

Socialförvaltningen
Tina Tiefensee Lüning
Ombudsman äldre och funktionsnedsatta

Årsrapport 2016

Föreliggande rapport omfattar perioden 1 januari – 31 december 2016 och bygger på ärenden, frågor och synpunkter som ombudsmannen för äldre och funktionsnedsatta tagit del av.

Frågeställningar och ärenden är mycket varierande och har berört samhällsfrågor, boendefrågor, omvårdnadens innehåll, hälso-och sjukvård, bemötande, vårdkedjan, trygghetslarm, biståndsbeslut, ekonomi och god man.

1. Inledning

Tjänsten som ombudsman för äldre och funktionsnedsatta har funnits i kommunen sedan 2003 och ingår i Socialförvaltningen. Tjänsten har under 2016 utökats med 10 % till 60 %.

I Uppsala finns sedan länge en äldreombudsman och i Enköping tillsattes en äldreombudsman under 2016

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

Information om ombudsmannen finns på www.habo.se.

Vidare finns informationsblad med ombudsmannens alla uppgifter på strategiska platser.

Ombudsmannen har tystnadsplikt och har inte tillgång till socialförvaltningens dokumentation eller journaler.

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 såsom för olika typer av bistånd, god man och ekonomiska stöd.
- Ta emot och förmedla synpunkter på kommunens verksamhet.
- Vara en neutral funktion som kan stödja den enskilde i dennes kontakter med kommunen och andra myndigheter.
- Ansvara för den Uppsökande verksamheten för personer 80 år och äldre.

Ombudsmannen deltar i kommunala pensionärsrådet (KPR) och 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.

2. Sammanfattning inkomna ärenden

De inkomna ärendens karaktär är varierande. Det handlar om stort och smått, men alla frågor är viktiga för anmälaren.

Under 2016 har det inkommit totalt 86 nya ärenden som lett till minst en åtgärd från ombudsmannen. Med nya ärenden menas i detta sammanhang personer som inte tidigare haft kontakt med ombudsmannen. 54 ärenden berörde personer över 65 år och 32 ärenden berörde personer under 65 år med funktionsnedsättning. Därutöver har 25 personer hört av sig för att få information och har sedan själva vidtagit åtgärder.

2.1 Kontaktväg

Den vanligaste vägen att kontakta ombudsmannen är via telefonsamtal men ärenden inkommer även via mail och via pensionärs- och handikappföreningars träffar.

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

2.2 Varför tas kontakt med ombudsmannen

Synpunkter och klagomål är en relativt liten del av ärendena. De flesta handlar om att ge information, svara på frågor och framförallt att vara ett stöd i olika frågor och processer. Det finns både äldre och funktionsnedsatta som inte vet hur de kan få hjälp, vem de ska vända sig till eller hur det går till.

Ärenden som kommer till ombudsmannen är ofta komplexa och kan innebära långvariga kontakter. Ombudsmannen kan fungera som en brygga mellan brukare, befattningshavare, verksamheter och myndigheter.

I ärenden där anhöriga saknas kan ombudsmannen fungera som en koordinator för att starta processen med att få diagnos, insatser från kommunen, ersättning från försäkringskassan och en god man. Dessa ärenden berör främst personer någon form av kognitiv nedsättning. Kontakten kan bli både långvarig och omfattande.

Ombudsmannens erfarenhet är att det finns behov bland enskilda och anhöriga att resonera och reflektera över sin egen eller en närståendes situation utan att på förhand ha en klar inriktning mot fortsatt hantering. 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. De möten som hålls med anhöriga/ enskilda och företrädare för verksamheterna kan vara en möjlighet att ömsesidigt öka förståelsen och ge varandra information.

3. Ombudsmannens uppdrag

3.1 Informera

Ombudsmannen bjuds regelbundet in till pensionärs- och handikappföreningar för att presentera sitt uppdrag och informera om den hjälp och service som kan erhållas ifrån kommunen samt om förändringar och nya riktlinjer.

Även personer som inte har behov av kommunens insatser/ omsorg påverkas av det de hör om verksamheten av vänner, grannar och inte minsta media. Vid möten med pensionärs- och handikappgrupper möter ombudsmannen oro och frågor kring hur omsorgen fungerar och vilken hjälp som kommer att finnas den dag det blir aktuellt.

