglömd och att man inte ens är värd att försöka hålla funktioner igång.

Det förekommer även att personal inom hemtjänsten kontaktar ÄO för att berätta om sitt arbete i hemtjänsten. Det handlar bla. om biståndsbesluten, som är så detaljerade. "Det är som om personalens sunda förnuft är helt satt ur spel" nämnde en personal i hemtjänsten. Kylskåp med möjlig mat diskuteras och om man får slänga mat. Att tillsammans med brukaren få städa ur gammal mat är en självklarhet för en del hemtjänstpersonal. Men hur gör man om brukaren inte förstår pga. kognitiv svikt? Har anhörig/legal företrädare tagit upp problemet om att kylskåpet behöver kontrolleras, så kan det läggas in i ett biståndsbeslut. Men myndigheten kan aldrig tvinga någon att ta emot hemtjänstinsatser genom ett biståndsbeslut, det handlar mycket om motivationsarbete. Antagligen måste dessa unika ärenden diskuteras i hemtjänstteamet, så att man kommer fram till en insats som bygger på sunt förnuft, samarbete och godkännande.

Det kom även synpunkter kring livsmedelshantering och livsmedelshygien. Många är helt okunniga i enkel matlagning. Att inte ens veta hur man kokar ett ägg eller gör en enkel omelett är något som framförts. Det måste finnas både kunskap och tid att laga en enkel måltid åt brukare som äter dåligt och som har det biståndsbeslutet. Vi vet att många äldre äter alldeles för dåligt, går ned i vikt och faktiskt svälter. Personal har

dessutom inte alltid kunskap om den viktiga kylkedjan. Under sommarens värmebölja kunde färsk mat transporteras i en varm bil i över en timme, utan kylväskor. Personal som ÄO har pratat med önskar verkligen kunna mer i ren hemkunskap. Mycket i hemtjänsten handlar om matinköp, enkel matlagning och måltidssituationen. Sannolikt finns det mycket att göra inom detta viktiga område.

Det har kommit många synpunkter på förändrat intervall på städning. Huvudregeln är nu städ var tredje vecka, vilket många upplever som ett fullständigt absurt långt intervall. Dessa synpunkter har framförts till ÄO på alla de träffar som genomförts på träffpunkter och pensionärsföreningar.

När all natthemtjänst togs över av Uppsala kommun fick ÄO ta emot många samtal om att personal inte kom vid larm eller att larmtiden var alldeles för lång. Dessutom blev det mycket oro med att lämna ut ytterligare nyckel till hemtjänsten.

ÄO vill förtydliga att allt fint arbete som utförs i hemtjänsten inte alls med självklarhet framförs. All heder åt fantastisk personal! Till ÄO kommer synpunkter, mest kring det som fattas eller blir fel.



## 7 I min längtans värld - en novell

Här är jag igen, Sigrid 90 plus. Jag bor kvar på boendet där jag väl bott i fyra år. Jag vet inte så noga. Tiden faller samman, det är så svårt att hålla reda på dagar och år. Mina dagar är så lika. Minnen från mitt långa liv börjar på sätt och vis blekna bort, i alla fall om när saker och ting har inträffat. Omöjligt att ha så mycket händelser och tankar kvar i hjärnan. Det är ledsamt att livet rinner bort. Är min tid snart över? Ja självklart, jag är mycket gammal nu.

Nog tycker jag att jag får den hjälp jag behöver om än lite skiftande. Personal har slutat, nya har kommit. Men vartefter så lär de nya upp sig och blir trygga och säkra. Men mycket nya ansikten är det och det kan bli förvirrat. Några av mina kamrater på avdelningen har lämnat oss. Faktiskt är det två herrar som bad att få flytta till ett annat boende. De tyckte det blev så dåligt när personalomsättningen blev för stor. Och dom upplevde att mycket av det som utlovades aldrig blev av. Det finns en stor tavla på avdelningen med aktiviteter under en vecka. Sittgympa, bingo, högläsning, promenader är väl några exempel. Men jag håller med, det var mycket som aldrig blev av. Personalen sa att det inte fanns tid. Och vi blev sittande utan att så mycket hände. Men faktiskt tycker jag det har blivit bättre nu. Det har ryktats om att staten har bidragit med pengar till extrapersonal som ska sätta guldkant på vardagen. Och det behöver vi! Jag läste i tidningen att några äldreboenden köpt in cyklar, som de äldre blir skjutsade i av volontärer. Att vi ska ha rätt att ha vind i håret. Hoppas mitt boende köper in en sån cykel snart. Då vill jag susa omkring en ljummen sommarkväll. Vi ska få en personal eller två som ska promenera med oss. Tänk, det ser jag fram emot. Få komma ut och höra fågelsång och få frisk luft. Jag skulle gärna vilja komma ut i ett sommarregn också.

