

Äldrenämnden
Tjänsteskrivelse till äldrenämnden

Datum:
2020-02-26

Diarienummer:
ALN-2019-00747

Handläggare:
Heléne Stenlund

Äldreombudsmannens årsrapport 2019

Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar
att godkänna rapporten.

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslöt 2001 att inrätta funktionen äldreombudsman. Fokus låg på att besvara frågor, ta emot och förmedla synpunkter och klagomål samt ge allmän information. Kommunens arbetssätt och organisation har sedan dess utvecklats på ett sätt som delvis ligger i linje med det som var tanken med äldreombudsmannen.

Äldreombudsmannen har idag ett bredare uppdrag jämfört med tidigare då rollen är knuten till arbetet för äldrevänlig kommun. Arbetet för ett mer äldrevänligt Uppsala sker löpande och långsiktigt och bärs i första ledet av samordnaren för äldrevänlig kommun och äldreombudsmannen. Rollerna komplettera varandra. Äldreombudsmannen arbete sker på individ-och strategisk nivå.

Ärendet

Funktionen äldreombudsman inrättades i Uppsala kommun 2001 efter ett beslut i kommunfullmäktige. I instruktionen beskrivs att syftet är att verka för att äldre i Uppsala kan leva ett så självständigt och värdigt liv som möjligt genom att ”vara en företrädare för äldrekollektivet på sätt att äldreombudsmannen kan medvetandegöra kommunen i frågor som är väsentliga för äldre, vara en resurs i utvecklingsarbete, besvara frågor från enskilda äldre, ta emot och förmedla synpunkter och klagomål samt ge allmän information till Uppsalas äldre i frågor som kan vara av vikt för en äldre person”.

Kommunens arbetsätt och organisation har sedan dess utvecklats på ett sätt som delvis ligger i linje med det som beskrivs i äldreombudsmannens instruktion. Kommunen har idag Anhörigcentrum, Seniorguide, Kontaktcenter samt rutiner och IT-system för hantering av synpunkter och klagomål. Anhörigcentrum, Seniorguide Uppsala och Kontaktcenter har olika uppdrag och målgrupper men kan på olika sätt ge information och vägledning samt förmedla kontakter. Anhörigcentrum har ett specifikt uppdrag att ge stöd och hjälp till den som vårdar eller på annat sätt hjälper en närstående. Samtliga kan även ta emot och förmedla synpunkter och klagomål.

Uppsala kommun är sedan 2016 medlemmar i WHO's nätverk för äldrevänliga städer och samhällen, Age-friendly Cities and Communities. Äldreombudsmannen är knuten till arbetet för äldrevänlig kommun och har därmed ett bredare uppdrag idag jämfört med tidigare. Arbetet för ett mer äldrevänligt Uppsala sker löpande och långsiktigt och bärs i första ledet av samordnaren för äldrevänlig kommun och äldreombudsmannen.

Årsrapporten beskriver äldreombudsmannens delvis nya och bredare roll och det nära samarbetet med samordnaren för äldrevänlig kommun. Rollerna kompletterar varandra. Årsrapporten beskriver arbetet under 2019 och möten och samverkan som skett under året. Äldreombudsmannen arbete sker på individnivå och strategisk nivå.

Beredning

Ärendet har beretts av avdelningen för avtal och marknad på äldreförvaltningen

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet bedöms inte medföra några ekonomiska konsekvenser

Konsekvenser för jämställdhet

Ärendet bedöms inte medföra några konsekvenser för jämställdhet.

Konsekvenser för tillgänglighet

Ärendet bedöms inte medföra några konsekvenser för tillgänglighet

Beslutsunderlag

Äldreombudsmannens årsrapport 2019

Äldreförvaltningen

Carina Juhlin
Förvaltningsdirektör

Datum:

Diarienummer:

Förvaltning eller nämnd eller enhet

Rapport

2019-12-20

ALN-2019-00747

Handläggare:

Heléne Stenlund

Äldreombudsmannens årsrapport 2019

Sammanfattning

Funktionen äldreombudsman inrättades i Uppsala kommun 2001 efter ett beslut i kommunfullmäktige. I instruktionen beskrivs att syftet är att verka för att äldre i Uppsala kan leva ett så självständigt och värdigt liv som möjligt genom att ”medvetandegöra kommunen i frågor som är väsentliga för äldre, vara en resurs i utvecklingsarbete, besvara frågor från enskilda äldre, ta emot och förmedla synpunkter och klagomål samt ge allmän information i frågor som kan vara av vikt för en äldre person”.

Sedan 2001 har kommunens organisation och arbetssätt utvecklats på ett sätt som ligger i linje med det som beskrivs i äldreombudsmannens uppgifter. Kommunen har idag Anhörigcentrum, Seniorguide, Kontaktcenter samt rutiner och IT-system för hantering av synpunkter och klagomål.

