

Kommunstyrelsens förvaltning  
Tina Tiefensee Lüning  
Ombudsman äldre och funktionsnedsatta

## Årsrapport 2020

Den rådande Coronapandemin har till stor del även berört ombudsmannens arbete. De grupper som ombudsmannen företräder, äldre och funktionsnedsatta, har påverkats i mycket stor utsträckning. Från mars i år ingår 15 procent av Sveriges befolkning i den definierade riskgruppen 70 år och äldre. Covid-19 har förändrat vardagen och de äldre har drabbats särskilt hårt.

Rapporten omfattar perioden 1 januari – 31 december 2020 och bygger på ärenden, frågor och synpunkter som ombudsmannen för äldre och funktionsnedsatta tagit del av.

Frågeställningar och ärenden är mycket varierande och berör inte bara det som kommunen tillhandahåller för dessa grupper. De berör även samhällsfrågor som boende, ekonomi och allmänna juridiska frågor som till exempel fullmakter.

Ombudsmannens arbete omfattar informera, ge personer hjälp och stöd i kontakter med kommunen eller andra myndigheter för att få deras vardag att fungera bättre.

### 1. Coronapandemin

Coronapandemin har varit mycket omvälvande och till stor del påverkat våra liv och vår vardag. Coronapandemin har dominerat i nyheterna och förändrat världen så som vi känner den. Äldre och personer med funktionsnedsättning har påverkats i stor utsträckning. Med pandemin följer negativa effekter särskilt för personer 70 år och äldre, både med avseende på risken för sjukdom och utifrån konsekvenserna av olika åtgärder.

Saknaden efter sociala sammanhang är stor. Social isolering ökar risken för att uppleva ensamhet. Många mår dåligt av att inte ha någon förening eller träffpunkt att gå till och inte heller träffa familj och vänner. Forskning har visat att ensamheten har ökat under pandemin. Det är många, främst äldre, som har uttryckt till ombudsmannen att de upplever att dagarna blir mycket långa och ensamma. De tycker att de inte har något att leva för längre. Det är främst sköra och multisjuka äldre personer med kognitiv nedsättning eller psykisk ohälsa som kan behöva stöd i en sådan här situation där vår förmåga att leva med ovisshet provas. Det är de som lider mest av att förlora sitt nätverk av stödjande personer. Oro och ångest har ökat under pandemin enligt Folkhälsomyndigheten.

En annan grupp som är särskilt utsatta under pandemin är anhöriga som vårdar eller stöttar en närstående. Dagverksamheter och korttidsboende för avlastning har varit helt eller delvis stängda. Ombudsmannen har fått at del av skildringar hur tungt anhöriga upplever att själva ha hela ansvaret för den närstående. Anhörigcentrum har varit helt stängt för föreningsverksamhet sedan i mars.

Coronapandemin har även skapat nya engagemang och solidaritet. I Håbo kommun gick de båda pensionärsföreningarna SPF och PRO samt Lions och Anhörigföreningen samman och bidrog till midsommarstämning för de boende runt Pomona. När det inte gick att anordna underhållning, gick representanter för de olika föreningarna samman och lövade en midsommarstång och satte ut blommor på Pomonaområdet. De boende fick även en skriftlig hälsning i brevlådan. Initiativet blev mycket uppskattat. Under sommaren och långt in på hösten serverade två damer, boende i området vid Pomona, dagligen kaffe i parken med goda tillbehör. För många är det av mycket stor vikt att få samlas för social kontakt och en trevlig pratstund. Röda Korset i Håbo är ytterligare en förening som har engagerat sig. Volontärer har handlat, hämtat mediciner och böcker från biblioteket till personer i riskgrupperna.

## **2. Ombudsmannens funktion**

En ombudsman för äldre och funktionsnedsatta har funnits i kommunen sedan 2003. Tjänsten låg tidigare under socialförvaltningen men ingår från och med januari 2019 i kommunstyrelsens förvaltning. Anledningen till denna organisatoriska förändring är att förtydliga att rollen som ombudsman ska vara neutral och obunden.

Ombudsmannen är oberoende och har tystnadsplikt

Ombudsmannen har sin arbetsplats på Anhörigcentrum, Källvägen 12 i Bålsta.

Uppdraget som ombudsman är följande:

- Företräda de äldre och funktionsnedsatta och deras behov.
- Lyssna, ge information, råd och stöd samt förmedla kontakter i de frågor som rör äldre och funktionsnedsatta.
- Vara behjälplig med ansökningar för olika typer av stöd, god man och ekonomiska stöd.
- Ta emot och förmedla synpunkter på kommunens verksamheter.
- Vara en neutral funktion som kan stödja den enskilde i dennes kontakter med kommunen och andra myndigheter.