Det finns behov av tydlig information om hur långt kommunens ansvar sträcker sig och vad som ligger inom invånarnas eget ansvar. Här är den uppsökande verksamheten viktig.

3.2 Uppsökande verksamhet

Vartannat år genomför socialförvaltningen uppsökande verksamhet till alla kommuninnevånare som bor i eget boende och är 80 år eller äldre. Via ett brev, erbjuder kommunen information, antingen genom telefonsamtal eller hembesök. I brevutskicket 2016 ingick även äldreomsorgens samlingsbroschyr. Erbjudandet om att få information gick ut till 492 hushåll. 50 hushåll svarade att de önskade information. Hembesöken och telefonsamtalen genomfördes av kommunens ombudsman för äldre- och funktionsnedsatta och anhörigkonsulenten.

3.3 Vara ett stöd och hjälp i kontakter med kommun och andra myndigheter

En av ombudsmannens viktigaste uppgifter är att fungera som stöd och hjälp för den enskilde i kontakterna med personal och tjänstemän inom kommunen och andra myndigheter.

3.3.1 Ansöka om färdtjänst, hemtjänst, särskilt boende, god man och bostadsanpassning

Många ärenden handlar om att hjälpa till vid ansökning av färdtjänst, särskilt boende, hemtjänst, god man och bostadsanpassning. De äldre har inte självklart tillgång till internet och kan därför inte trycka ut blanketter eller söka information. Vissa är osäkra på om de har rätt till insatsen och hur de ska gå tillväga. För personer med en funktionsnedsättning där den kognitiva förmågan är påverkad kan det vara svårt att på egen hand göra en ansökan. Ombudsmannen kan, om det blir aktuellt, även vara med när biståndshandläggare gör hembesök angående den sökta insatsen. Det upplevs som en stor trygghet hos de äldre och funktionsnedsatta att ombudsmannen kan prata för deras sak.

3.3.2 Vara ett stöd vid vårdplaneringar och läkarbesök

Äldre och funktionsnedsatta som saknar anhöriga, eller där den anhöriga av någon anledning inte har förmågan att stötta, kan ha en betydligt skörare livssituation än

de som lever i fasta relationer eller som har barn eller annan anhörig i sin närhet. Den sårbara situationen blir särskilt tydlig när han/hon drabbas av sjukdom eller försämring av den kognitiva förmågan. Ombudsmannen kan stötta och delta i processen vid sjukdoms- eller demensutredningar och fungera som stöd tills en god man utsetts. Det kan innebära att delta i vårdplaneringar inför utskrivning från sjukhuset, närvara vid läkarbesök hos husläkare, minnesmottagning eller annan mottagning samt vara en kontaktperson mot kommunen och andra myndigheter för att hjälpinsatser ska påbörjas.

3.3.3 Ansökningar avseende ekonomisk situation

För äldre och funktionsnedsatta kan den ekonomiska situationen påverkas av olika anledningar. Flera ärenden handlar om att få diskutera sin ekonomiska situation och få information om vilket ekonomiskt stöd som finns att få. Ombudsmannen kan då hjälpa till med att söka olika former av ersättningar och bidrag.

Försörjningsstöd kan bli aktuellt för någon som till exempel inte har råd med en stor tandläkarutgift eller då en person med funktionsnedsättning fyllt 18 år och utredning angående ersättning i form av a-kassa eller aktivitetsbidrag pågår.

Bostadstillägg måste ibland sökas när make/ maka flyttat in på Särskilt boende och den kvarboende plötsligt ska stå för kostnaden för hela bostaden själv. Funktionsnedsatta som har ersättning från försäkringskassan kan också behöva detta tillägg för att klara av att betala sin hyra.

Handikappersättning kan sökas av personer med funktionsnedsättning där nedsättningen leder till ökade levnadskostnader.