Uppsala kommun är sedan 2016 medlemmar i WHO:s nätverk för äldrevänliga städer och samhällen, Age-friendly Cities and Communities. Förslaget till program och handlingsplan för äldrevänlig kommun har sin utgångspunkt i Agenda 2030 och de teman som blev resultatet av den medborgardialog som genomförts i kommunen med åldersgruppen 60+.

Äldreombudsmannen är knuten till arbetet för äldrevänlig kommun och har därmed ett bredare uppdrag idag jämfört med tidigare. Arbetet för ett mer äldrevänligt Uppsala sker löpande och långsiktigt och bärs i första ledet av samordnaren för äldrevänlig kommun och äldreombudsmannen.

Äldreombudsmannens arbete sker på individnivå och strategisk nivå. Genom sitt bredare uppdrag kan äldreombudsmannen arbeta med frågor som berör gruppen äldre i stort, vilket även är en fråga om jämlikhet.

Äldreombudsmannen fungerar som en budbärare mellan olika nivåer och som ett komplement till samordnaren för äldrevänlig kommun.

Äldreombudsmannen nås via telefon, mejl, brev och insändare men även i samband med besök till olika verksamheter. Frågor och synpunkter rörande bostäder och kollektivtrafik ur olika aspekter dominerar i kontakten med äldre. Praktiska frågor hänvisas till Seniorguide. Äldreombudsmannen har i genomsnitt ca 3-4 kontakter i veckan. Det är lika ofta enskilda som anhöriga som tar kontakt.

Under året har pensionärsföreningar, träffpunkter, trygghetsboenden, särskilda boenden, övriga verksamheter inom äldreförvaltningen samt företrädare för civilsamhället, idéburna organisationer och intresseföreningar besökts i syfte att informera om äldreombudsmannens nya roll och arbetet för äldrevänlig kommun. Syftet har även varit att föra en dialog kring frågor aktuella för äldre och verksamheter riktade mot äldre och att skapa relationer och hitta möjligheter till samverkan och informationsutbyte. När det varit aktuellt har samordnaren för äldrevänlig kommun deltagit i dessa möten.

Äldreombudsmannen och samordnaren har ett nära samarbete och arbetar gemensamt med att hitta vägar in i förvaltningar, bolag och organisationer för samtal kring samverkan, behov och möjligheter för att öka verksamhetens äldrevänlighet. Tillsammans med samordnaren bidrar äldreombudsmannen

även med stöd, information och inspiration till verksamheter inom civilsamhället som vill bli mer äldrevänliga.

Äldreombudsmannen deltar i löpande arbete på äldreförvaltningen som till exempel en utredning om döva, vuxendövas och hörselnedsattas behov som gjorts under året.

Innehåll

Sammanfattning.....	2
Inledning	5
Äldres rättigheter utifrån Agenda 2030	5
Uppsala ska bli en äldrevänlig kommun.....	5
Äldreombudsmannen	6
Äldreombudsmannens arbete på individnivå	7
Äldreombudsmannens arbete på aggregerad nivå.....	9
Bostäder	12
Kollektivtrafik.....	13
Hälsofrämjande insatser.....	13
Avslutande kommentarer	14

Inledning

"Ålderdom existerar inte. Det finns människor som är mindre unga än andra. Det är allt.

Simone de Beauvoir 1967

Att upprätthålla en god hälsa genom hela livet är angeläget ur både ett individ- och samhällsperspektiv. Alla människor, oavsett ålder, bör ges möjlighet att kunna leva ett aktivt och självständigt liv utifrån sina mål, förutsättningar och behov. Att få känna sig delaktig och ha inflytande i samhället och över sin egen vardag är betydelsefullt för en god hälsa. Hälsofrämjande insatser för äldre innebär även, enligt Folkhälsomyndigheten, att skapa möjlighet till social gemenskap, meningsfullhet, goda matvanor och fysisk aktivitet.

Äldres rättigheter utifrån Agenda 2030

Uppsala kommun står bakom Agenda 2030 och de 17 globala målen för hållbar utveckling som FN antog hösten 2015. Hållbar utveckling handlar om att skapa samhällen som främjar goda liv för alla i samklang med naturens och planetens resurser men även om demokrati, mångfald, delaktighet och mänskliga rättigheter. Insatser för att uppnå målen ska genomföras på alla nivåer i samhället. Att ställa sig bakom Agenda 2030 innebär att vilja verka för ett hälsosamt åldrande. Folkhälsomyndigheten definierar hälsosamt åldrande som en process där möjlighet till fysisk, social och psykisk hälsa optimeras, så att äldre människor kan ta aktiv del i samhället och åtnjuta ett självständigt liv med god livskvalitet utan att diskrimineras på grund av ålder.