Ombudsmannen deltar i kommunala pensionärsrådet (KPR) och kommunala funktionsrättsrådet (KFR), tidigare kommunala handikapprådet (KHR).

I kommunala pensionärsrådet har politiker och tjänstemän från kommunen och pensionärsorganisationerna samråd och dialog i frågor om äldreomsorg. Kommunala Handikapprådet är ett rådgivande organ i frågor som gäller personer med funktionsnedsättningar. I rådet ingår representanter från handikappföreningarna samt politiker och tjänstemän från kommunen.

### **3. Informera**

En stor del av ombudsmannens arbete innebär att ge information i frågor som berör äldre och personer med funktionsnedsättning. De har frågor om vilken hjälp, stöd och ekonomisk ersättning de kan ha rätt till. Alla har inte tillgång till internet. Vissa drar sig för att kontakta myndigheter per telefon då de inte känner sig bekväma med alla knapptryckningar som ofta måste göras. Nedsatt hörsel och kognitiv förmåga kan ytterligare försvåra för dessa personer att använda telefonen. Ombudsmannen kan i dessa ärenden vara till stöd och hjälp för att få tillgång till information de är i behov av.

#### **3.1 Information i samarbete med föreningar**

Sedan i mars ligger en stor del av pensionärs- och handikappföreningarnas verksamheter nere på grund av pandemin.

#### **3.2 Information till enskilda och anhöriga**

Enskilda, anhöriga samt gode män, hör av sig till ombudsmannen. Främst efterfrågas information om vilken hjälp och stöd kommunen tillhandahåller. Frågeställningarna handlar även om andra samhällsfrågor som berör äldre och personer med funktionsnedsättning.

Ombudsmannens erfarenhet är att det också finns behov bland enskilda och anhöriga att resonera och reflektera över sin egen eller en närståendes situation. I dessa samtal skapas även en förståelse för hur handläggning och beslut går till. Ombudsmannens stöd kan vara det som behövs för att driva en fråga vidare och skapa lösningar.

### **4. Sammanfattning inkomna ärenden**

Ärenden som kommer till ombudsmannen kan vara komplexa och innefatta flera olika delar. Ombudsmannen kan fungera som en brygga mellan den enskilde, beslutsfattare, verksamheter och myndigheter. I ärenden där anhöriga saknas kan ombudsmannen fungera som en koordinator för att starta processen med att till exempel få hjälp och insatser från kommunen, ekonomisk ersättning och en god man.

#### **4.1 Vem kontaktar ombudsmannen?**

Ombudsmannen kontaktas av de äldre och funktionsnedsatta, anhöriga samt personal inom kommun och Regionen Uppsala. Ärenden inkommer även från god man, allmänheten och representanter för pensionärs- och handikappföreningarna.

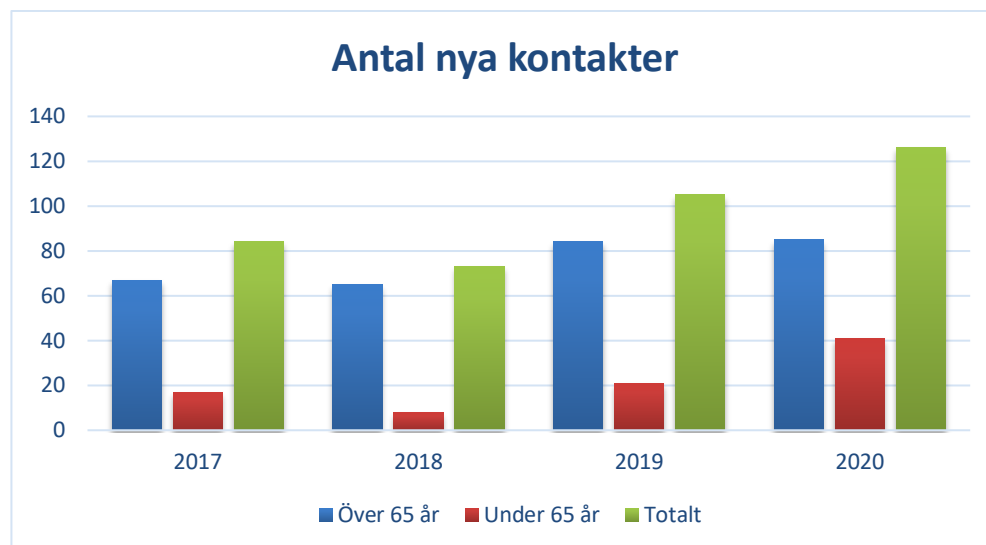
#### 4.2 Antal personer som kontaktat ombudsmannen

Under 2020 har ombudsmannen fått in 126 nya ärenden som berör personer som tidigare inte haft kontakt med ombudsmannen. Kontakten kan ske via den enskilde eller anhöriga. Antalet anhöriga har inte registrerats utan endast den personen ärendet berör. Antal inkomna ärenden till ombudsmannen genererar således även till många kontakter med anhöriga.