Jag har hört att personalen har gått på utbildningar och det har väl bidragit till att man tänker till mera vad som är viktigt för oss. Så tycker jag. Personalen har tydligen fått mycket utbildning om livets slut. Jag har ju berättat om det tidigare, att några av mina kamrater inte fått ett bra avslut på sitt liv. Det är självklart att livets slut ska vara så lugnt det bara går, utan smärta och ångest. Och att det ska finnas en hand att hålla i. Det känns som om personalen behärskar det här bättre nu. När min tid kommer, så känner jag mig trygg i att jag får den hjälp jag behöver. Lite slutet gott allting gott.

Och då måste jag berätta hur trevligt vi hade det i slutet av maj. Det var prinsdop, prins Oscar. Vi blev bjudna på doplunch. Röda mattan visade vägen in mot vår salong och där bjöds på trerätters lunch. Skagenröra, stekt kycklingbröst med potatisgratäng och dragonsås. Som dessert en liten bakelse med blå grädde och en svensk flagga i. Vi skålade i bubbeldricka. Det var vackert dukat och personalen var våra servitörer. Vi fick känna på och titta på dopklänningar och själv minnas dop vi varit på. Och under lunchen såg vi på TV hur prinsen döptes i Slottskyrkan. Gästerna var många och det var så mycket vackra kläder och finurliga små hattar eller rosetter. Den dagen blev så trevlig, det var så bra gjort av personalen och kockarna. Och vi alla kände oss glada och sedda.

Och på sommaren var det så bra här. Varje onsdag satt vi ute till lunchen och personalen grillade. Parasoll och solhattar på! Då trivs jag.

Om jag fick önska saker och ting som borde bli bättre här där jag bor, så är det städningen, måltiderna och kanske engagemanget bland personalen. Vi börjar med städningen. Jag har hört om toalettutrymmen hos mina grannar, som varit riktigt snaskiga. Anhöriga som kommer har fått städa. Och att det är långt mellan att få dammat. Vi måste väl ändå få ha fina prydnadssaker framme och det är klart att det blir dammigt.

Och måltiderna då. Ibland känns det som det ska gå så fort. Men det gör ju inte det för oss! Det tar tid att få i sig maten och det ska ju vara en trevlig stund på dagen. Ibland byter vi matsal till en annan del i huset, då blir det så förvirrat! Och tänk, vi som kan bre våra smörgåsar själva, måste äta färdigbredda smörgåsar. Nedvärderande tycker jag.

Ibland känner vi oss till besvär här. Undersköterskorna blir trötta på oss och tappar engagemanget. Men när chefen är trevlig och framåt, så sipprar det över på personalen. Och då märks det att det blir roligare att jobba. Och då skrattar personalen och det gör vi också. När personalen tycker är roligt blir det roligare för oss. Men dom måste förstå vad som är viktigt för oss. Alla ska tycka det är meningsfullt. Vi är liksom i händerna på alla som jobbar här. Mitt liv är ju på den här avdelningen.

Långa stunder sitter jag för mig själv i mitt rum och tittar på mina vackra sammetsgardiner. Jag vill tänka. Jag vill försöka minnas tillbaka. Det finns egentligen bara ett tillbaka nu. Och det är då en *längtan* kommer. Fina minnen föder längtan. Att söka sig bakåt är glädje, trygghet och smärta. Jag minns när jag höll dig lilla dotter i famnen, nyfödd och rosig. Jag gick runt med dig, höll dig nära mot min kropp. Min kropp mot din, du gnydde, du somnade mot mitt bröst, världen blev stilla. Det fanns bara vi två. Nu när jag minns känslan så gråter jag längtans tårar. Underbara unge. Jag minns också min älskades ögon i mina, jag minns fina samtal. Jag längtar efter beröring.

Jag minns doften av syrener vid skolavslutningen, jag minns liljekonvaljerna vi plockade till fröken. Syrendoften och psalmerna i kyrkan på skolavslutningen är nostalgiska minnen som aldrig lämnar mig. Jag längtar efter dofter.

Längtar jag tillbaka till livet? Vad är det för gråt jag gråter? Tårar av längtan och nostalgi. Livets förgänglighet. Jag känner mig förvirrad. Jag längtar att än en gång få känna sand mellan tårna på stranden. Och känslan av att vänta i in en berömd aria på Kungliga Operan. Jag längtar så efter musiken.