Uppsala ska bli en äldrevänlig kommun

Uppsala kommun är sedan 2016 medlemmar i WHO:s nätverk för äldrevänliga städer och samhällen, Age-friendly Cities and Communities, som handlar om att skapa tillgängliga och inkluderande miljöer där äldre kan leva aktiva liv och ha delaktighet och inflytande i samhället och över sina liv. Genom hälsofrämjande aktiviteter, som för individen upplevs som ändamålsenliga och meningsfulla, kan fler friska år läggas till livet. Enligt forskning är aktiviteter hälsofrämjande oavsett om de till sin natur är fysiska, kognitiva eller sociala¹. Uppsalas kommuns förslag till program och handlingsplan för äldrevänlig kommun har sin utgångspunkt i Agenda 2030 och de teman som blev resultatet av den medborgardialog som genomfördes i kommunen med åldersgruppen 60+. Handlingsplanens åtgärder är formulerade utifrån tre övergripande målområden: livsmiljö, jämlikhet och delaktighet samt hälsa och välbefinnande.

¹ Borell, L., & Iwarsson, S. (2013). Aktivitet och rehabilitering kan ge hälsosamt åldrande. Läkartidningen, 110(45),1990-1992.

I Mål och budget för 2020 med inriktningsmål för 2021-2022 (KSN-2018-3573) beskrivs arbetet med att bli en äldrevänlig kommun i mål 7:

”Uppsalas invånare har möjlighet till ett aktivt liv. Invånare med funktionsnedsättning ska uppleva trygghet, frihet och tillgänglighet. Uppsala ska vara en äldrevänlig kommun. Alla har rätten att bestämma över sitt liv och styra sin vardag. Stöd, vård och omsorg har god kvalitet och utformas utifrån individens behov och förutsättningar. Moderna hjälpmedel och digital teknik ska användas för att öka självständigheten och därmed upplevelsen av trygghet, frihet och tillgänglighet för invånare med funktionsnedsättning och deras anhöriga. Individens egna resurser tas till vara. Tidiga och förebyggande insatser prioriteras för att utjämna klyftorna. Grupper som har störst behov beaktas särskilt och skyddet för utsatta barn stärks.

Äldreomsorgen ska kännas trygg för Uppsalas äldre och deras anhöriga. Det ska finnas valfrihet för äldre att välja utförare av omsorg, samtidigt som kvaliteten alltid ska värnas. Kvaliteten inom äldreomsorgen ska stå i fokus, både i egen och i upphandlad verksamhet. Tillgänglighetsskapande åtgärder i kommunens bostadsområden minskar behovet av särskilda boendeformer.”

Äldreombudsmannen

Funktionen äldreombudsman inrättades i Uppsala kommun 2001 efter beslut i kommunfullmäktige. I instruktionen beskrivs att syftet är att verka för att äldre i Uppsala kan leva ett så självständigt och värdigt liv som möjligt genom att ”vara en företrädare för äldrekollektivet på sätt att äldreombudsmannen kan medvetandegöra kommunen i frågor som är väsentliga för äldre, vara en resurs i utvecklingsarbete, besvara frågor från enskilda äldre, ta emot och förmedla synpunkter och klagomål samt ge allmän information till Uppsalas äldre i frågor som kan vara av vikt för en äldre person”.

Sedan 2001 har kommunens organisation och arbetssätt utvecklats på ett sätt som ligger i linje med det som beskrivs som äldreombudsmannens uppgifter.

I kommunen finns idag Anhörigcentrum, Seniorguide Uppsala, Kontaktcenter samt rutiner och IT-system för hantering av synpunkter och klagomål. Anhörigcentrum, Seniorguide Uppsala och Kontaktcenter har olika uppdrag och målgrupper men kan på olika sätt ge information och vägledning samt förmedla kontakter. Anhörigcentrum har ett specifikt uppdrag att ge stöd och hjälp till den som vårdar eller på annat sätt hjälper en närstående. Samtliga kan även ta emot och förmedla synpunkter och klagomål.

2017 beslutade äldrenämnden att föreslå kommunstyrelsen att fastställa ny organisation för det som då benämndes äldrevänlig stad. Förslaget innebar att äldreombudsmannen skulle omvandlas till ombud för äldrevänlig stad. Kommunstyrelsen beslöt att befattningen äldreombudsman skulle kvarstå men ansåg att det inte mötte något hinder att äldreombudsmannen gavs ett vidgat uppdrag genom att även vara delaktig i arbetet för äldrevänlighet.

Genom att knyta äldreombudsmannen till arbetet för en äldrevänlig kommun, som det i dag heter, har äldreombudsmannen ett bredare uppdrag jämfört med tidigare.

Arbetet för ett mer äldrevänligt Uppsala sker löpande och långsiktigt och bärs i första ledet av samordnaren för äldrevänlig kommun samt äldreombudsmannen. Äldreombudsmannen och samordnaren har ett nära samarbete genom återkommande avstämningar. Båda bidrar gemensamt till att synliggöra och verka för äldrevänliga insatser utifrån sina olika roller.