Det totala antalet nya ärenden har ökat från 105 nya ärenden 2019 till 126 nya ärenden 2020. Anledningen till att antal ärenden ökar varje år är oklar men kan till viss del bero på att ombudsmannens kontaktnät växer och att tjänsten blir alltmer känd inom kommunen.

Av de nya ärendena var 85 personer över 65 år medan 41 personer var under 65 år. Antalet personer under 65 år har ökat från förra året med 50 %.

Ombudsmannen har ett välfungerande samarbete med handläggarna inom ekonomiskt bistånd. Det kan exempelvis gälla personer som har behov av utökat stöd i kontakter med myndigheter utöver vad handläggarna kan tillhandahålla. I samförstånd med den enskilde kontaktar handläggarna ombudsmannen. Även personal på vårdcentralerna hör av sig. Flertalet av dessa personer är under 65 år.



Figur 1 Antal nya kontakter över och under 65 år

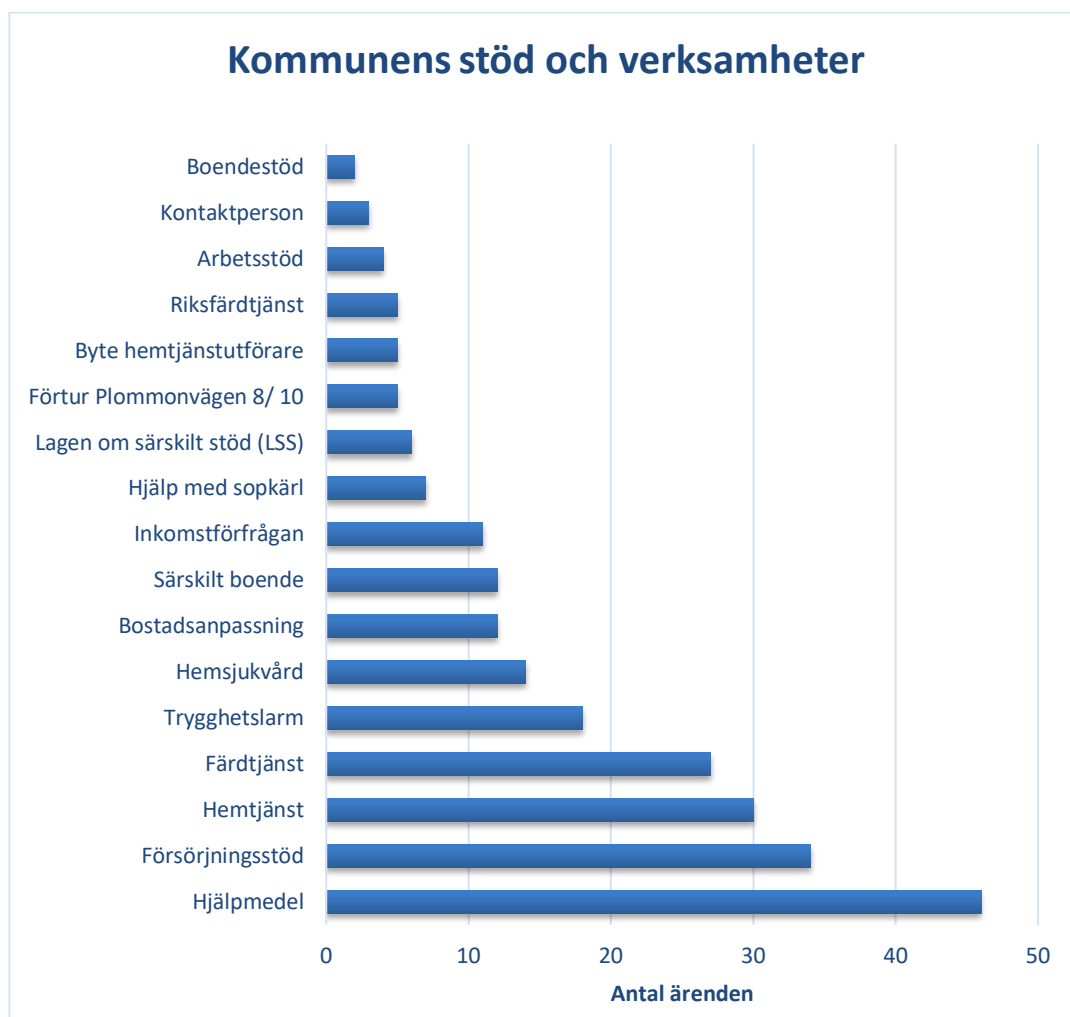
#### 4.3 Ärendenas innehåll

Inkomna ärenden handlar både om frågor som berör kommunens verksamheter men även andra myndigheter och samhällsfunktioner. Ombudsmannen har kunskap och förståelse för hur olika samhällsfunktioner fungerar och kan ge stöd och hjälp i frågor som sträcker sig utanför det som kommunen ansvarar för. Ombudsmannen kan ge information och svara på frågor, vara behjälplig med ansökningar och samt fungera som ett stöd vid till exempel möte med handläggare eller fram till dess att en god man tillträder.