Vad gör våra minnen med oss, vad gör vi med våra minnen? Jag behöver stillsamt i min egen takt få berätta om livet, mina minnen och längtan. Trots det är längtan en stark känsla som bor inne i bröstet och i ögonen, som ibland gläds och ibland svämmas över av minnen av vemod. Men när det svämmas över kommer min kontaktman Lovisa till mig, hon sitter hos mig, hon lyssnar på mig, hon stryker min hand när jag berättar. Lovisa har allt en kontaktman ska ha. Inlevelse, kunskap och hon tar sig tid. Hon är inkännande hela hon. Någon att luta sig mot. Hon förstår min gråt.

Jag längtar hela tiden efter det som gått förlorat.

Novellen är skriven av äldreombudsmannen och bygger på några av de tankar och synpunkter som inkommit 2016. Exemplet är från skilda verksamheter. Novellens huvudperson Sigrid är helt uppdiiktad. Första delen av finns i årsrapport 2012. (I min lilla lilla värld), andra delen i årsrapport 2013. (I min sköna nya värld). Och tredje delen 2014. (I min ensamma värld). 2015 (I vems värld?)



## 8 Vård- och omsorgsboende

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

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

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

Även under 2016 har ÄO's intention varit att besöka vård- och omsorgsboenden. Anledningen till besöken har varit att höra direkt från verksamheten hur man arbetar samt hur man tänker om aktiviteter och utevistelse. Det är mest anhöriga som kontakter ÄO om det som rör vård- och omsorgsboende. Och synpunkter handlar om själva omvårdnadens innehåll och livet på ett boende.

Anhöriga har haft synpunkter på bristfällig information när närstående flyttar in på särskilt boende. Det är så mycket nytt att ta in om livet på ett särskilt boende, hur verksamheten fungerar, vem man ringer till, vem som har hand om vad. Man vet inte riktigt klart hur ekonomin ska fungera och varifrån fakturor ska komma. Dessutom är anhöriga i den situationen att det är helt nytt att "lämna över" sin närstående till andra. Och anhöriga kan känna skuld över situationen.

Mycket av samtalen till ÄO handlar om innehållet i dagen och att det som står i genomförandeplanen inte blir genomfört. Synpunkter på bristfällig munvård förekommer. Anhöriga kan ha synpunkter på att den närstående inte blir duschad. Vi vet att personlig omvårdnad många gånger kan vara svår att utföra, framför allt om personen har en demenssjukdom. Personalen kompetens är så viktig. Att vara kreativ och att lirka behövs i demensvården. Samtidigt ska varje människas självbestämmande tas på största allvar. Personal kommer ofta i etiska dilemman. Regionförbundet i Uppsala län har i en rapport beskrivit om självbestämmande och delaktighet i särskilt boende<sup>6</sup>.

Synpunkter har handlat om bemanningen. Anhöriga och även personal har kontaktat ÄO ifråga om dålig bemanning avseende vissa boenden. Personal på ett boende har uttryckt att tid för promenader knappast finns. Inte ens under den sköna sommaren 2016. Nattbemanningen har diskuterats och det anses orimligt att man ska behöva vänta nästan en timme på att få komma till toaletten på natten. Nattbemanningen verkar inte ge utrymme för att möta individers speciella behov. Dessutom tycks det förekomma att demensavdelningar lämnas utan personal nattetid.

Synpunkter om de "tomma dagrummen" kvarstår. Det handlar om bemanningen på demensavdelningar. Personer med demens behöver se personal och behöver guidning av personal om var man befinner sig i tid och rum.

---

<sup>6</sup> Ideal och verklighet- om självbestämmande och delaktighet i särskilt boende. Marianne Winqvist, fil dr, vetenskaplig handledare. Regionförbundet Uppsala län. FoU-rapport 2015/4



Synpunkter om ett dåligt bemötande kommer ständigt till ÄO. Många gånger handlar det om att kompetensen brister angående hur man som personal förhåller sig till de personer som bor på boendet. Demensvård kräver alldeles speciella krav på kunskap. Och att helt och hållet genomföra den personcentrerade vården kan gå långsamt. Ändå har demensvården utvecklats mycket positivt åt rätt håll det hållet de senaste åren. Omvårdnaden handlar om ett identitetsfrämjande synsätt och om att få vara huvudpersonen i sitt eget liv. Genomförandeplaner som bygger på den enskildes behov och kvarvarande förmågor, livsberättelser och en plan hur man ska arbeta personcentrerat är ett måste i demensvården. Detsamma gäller förstås alla andra verksamheter inom äldreomsorgen. Att personal ska ha handledning borde vara en självklarhet. Dessutom måste värdegrundsdiskussionerna ständigt hållas aktuella. Det innebär att personal måste ha möjlighet att diskutera och reflektera tillsammans.

Anhöriga klagar ofta på frånvaro av gemensamma rutiner i omvårdnaden. "Det verkar som personalen gör som de själva vill och inte vad den boende verkligen behöver", sa en anhörig.