Samordnarens roll är att ha ett övergripande och sammanhållande uppdrag och driva långsiktigt strategiskt arbete. I äldreombudsmannens roll ingår att bevaka äldres intressen och rättigheter ur både ett individ- och strategiskt perspektiv. Äldreombudsmannen har större fokus på individ och verksamhetsnära frågor genom olika kommunikations- och informationsinsatser för att kunna synliggöra frågor som är aktuella för äldre.

Rollerna kompletterar varandra, samordnaren genom sitt övergripande perspektiv och äldreombudsmannen genom att ha "örat mot marken" och kontakt med medborgarna.

Äldreombudsmannen är, tillsammans med samordnaren för äldrevänlig kommun, placerad på äldreförvaltningen och avdelningen för avtal och marknad.

Äldreombudsmannens arbete på individnivå

Äldreombudsmannen nås via telefon, mejl, brev, insändare och i samband med besök till olika verksamheter.

Bostadsfrågor ur olika aspekter dominerar bland äldre oavsett var i kommunen eller hur personen bor. Kollektivtrafik är en annan stor fråga. Andra frågor berör de långa köerna till träffpunkternas gym, behovet av träffpunkter och seniorrestauranger- där subventionerade luncher på skolor eller särskilda boenden har framförts som förslag, digitaliseringens nackdelar och fördelar samt trafik- och tillgänglighetsfrågor. Frågor och synpunkter tar ofta sin utgångspunkt i att vilja vara aktiv och oberoende samt äldrevänlig kommun och de förväntningar som finns på att se effekter av medlemskapet.

I kontakter som sker med äldreombudsmannen via telefon och mejl lyfts även oro och osäkerhet kopplat till ekonomiska svårigheter, sjukdom, psykisk ohälsa, anhörig som tackar nej till hemtjänstinsatser, utskrivningsplanering på sjukhuset, ofrivillig ensamhet och riktlinjerna för biståndsbeslut eller den vilshenhet och osäkerhet som uppstår när det är svårt att hitta någon att fråga när det mesta ska sökas eller utföras via internet. De som hör av sig söker någon att diskutera med eller få stöd och vägledning av. Äldreombudsmannen har i genomsnitt ca 3-4 kontakter i veckan.

Synpunkter och klagomål som rör äldreomsorg förekommer i mindre omfattning, ca 1-2 kontakter i månaden och handlar då oftast om att åtgärder redan vidtagits av den det berör, anhöriga, verksamhetschef eller

biståndshandläggare men att personen vill lyfta frågan vidare till äldreombudsmannen och diskutera antingen det som gjorts i ärendet eller om det finns något mer personen själv eller äldreförvaltningen kan göra. Några få fall har rört allvarliga brister i omvårdnad, samtliga fall var inlagda i systemet för synpunktshantering och handläggning påbörjad. Övriga fall har berört synpunkter på städning av toaletter på boende, att behöva betala tvättlappar på boende, tvätt som kommit bort och svårigheter att som anhörig få information och kunna känna sig delaktig i vården och omsorgen om sin anhörig. Synpunkter inom hemtjänst har handlat om tidspress, snäva biståndsbeslut, bemanning och svårigheter att komma i kontakt med verksamheten.

Äldreombudsmannen ger vägledning i vilken väg som är rätt att gå. Information ges även om kommunens system för synpunkter och klagomål för äldreomsorg och enkelt avhjälpta hinder (stadsbyggnadsförvaltningen). Vid behov och när samtycke finns är äldreombudsmannen behjälplig med att lägga in uppgifter. Synpunkter och klagomål samlas och förmedlas till äldreförvaltningens strateger. Äldreombudsmannen fångar även upp frågor, önskemål och synpunkter och för dem vidare till andra aktörer och förvaltningar vid behov. Vid besök på ett trygghetsboende visade de boende en bänk som nyligen placerats i en park intill. De menade att bänken var utformad på ett sätt som gjorde det svårt för äldre att nyttja den. De vill få äldreombudsmannens uppfattning om tillgängligheten samt hjälp att föra synpunkterna till ansvarig inom kommunen.

Äldreombudsmannen använder ett coachande förhållningssätt i kontakten med äldre och anhöriga och stöder till självhjälp. Frågor av praktisk art hänvisas till Seniorguide.

Äldreombudsmannens kommentarer

Äldreombudsmannen fungerar som brygga mellan medborgare och kommun och kan föra aggregerad information och frågor vidare uppåt i kommunen. Äldreombudsmannen uppfattas av äldre och anhöriga som en fri och oberoende funktion att vända sig till vid behov av råd och stöd eller när man vill lyfta sin fråga vidare i kommunen.