##### 4.4.1 Frågor om kommunens verksamheter och service

Många ärenden handlar om hjälpmedel, hemtjänst, trygghetslarm och färdtjänst. Personerna som hör av sig vill både ha information om vad som gäller, hur ansökan går till, om det kostar något och hjälp med att göra själva ansökan.

Ombudsmannen har en bakgrund som sjukgymnast, och kan i kontakten i andra ärenden uppmärksamma att det finns behov av hjälpmedel eller att ett befintligt hjälpmedel behöver bytas ut. Mer omfattande ärenden kan beröra försörjningsstöd och Lagen om Särskilt Stöd, LSS.



Figur 2 Fördelning av antal ärenden gällande kommunens verksamheter

#### 4.4.2 Andra myndigheter

När det gäller ärenden som berör andra myndigheter har det under 2020 främst handlat om ärenden hos Försäkringskassan såsom sjukskrivning, sjukersättning, bostadsbidrag, omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning och aktivitetsersättning. Dessa ersättningar berör personer under 65 år.

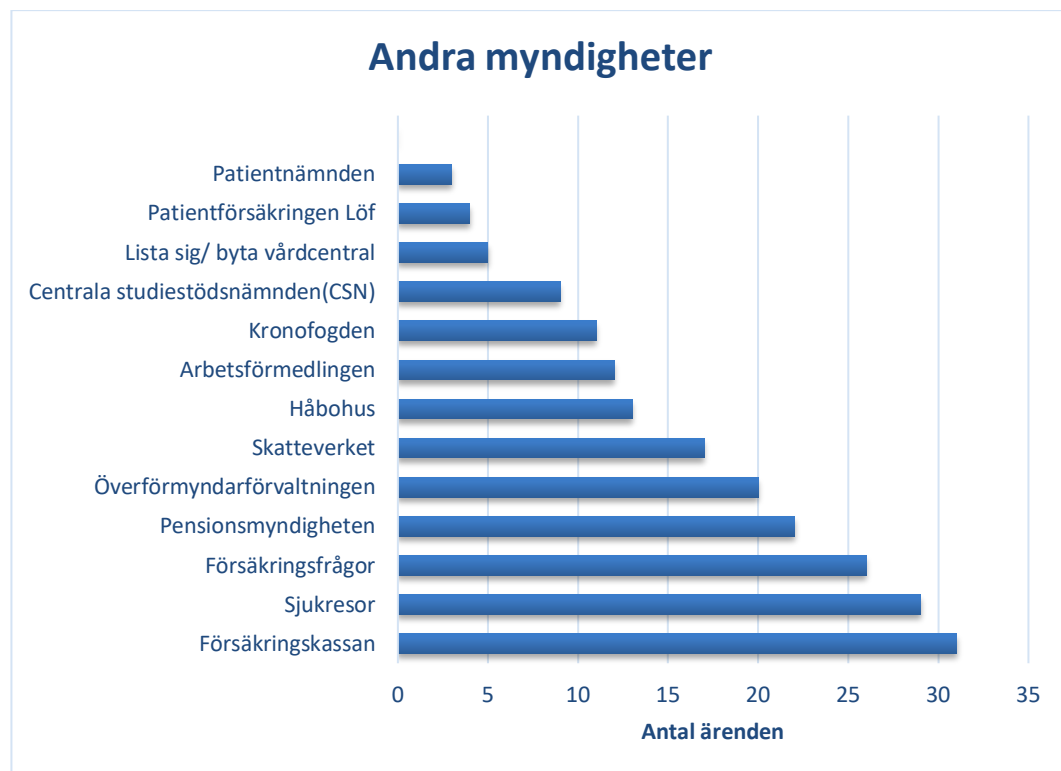
Sjukresor utgör en stor andel av ärendena. Det kommer flera frågor om skillnaden på sjukresa och färdtjänst. För dem som saknar beslut om färdtjänst men som kan ha behov av sjukresa med taxi eller behöver någon med sig vid sjukresan krävs ett vårdgivarintyg från husläkarmottagningen. Här kan ombudsmannen vara behjälplig med denna kontakt.