När det gäller samvaro och aktiviteter på boenden, så får ÄO höra om så mycket gott som utförs. Det är trädgårdsfester, doplunch, cykelprojektet "Alla har rätt till vind i håret", frukostklubb, Ålandskryssningar, pubkvällar, kaffe i pergolan för att bara nämna några. Många boenden har idag aktivitetsansvariga som arbetar med dessa viktiga inslag. Dessutom har stimulanspengar kunnat ge en extra guldkant. Många bra projekt har utvecklat omvårdnaden. Men även klagomål har kommit till ÄO om att aktiviteter inte blivit av. Aktiviteter har utlovats på aktivitetstavlor, men sedan uteblivit pga. personalbrist. Och att egentid med kontaktmannen inte blivit av.

Anhöriga har även kontaktat ÄO om maten och måltidssituationen. Vad gäller själva maten så handlar det om smak, utseende och val av rätter. Även synpunkter på själva måltidssituationen har inkommit. D.v.s. att lokalen inte är genomtänkt, det kan upplevas stökigt när personal inte har tänkt igenom situationen ordentligt för att skapa lugn och ro. Anhöriga har även haft synpunkter på att det också för personer som mycket väl skulle kunna breda sina smörgåsar själva samt bestämma sina matportioner inte får göra detta. Det här innebär att känna sig förminskad. Måltiden ska utgöra en fin stund på dagen, då måste man i verksamheterna diskutera och kvalitetssäkra dessa viktiga stunder på dagen. Måltiden är vad vi äter, hur rummet ser ut och vilka vi möter.

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

Oron om vård i livets slut hamnar ofta på ÄO's bord. Det är anhöriga som är oroliga hur den sista tiden i den närståendes liv ska bli. Och då och då återringer anhöriga och berättar hur den sista tiden upplevdes. Många tankar väcks när anhöriga är med tills döden tar vid. Samtalen till ÄO handlar då om symtomlindringen i den palliativa vården, om hur man själv som anhörig fick information och omhändertagande under denna tid. Och ÄO kan konstatera att det kommer många fina berättelser. Men att även motsatsen fortfarande förekommer d.v.s. anhöriga berättar om att den närstående i livets slut inte fick den symtomlindring som man förväntade. Och att man som anhörig inte kände sig sedd. Den palliativa vården måste prioriteras.

## 9 Avslutning

Uppdraget för äldreombudsmannen är att lyfta fram synpunkter och tankar från våra seniorer. Min förhoppning är att i årsrapporten få med så mycket som möjligt av det som under ett år kommer till mig. Synpunkter och tankar kommer på telefoniderna och på de många träffarna på pensionärsföreningar och träffpunkter. Samhällsfrågorna med mycket tyngd på bostäder är ständigt aktuellt. Men många är också de samtal som handlar om att vara ensam och ledsen i en alltmer komplicerad värld och en snabbt framåtrusande teknik. Och hur svårt det är att bli gammal och att alltmer förlora sitt sociala nätverk. Jag får många berättelser om ensamhet och vemod.

En återkommande fråga är varför det inte finns någon äldrevårdskurator anställd inom kommunen. Det är många frågor som är av den karaktären att en kurator skulle vara bra att kunna hänvisa till.

I min roll som äldreombudsman handlar det mycket om att ta emot synpunkter. Det innebär att det inte är självklart att jag hör om allt gott som görs i verksamheterna. Eftersom jag rör mig en del på vård- och omsorgsboenden, så kan jag där ta del av bra arbetssätt och fint och värdigt bemötande mot både brukare och anhöriga. För det finns så mycket bra och gott i verksamheterna! Det finns så mycket engagemang! Vi får dessutom inte glömma allt gott som görs i hemvården. En så komplex verksamhet, där personal oftast arbetar helt ensam och ställs inför stora utmaningar. Seniorer kallar ofta hemtjänstpersonal för "mina änglar".

Det är uppmuntrande att Uppsala nu ska arbeta med att bli en äldrevänlig stad. Nu ser vi fram emot det stora kunskapsprojektet, som syftar till att träffas och diskutera vad medborgare över 60 år anser vara äldrevänligt. Och sedan de handlingsplaner som kommer att följa efter.

Hoppas sedan det blir en stad där det är lätt och säkert att förflytta sig och där tillgängligheten prioriteras. Och att det blir enkelt att hitta en bostad som passar ens behov. Och att landsbygden är en del av projektet. En stad där även hälso- och sjukvården involveras i ett äldreperspektiv.

En stad där vi är vänligt inställda till att våra äldre är en stor grupp med många skilda behov.

*Karin Udénius*

E-post: [aldreombudsmannen@uppsala.se](mailto:aldreombudsmannen@uppsala.se)  
[www.uppsala.se](http://www.uppsala.se)

2016-12-31