Orsaken till att synpunkter och klagomål på äldreomsorgen inte dominerar har troligen sin förklaring i att många vänder sig till direkt till berörd verksamhetschef, till biståndshandläggare eller Seniorguide. Synpunkter och klagomål kan även lämna via kommunens synpunktshantering.

Äldreombudsmannen har märkt att kontakter ofta bottnar i svårigheter att veta vart man ska vända sig för att få information från kommunen men även för information rent generellt. De äldre upplever det svårt att hitta någon att fråga när till exempel kommunen, myndigheter och bankers information ofta bara finns på internet. Information från kommunen som till exempel om orsaken till beslut och riktlinjer är också många gånger svår att förstå.

Informationen på kommunens hemsida är splittrad. Den som söker information i en fråga får ofta träffar på verksamhetsplaner inom mål och

budget, handlingsplaner och politiska program istället för svar på själva frågan. Den som via kommunens hemsida vill läsa om äldre och hälsa får tips om balansträning och fallprevention och äldre och levnadsvanor inte ger några träffar alls. Sökning på alkohol och äldre ger fem träffar: inriktningsmål för mål och budget, om att ta det försiktigt i värmen, stöd till social förening och miljöförvaltningens uppdrag. Sökning på missbruk och äldre ger fem träffar: projekt på äldreförvaltningen, inriktningsmål inom mål och budget samt stöd för social förening. Sökning på våld i nära relationer ger 10 träffar varav endast en ger ett konkret stöd med kontaktuppgifter medan den som söker kunskap om av våld i nära relationer måste söka vidare i länkarna.

Äldreombudsmannens rekommendationer:

- Kommunen behöver arbeta för ökad webbtillgänglighet för att bli mer digitalt äldrevänlig genom att sätta medborgarens frågor i centrum. En portal för seniorer skulle kunna samla relevanta frågor under olika teman där det är möjligt att finna information om till exempel levnadsvanor.

Äldreombudsmannens arbete på aggregerad nivå

Äldreombudsmannen och samordnaren arbetar gemensamt med att hitta vägar in i förvaltningar, bolag och organisationer för samtal kring samverkan, behov och möjligheter för att öka verksamhetens äldrevänlighet.

Äldreombudsmannen har under året besökt pensionärsföreningar, träffpunkter, trygghetsboenden, särskilda boenden, övriga verksamheter inom äldreförvaltningen samt företrädare för civilsamhället, idéburna organisationer och intresseföreningar. Anledningarna till besöken har varit flera och handlat om att informera om äldreombudsmannens bredare roll och äldrevänlig kommun, få kännedom om och föra en dialog kring aktuella frågor samt skapa relationer och hitta möjligheter till samverkan och informationsutbyte.

När det varit aktuellt har även samordnaren för äldrevänlig kommun deltagit.

Tillsammans med samordnaren bidrar äldreombudsmannen även med stöd, information och inspiration till verksamheter inom civilsamhället som vill bli mer äldrevänliga. Svenska kyrkan, Uppsala Rödakorskrets och Vuxenskolan har var och en från sitt håll efterfrågat nätverk och samverkan kring frågor som rör alkohol, ensamhet och samtalsgrupper, frågor som ligger i linje med handlingsplanen för äldrevänlig kommun och som framkommit i projektet "Äldre med riskbruk eller missbruksproblem" (ÄLF i samverkan med OMF och SCF, 2019)

Äldreombudsmannen och samordnaren har tagit på sig att starta upp ett nätverk kring frågorna och förutom ovan nämnda även varit i kontakt med andra verksamheter som kommer i kontakt med dessa frågor. Ett första möte hölls i slutet av året för att stämma av behov och möjliga samverkansformer. Förutom Svenska kyrkan, Uppsala Rödakorskrets och Vuxenskolan deltog även representanter från SIU, Samarbetsorganisationen för Invandrarföreningar, Kvinnojouren och AA/NA.

Ett annat exempel är de samtalsgrupper som Vuxenskolan startade under våren i samarbete med Uppsala kommun och Region Uppsala. Samtalsgrupper är ett av åtgärdsförslagen i handlingsplanen för en äldrevänlig kommun och äldreombudsmannen och samordnaren ingår i styrgruppen.

Inom ramen för samverkan med näringslivet har sonderande samtal hållits med ICA Kvantum och Luthagens Livs kring bland annat hur vi kan samverka kring ökad äldrevänlighet genom att nå ut med information till äldre, bidra med erfarenheter, lyfta idéer vidare och stödja samverkan i närområdet.

Samtal har förts med strateger på stadsbyggnadsförvaltningen kring "Riktlinjer för sittplatser på allmän platsmark, utvecklingen av Gränbyområdet samt med strateger på gata och park om ökad tillgänglighet och trafiksäkerhet utifrån handlingsplan för äldrevänlig kommun.