Ärenden hos Skatteverket har berört särskild postadress, folkbokföring och jämkning.

Ombudsmannen får även frågor som gäller försäkringsärenden. Det kan handla om att få hjälp att anmäla en skada. Ombudsmannen informerar om vikten av hemförsäkring och kan hjälpa till att teckna en sådan när det saknas.

Äldre hör av sig om de har möjlighet att få bostadstillägg från Pensionsmyndigheten. Ombudsmannen kan hjälpa till att beräkna rätten till bostadstillägg och göra ansökan.

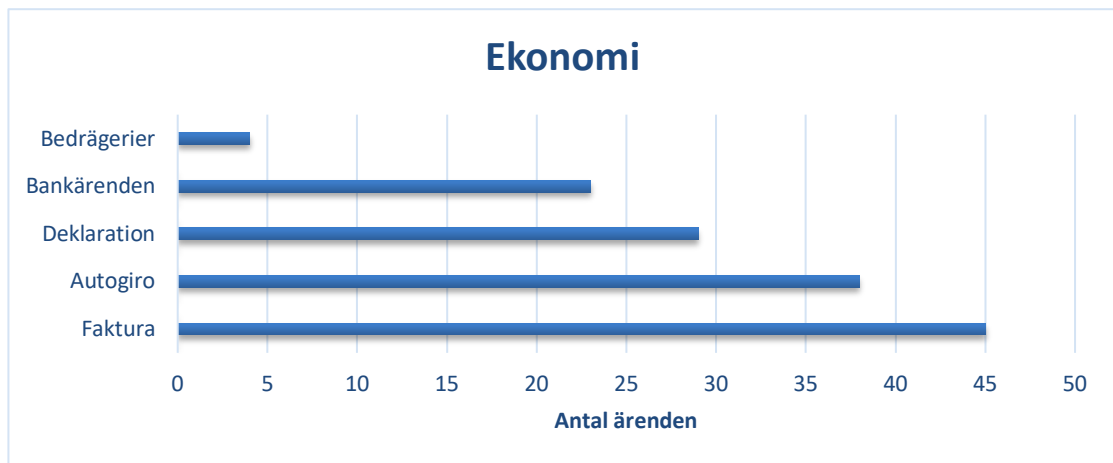
Ombudsmannen har under året varit behjälplig med 16 ansökningar om god man till Överförmyndarförvaltningen. Fem av dessa personer var under 65 år. Processen fram till dess att en god man tillsätts kan bli både lång och omfattande. Fram till dess god man tillträder hjälper ombudsmannen personen. Processen från bokad läkarbesök, inskickad ansökan till god man tillträder kan ta 2-6 månader.



Figur 3 Fördelning av antal ärenden gällande andra myndigheter

#### 4.4.3 Ekonomiska frågor

En del av ärendena handlar om hjälp med ekonomiska frågor för att få vardagen att fungera. Ett sätt kan vara att få hjälp att sätta fakturor på autogiro. Andra hör av sig när de fått en faktura som saknar inbetalningskort. De vet inte hur de ska betala den via betalningsorder. Ombudsmannen gör inga deklarationer men kan förklara siffrorna samt hjälpa till att skicka in deklarationen via telefonen. Bankärenden kan handla om att ordna med betalkort för att hemtjänsten ska kunna handla.



Figur 4 Fördelning av antal ärenden gällande ekonomi

#### 4.4.4 Övriga ärenden

Övriga ärenden handlar till stor del om fullmakter. Hur fungerar en vanlig fullmakt och vad innebär en framtidsfullmakt.

Ombudsmannen tillfrågas i vilken utsträckning kommunen tillhandahåller hjälp med städning, trädgårdsarbete och snöskottning.