Äldreombudsmannen har deltagit med underlag till en behovsanalys som Länsstyrelsens gjort om äldre som bor på landsbygden och deras behov av och förutsättningar att använda digitala betaltjänster. Sonderande samtal har förts med Biblioteksservice för äldre Region biblioteket, Boken kommer och Bokbussen kring möjligheterna att samverka för att nå ut till äldre boende på landsbygden.

Tillsammans med samordnaren för äldrevänlig kommun har planering påbörjats av äldrenämndens "turné" till pensionärsföreningar på landsbygden tillsammans med äldrenämndens ordförande och avdelningschef på äldreförvaltningen ansvarig för avtalsuppföljningar. "Turnéns" syfte är att fortsätta med de medborgardialoger som ligger till grund för program och handlingsplan och utifrån ett lokalt perspektiv diskutera aktuella frågor samt informera om kommunens verksamheter och planer.

Äldreombudsmannen deltar även i löpande arbete på äldreförvaltningen och har bland annat tillsammans med en av strategerna utrett behov som döva, vuxendöva och hörselnedsatta har och som presenterats i rapporten "Rapport om äldre med nedsatt hörsel eller dövhet". Rapportskrivarna har därefter påbörjat arbetet med att genomföra de beslut som tagits i äldrenämnden utifrån rapportens förslag.

Äldreombudsmannen har också varit delaktig i andra uppdrag som uppdraget att arbeta fram en krisledningsplan för äldreförvaltningens ledningsgrupp, sammanställa vanliga kring frågor till äldreförvaltningen som Kontaktcenter ska kunna besvara, intervju av värdinnor på trygghetsboenden, enkät och information till boende på trygghetsboende och som sedan utgjort underlag till rapport som gjorts av utredare på äldreförvaltningen samt arbetsgrupp kring att hitta nya former för uppsökande och förebyggande insatser tillsammans med blanda annat strateg för öppna förebyggande verksamheter och samordnaren för äldrevänlig kommun.

Äldreombudsmannen har i samarbete med Svenska Röda Korset och Cykling utan ålder deltagit i planering och genomförande av konferensen "Livsglädje hela livet-är det möjligt?" på Uppsala Konsert och Kongress i mars. Äldreombudsmannen har även varit delaktig i planering av monter och

deltagande i 60+ mässan under året samt pågående planering inför 60+ mässan 2020.

60+ mässan är ett tillfälle att fortsätta den medborgardialog som är grunden för att bli en äldrevänlig kommun då en stor mängd äldre besöker mässan. Vid årets mässa diskuterades bland annat parksoffor utifrån kartor som visade var parksoffor placerats året innan och nya skulle sättas ut under året.

Äldreombudsmannen tog emot och förmedlade vidare synpunkter på var det behövde kompletteras med fler parksoffor till ansvarig handläggare på stadsbyggnadsförvaltningen. Bland annat framfördes önskemål om parksoffor på landsbyggen.

På mässan skapades kontakt med offentlig konst som berättade om ett projekt kring konstnärligt utformade sittmiljöer. Kontakt togs med ansvarig handläggare för projektet och ett samarbete inleddes med stadsbyggnadsförvaltningen där även äldreombudsmannen deltagit. Samarbetet har lett fram till att några av de sittplatser som planeras kommer förses med ett konstverk under 2020.

Äldreombudsmannen samverkar med Uppsala pensionärers samarbetsråd och deltar regelbundet i Kommunala pensionärsrådets möten.

Äldreombudsmannen samverkar även med Seniorguide, Anhörigcentrum och Brukarombudsmannen samt med äldreombudsmän, brukarombudsmän och liknande funktioner i andra kommuner.

Äldreombudsmannens kommentarer

Genom sitt bredare uppdrag kan äldreombudsmannen i dag arbeta med frågor som rör både enskilda individer och äldre som grupp. Att även kunna arbeta för äldre som grupp är en fråga om jämlikhet. Den gemensamma organisationen och regelbundna avstämningar gör att äldreombudsmannen och samordnaren för en kontinuerlig dialog kring äldrevänlighet och rollerna kompletterar varandra.

Äldreombudsmannen har en verksamhetsnära kontakt och fungerar som en budbärare mellan olika nivåer. Rollen bidrar till att information samlas och förmedlas till strategisk nivå men även som mottagare av frågor som kommer "uppifrån". Äldreombudsmannen kan ses som ett ansikte utåt för arbetet att bli en äldrevänlig kommun. I mötet med olika verksamheter och föreningar finns även möjlighet att svara på frågor och vid behov kunna bidra med att oklarheter reds ut.

Det finns ett stort intresse och engagemang kring frågor som rör äldre på alla nivåer bland föreningar och verksamheter. Utmaningarna ligger i Uppsala kommuns storlek och svårigheterna att nå ut till såväl medborgare som företrädare för olika verksamheter. Här behövs nya former, inte minst när det gäller att nå ut med information till medborgarna om det som pågår inom ramen för arbetet att bli en äldrevänlig kommun.

Äldreombudsmannens rekommendationer:

- Kommunen behöver kunna nå ut mer brett med information om vad som görs och som kan förmodas vara äldrevänligt.

Bostäder

Bostadsfrågor dominerar i mötet med äldre oavsett om de bor i staden eller på landsbygden och präglas av frustration, osäkerhet, oro, stress, irritation och hopplöshet. Det handlar framförallt om bristen på trygghetsboenden och billiga hyresrätter.

Många vill kunna planera sitt boende men alternativ saknas. Det finns en oro för hur det ska bli när man blir sämre eller ännu äldre: *"Just nu går det bra att bo kvar i villan men vad händer om några år? Det kan så fort nu när man blivit äldre"*. Andra uttrycker en oro att med tiden inte kunna ta sig ut, att bli fast i sitt hem eller som en man sa: *"bli sittande bakom min lägenhetsdörr och vara beroende av hjälp"*. Äldre vill kunna flytta närmare service och aktiviteter när behovet uppstår. Det råder oklarheter kring vad olika boendeformer innebär, vad man ska söka och hur man ska tänka när det gäller bostad och vilken hjälp man kan få via kommunen när det gäller bostad.

Äldre bosatta i otillgängliga lägenheter vill kunna flytta men alternativ saknas, köerna är långa och nyproducerat är dyrt. Man vill sälja huset eller lägenheten men tvingas bo kvar för andra alternativ blir dyrare. Andra har svårt klara hyran och är i stort behov av ett billigare boende. Det kommer även in synpunkter om bostadsförmedlingens kösystem.

Det kommer ofta upp frågor om vad olika typer av boenden innebär.

Bostadens utformning är viktig för att känna trygghet och välbefinnande. En tillgänglig bostad till en kostnad den äldre har råd med gör det möjligt att vara aktiv och delaktig i samhällslivet. Det behöver därför finnas ett utbud av flera typer av bostäder som är tillgängliga och trygga även för den med begränsade ekonomiska möjligheter.

Äldreombudsmannens rekommendationer:

- -Det behöver tydliggöras för medborgarna vad olika boendeformer innebär. Begreppet kan ge förväntningar som kanske inte infrias.
- Det behöver tydliggöras för medborgarna kommunens ansvar och roll när det gäller byggandet av olika boendeformer.
- Det behöver skapas incitament som gör att byggherrar ska vilja bygga trygghetsboenden och hyresrätter.

Kollektivtrafik

Den andra stora frågan som återkommer i kontakten med äldre är kollektivtrafik och handlar framförallt om biljettpriser och förenar, liksom bostadsfrågorna, äldre boende i staden och äldre på landsbygden. Många uttrycker att subventionerade busspriser skulle göra det möjligt att vara mer aktiv, komma hemifrån, delta i aktiviteter och besöka släkt och vänner.

Det handlar även om turtäthet och indragna busshållplatser som gör att det blivit för långt till närmsta hållplats, vilket medför oro att bli beroende av hemtjänst med till exempel inköp. Tankar på hur det ska gå när det blir snö och halt spär på oron. Synpunkter finns också på att tidtabellerna vid hållplatserna är svåra att läsa eftersom siffrorna är små. De nya el-sparkcyklarna i gatumiljön väcker också känslor. Äldre med nedsatt balans, syn eller hörsel uttrycker oro för att bli påkörda eller tappa balansen när de blir omkörda av en el-sparkcykel.

Rabatterade resor behöver utformas för att kunna fungera för den som bor i staden likaväl som på landsbygden. Det är även angeläget att via olika kanaler nå ut med information om äldrevänlig kommun och pågående arbeten på olika förvaltningar som påverkar äldre till exempel busspriser och hyrcyklar och el-sparkcyklar.

Äldreombudsmannens rekommendationer:

- Behov finns av att hitta kanaler för information till medborgare kring pågående och planerade åtgärder i frågor som rör kollektivtrafik och andra frågor som trafik och utemiljöer.

Hälsofrämjande insatser

Annat som äldre efterfrågar är fysiska- och sociala aktiviteter och mötesplatser, träning och subventionerade luncher. Äldre vill bibehålla sina aktivitets- och funktionsförmågor för att kunna vara aktiva och oberoende så länge som möjligt.

Önskemål om att kunna äta lunch på skola eller vård- och omsorgsbonde i närområdet har inkommit. Seniorrestauranger saknas på landsbygden och där har frågan kommit upp vid besök på träffpunkterna men frågan har även kommit från äldre boende i stadsdelar där det är långt till en seniorrestaurang. Möjligheten att kunna äta till subventionerat pris samt social samvaro är det som efterfrågas. Busspriserna kommer ofta upp i dessa samtal och att de för den med begränsad ekonomi kan utgöra ett hinder för att kunna ta sig till träffpunkt eller seniorrestaurang.