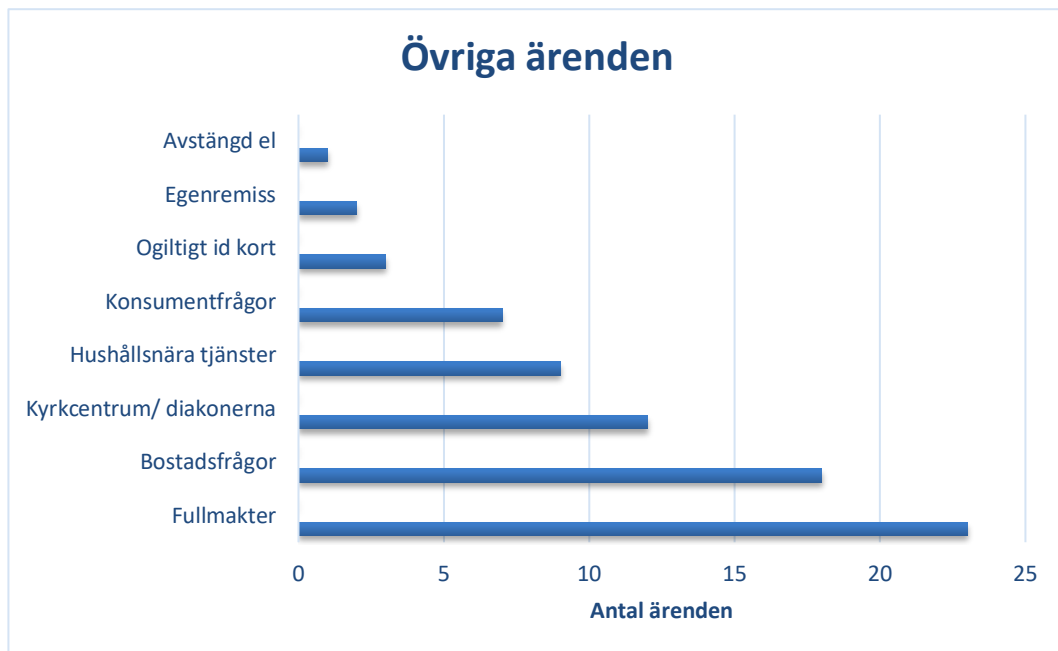
Bostadsfrågan är alltid aktuell. Det handlar både om vilka olika boenden som finns för äldre men ombudsmannen kommer också i kontakt med personer som av olika anledningar saknar bostad.

Ombudsmannen har ett nära samarbete med diakonerna i Håbo som hänvisar ärenden till ombudsmannen. Diakonerna kontaktas i ärenden där det kan behövas ett extra ekonomiskt bidrag eller där personer har behov av samtal.

Ombudsmannen får emellanåt kontakt med personer som saknar giltig ID-handling. Ombudsmannen hjälper då personen att få en ny giltig legitimation genom att boka tid hos polisen i Enköping.

Det rör sig bedragare i Bålsta som besöker eller ringer till äldre. Personerna säger sig komma från myndigheter eller företag och syftet är att komma åt bankkort och andra bankuppgifter.

Under senhösten förekom flera brott mot äldre i kommunen. Bedragarna kontaktade de äldre per telefon och uppgav sig komma från banken, polisen eller myndighet i syfte att komma över bankkort och kod. De uppger att ”någon” försöker komma åt ens pengar och att de behöver uppgifter för att ”stoppa bedrägeriet”. Ombudsmannen kontaktades i tre fall varav i ett fall där den äldre inte förstod att hen blivit utsatt för ett brott. Hen var bekymrad för att hen inte fått tillbaka sitt betalkort och därmed saknade pengar för att handla. Ombudsmannen gjorde en polisanmälan och polisen kom omgående för att informera sig om vad som hänt. Polisen uppger att de tar brott mot äldre på stort allvar. Ombudsmannen har fått ta del av ytterligare fyra försök till brott mot äldre. I samtliga fall var personerna 90 år eller äldre. De äldre som utsatts för brott mår mycket dåligt efteråt.