Möjlighet till rehabilitering och träning för att bibehålla aktivitets- och funktionsförmågor är efterfrågat. Många äldre har synpunkter på att det lång väntetid till att få börja träna på träffpunkternas gym och efterfrågar lösningar som gör att det ska snabbare.

Med åldern försämras balansen vilket gör fysisk träning med fokus på balans viktig. Vetenskapligt stöd finns för att balansträning minskar risken för fall och

risken för frakturer vid fall ² Oavsett ålder kan det behövas stöd i att börja träna eftersom det kan vara svårt att förändra ett beteende framförallt för den som inte tränat förut.

Samtidigt behöver man komma i håg att äldre inte är en homogen grupp utan att det handlar om personer med olika förutsättningar, behov och intressen. All form av rörelse är värdefull och allt behöver inte ske på gym.

Med en ökad andel äldre är det även angeläget att utveckla nya arbetssätt som kan göra det möjligt för äldre att fortsätta vara aktiva och på det sättet bibehålla hälsa och välbefinnande och skjuta fram behovet av äldreomsorg. Forskning har till exempel visat att äldre personer som ansökt om bistånd för duschhjälp och som fått träffa en arbetsterapeut i stor omfattning kunnat träna upp sin förmåga eller hitta nya sätt att klara duschmomentet på ³.

Äldreombudsmannens rekommendationer:

- Utredda vilka alternativ som finns för att kunna korta köerna till träffpunkternas gym, möjligheten att kunna erbjuda balanstest i fallpreventivt syfte på träffpunkterna samt vilka möjligheter som finns för att träffpunkterna ska kunna erbjuda anpassad träning till vissa målgrupper som personer med demenssjukdomar eller Parkinsons sjukdom.
- Utredda möjligheten att kunna erbjuda bedömning av arbetsterapeut när en äldre person ansöker om bistånd pga. svårigheter att klara sina vardagsaktiviteter som till exempel dusch och inköp.
- Uppmuntra träffpunkter och pensionärsföreningar att vara ett stöd för den som har svårt förstå samhällsinformation genom att erbjuda till exempel blankettgrupper?

Avslutande kommentarer

Äldreombudsmannen har tack vare kopplingen till äldrevänlig kommun och det nära samarbetet med dess samordnare fått en plattform för att kunna verka för äldrevänlighet mer brett och i fler sammanhang jämfört med tidigare.

Äldreombudsmannen och samordnaren är organiserade under äldreförvaltningen vilket ger en nära och viktig kontakt med frågor som rör äldreförvaltningens uppdrag och äldreförvaltningens strategier.

² Sherrington C, Michaleff ZA, Fairhall N, Paul S, Tiedemann A, Whitney J, et al. Exercise to prevent falls in older adults: an updated systematic review and meta-analysis. *BJSM*. 2017; 51 (24): 1750–1758.

³ Zingmark, M. (2015). Occupation-focused and occupation-based interventions for community-dwelling older people: Intervention effects in relation to facets of occupational engagement and cost effectiveness. Diss. Umeå: Umeå universitet

Fysisk aktivitet har stor betydelse och har effekt på både fysisk och psykisk hälsa. Även sociala och kognitiva aktiviteter är hälsofrämjande och bör prioriteras. Men för den som inte kan ta sig hemifrån på grund av svag ekonomi, hinder i miljön eller psykisk ohälsa hjälper det inte med satsningar på aktiviteter och mötesplatser. Särskilda satsningar behövs för att kunna nå dessa äldre. Där har vi en utmaning som kräver att vi tänker nytt och brett och samarbetar med andra aktörer.

Alla känner sig inte hemma i att bli benämnd äldre eller senior och upplever att det blir *"klapp på huvudet och nedlåtande kommentarer från samhället när man fyllt 65 år"* som en kvinna skrev i ett brev till äldreombudsmannen. Hon ville inte ses som svag och hjälpbehövande bara för att hon uppnått en viss ålder. Hon ville att det oftare skulle lyftas att många äldre klarar sig självständigt och inte är beroende av något stöd från samhället och eftersom ca 90 % av Uppsala kommuns medborgare som är 65 år och äldre inte har någon insats via äldreomsorgen så ligger det något i det hon skriver. Samtidigt är det ofta äldreomsorg och brister i äldreomsorg som lyfts fram när äldre förekommer i media.

Äldre har levt längre och har mer erfarenhet jämfört med yngre personer. Medborgardialogen är det som ligger till grund i arbetet med att bli en äldrevänlig kommun därför är det angeläget att den dialogen fortsätter. Äldre behöver göras delaktiga och kunna ha inflytande i frågor som berör äldre. Yngre kan ha kunskaper men äldre har livserfarenheten. Det är därför angeläget att tillvarata äldres erfarenheter på olika områden i samhället genom att involvera dem som berörs. Oavsett om de är 60 + eller 90+.