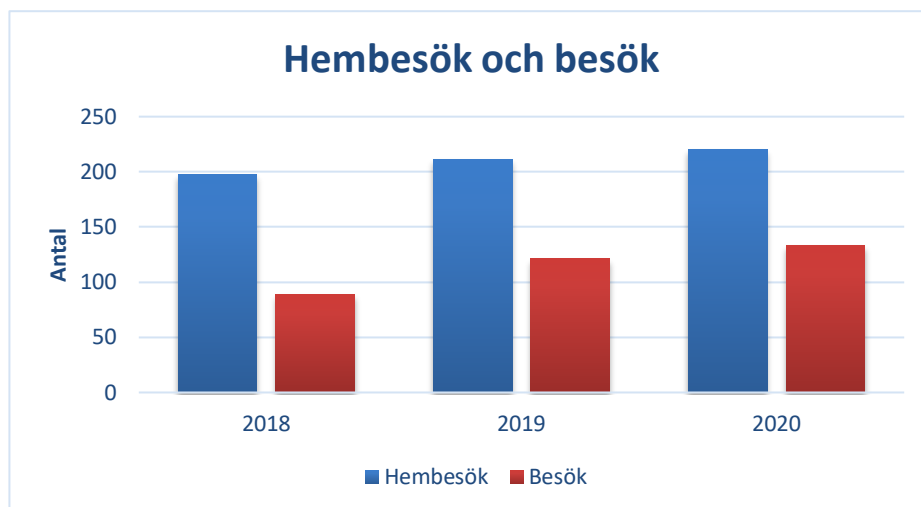


Figur 5 Fördelning av antal ärenden gällande övrigt

#### 4.5 Hembesök och besök

Ombudsmannen har möjlighet att göra både hembesök och ta emot besök. Under 2020 har ombudsmannen gjort 227 hembesök och haft 139 besök på Anhörigcentrum, Källvägen 12. Under rådande Corona pandemi har ombudsmannen vidtagit åtgärder för att göra besök och hembesök möjliga. Avstånd har hållits och vid behov använder ombudsmannen visir. En viss ökning av hembesök kan ha sin förklaring i att ombudsmannen har kontaktats av personer som tidigare fått hjälp av vänner, grannar eller andra anhöriga men att Folkhälsomyndighetens rekommendationer försvårat det. Flera av ombudsmannens hembesök görs för att den enskilde ska underteckna en ansökan eller liknande. Besöken har gjorts så korta som möjligt och information har så långt det varit möjligt förmedlats på telefon. Antal besök har redovisats, inte antal besökare. Vid vissa besök deltar flera personer. Personer under 65 år vill i större utsträckning komma till ombudsmannen än personer över 65 år som föredrar hembesök.

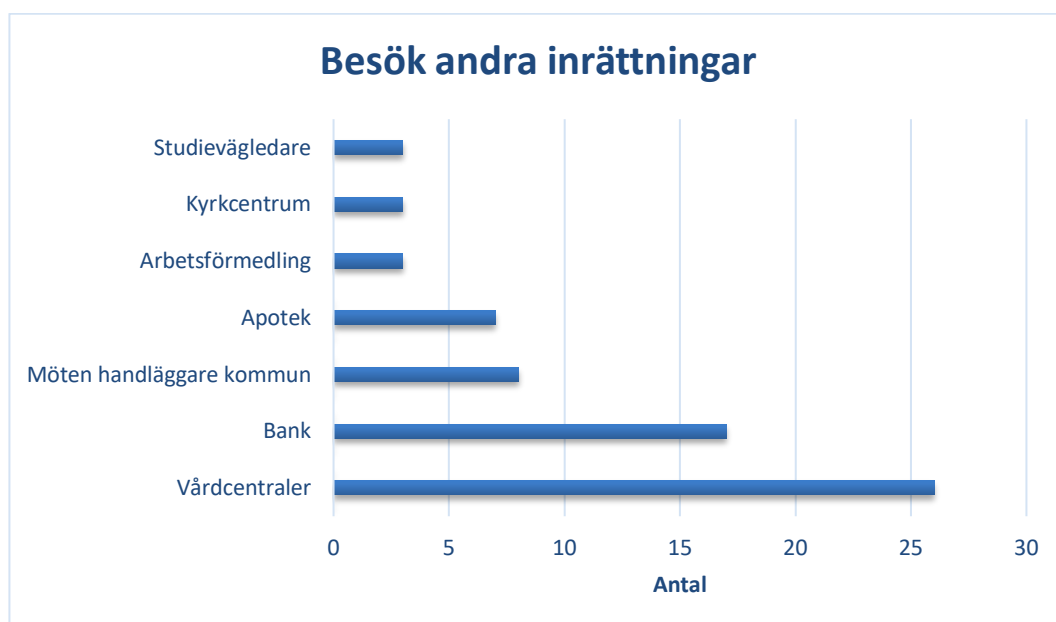




Figur 6 Fördelning av antal hembesök och besök

#### 4.6 Besök till andra inrättningar

Ombudsmannen deltar i möten och besök som stöd för den enskilde om så önskas. Det kan vara möten med handläggare inom kommunen eller andra myndigheter men även vid läkarbesök. Det kan finnas en osäkerhet hos äldre och funktionsnedsatta när de upplever att de inte klarar komplexiteten i vad det egna ansvaret innebär. Det är svårt för en person med afasi, nedsatt hörsel eller nedsatt kognition att uppfatta det som sägs, vad de har rätt till och vilka skyldigheter de har. Här fungerar ombudsmannen som ett stöd och har kunskap om vilka olika möjligheter som finns och kan hjälpa till att se till att den enskildes behov tillgodoses.



Figur 7 Fördelning av antal besök vid andra inrättningar

## 5. Synpunkter

Synpunkter till kommunen kan framföras på olika sätt. Vissa vänder sig till politiker andra till tjänstemän. Det går även att lämna synpunkter via kommunens hemsida eller Kontaktcenter.

De som kontaktar ombudsmannen vill ibland bara berätta om det inträffade men vill inte ta det vidare. Det finns en rädsla att klagomål eller kritik ska drabba den som får hjälpen eller att den anhöriga ska betraktas som "besvärlig". I de fallen kan ombudsmannen ge information om vilken hjälp som ytterligare kan erbjudas eller bara lyssna och vara ett stöd i rådande situation. Andra nämner att de upplevt sig kränkta i bemötandet från handläggare. Ombudsmannen kan erbjuda en dialog med inblandade parter.

### 5.1 Inkomna synpunkter

Synpunkter som berör kommunen har under året lämnats till ombudsmannen av äldre, funktionsnedsatta och anhöriga.

Nedan följer de mest förekommande synpunkter som inkommit till ombudsmannen.

#### 5.1.1 Synpunkter

- **Matlådor.** Även i år har det inkommit flera klagomål på matlådorna från Pomona. Maten upplevs inte god. Vissa väljer att avsäga sig matlådor av den anledningen. De får då inte heller information om att det går att få matlådor från andra aktörer i Bålsta. Vissa väljer den privata hemtjänstutföraren i kommunen då de nästan uteslutande tar sina matlådor från en cateringfirma. De kostar 10kr mer/ låda.
- **Organisationen av den kommunala hemtjänsten.** Att hemtjänsten inte kommit på utsatt tid och inte hört av sig. Det är ofta ny personal som kommer. Det upplevs otryggt och att det kan gå åt mycket ork och tid för brukaren att förklara vad och hur hjälpen ska utföras. De kan komma utan att ha träffat brukaren tidigare. Detta har medfört två anmälningar till ombudsmannen om att hemtjänstpersonal gått till personer som saknar hemtjänst. Det är oklart om kontaktmannaskap finns. Flera av de personer ombudsmannen kommer i kontakt med känner inte till att de har en kontaktperson i hemtjänsten. Personalen får mycket beröm och många uttrycker hur fantastiska de är. Synpunkter riktas mot hur de är organiserade.
- **Trygghetsboende** Ombudsmannen får ta emot flera samtal som berör boende för äldre. Det finns ett stort behov och önskan om trygghetsboende. Att få bo i en egen lägenhet eller rum men ändå tillhöra ett socialt sammanhang med gemensamhetslokaler och viss service. Det finns en oförståelse till varför inte kommunen kan tillhandahålla trygghetsboende. Idag är det ett stort gap mellan att bo i egen lägenhet eller hus till särskilt boende. En bostadslösning efter villalivet och före äldreboendet med möjlighet till service, samhörighet och hemmiljö anpassad efter målgruppens fysiska och psykiska behov. Det finns

forskning som visar att denna typ av boende håller personer friskare längre och minskar behovet av hemtjänst.

Självklart får ombudsmannen även höra mycket som är positivt. Sådant beröm framför ombudsmannen direkt till personen eller verksamheten det berör.

## 6. Avslutning

Det har varit ett mycket annorlunda år. Att i kristider inte få gå samman och dela svårigheterna utan hålla avstånd har varit särskilt svårt. Nu uttrycker fler en slags trötthet. Saknaden att få göra saker och träffa människor är stor, särskilt bland de äldre. Ombudsmannen har redan fått flera frågor om det nya vaccinet. Det finns ett hopp om att snart kunna bli vaccinerad och därmed kunna börja leva mer normalt igen. Att få träffa sina barnbarn och krama nära och kära.

Antalet nya inkomna ärenden till ombudsmannen har ökat även detta år. Det visar att äldre och funktionsnedsatta har behov av att få information och stöd. Antalet ärenden från handläggare inom kommunen har också ökat. Det kan tyda på att ärenden kan vara komplexa och att personer kan behöva mer stöd än handläggare kan tillgodose inom ramen för sitt uppdrag. Ombudsmannen uppskattar det goda samarbetet med handläggare och annan personal inom kommunen.

Ombudsmannen känner stor ödmjukhet för det förtroende som ges av de grupper ombudsmannen företräder. Det gör att ombudsmannen med stort ansvar och engagemang ser framemot att även under 2021 fortsätta att göra det bästa möjliga, hitta lösningar och vara ett stöd och bollplank för de äldre och funktionsnedsatta i kommunen.

Bålsta januari 2021

Tina Tiefensee Lüning  
Ombudsman för äldre och funktionsnedsatta