4. Anhöriga

Av inkomna ärenden kommer en stor del från anhöriga. Det kan vara make/maka, barn, föräldrar, granne eller en vän. Hemtjänsten kan hjälpa till med omsorg, mediciner och hemsjukvård. De anhöriga sköter det administrativa, kontaktar myndigheter, sköter hushållet, motiverar, påminner och skjutsar sin närstående. De koordinerar olika tider och har helhetsansvaret. De är även ett känslomässigt stöd till sin närstående.

I de samtal som ombudsmannen tar emot från anhöriga handlar det mycket om det arbete som de lägger på sina sjuka eller funktionsnedsatta närstående, vilket kan innebära passning, mycket oro och upplevas betungande.

Anhöriga orkar därför inte alltid lämna synpunkter men de kan ligga kvar och gnaga hos den anhörige. Det är därför viktigt att personalen är lyhörd och har tid för de anhöriga. Synpunkter som inte hanteras blir ofta fler.

Anhöriga som vårdar sina närstående i hemmet väntar ofta in i det längsta med att ansöka om plats på särskilt boende. Till detta finns givetvis många olika skäl. Det medför att de anhöriga kan vara helt slut och på bristningsgränsen när deras närstående till slut flyttar till särskilt boende. De är i kris och har inte alltid

förmågan att ta in all information som ges.

En del av ärenden till ombudsmannen handlar om dessa mycket komplexa situationer. Anhöriga ger uttryck för att de inte vet hur verksamheten fungerar och det kan föreligga missförstånd. Ibland uttrycks brist på delaktighet i planeringen kring den närstående. De anhöriga uppger relativt ofta att de inte vet vem som har ansvaret för den närståendes totala vårdsituation. Det gäller både i hemtjänsten, på vård- och omsorgsboenden och för yngre där flera instanser ofta är inblandade. Detta kan leda till konflikter mellan anhöriga och personal vilket kan upplevas stressande för både anhöriga och personal.

Utifrån inkomna ärenden kan konstateras att det skulle ge vinster för såväl den enskilde, anhöriga samt utförarna om man på ett bättre sätt lyckas involvera anhöriga i verksamheterna. Genom att avsätta tid, ge tydlig information och skapa de bästa förutsättningarna för ett bra bemötande läggs en grund för fortsatt bra kommunikation och samarbete med de anhöriga.

5. Synpunkter

Omsorgen för äldre och funktionsnedsatta är en verksamhet som berör många människor. Omsorgen är den instans som bidrar med stöd och hjälp utifrån personens behov och förutsättningar för att ge möjlighet till ett aktivt och självständigt liv även när ålder, sjukdom eller funktionsnedsättning medför olika hinder. Det handlar om möjlighet att få leva sitt liv utifrån egna önskemål och värderingar så långt det är möjligt.

Klagomål kan uppstå när det inte blir så, orsakerna till det är många. De allra flesta är dock mycket nöjda med den hjälp de får ifrån kommunen och ombudsmannen får ofta ta del av beröm till personalen och den omsorg som ges ute i verksamheterna.

Synpunkter och klagomål hanteras dagligen ute i verksamheterna. Brukare och anhöriga vänder sig direkt till personal och chefer. De flesta frågor löses direkt på plats och är en naturlig del i utförarnas ständiga förbättringsarbete. Synpunkter kan lämnas till kommunen på flera sätt, även anonymt. Alla vill av olika skäl inte lämna sina synpunkter. Det finns en rädsla att klagomål eller kritik ska drabba den som får hjälpen eller att den anhöriga ska betraktas som ”besvärlig”.

Ombudsmannen erbjuder här en neutral och fristående funktion för synpunkter och klagomål. I vissa fall vill berörda att ombudsmannen kontaktar vederbörande enhetschef med synpunkterna så att en lösning kan komma till stånd.

6. Aktuella frågor och synpunkter som ombudsmannen tagit del av under 2016

6.1 Upplands lokaltrafiks Mjuka linje

Mjuka linjen stannar sedan april återigen vid hållplats i anslutning till Bålsta centrum. Detta underlättar enormt för de personer som använder Mjuka linjen för

att handla och uträtta andra ärenden i centrum. Det har framförts önskemål till kommunen och Upplands lokaltrafik att mjuka linjen även ska stanna vid Lidl och Habiliteringen vid draget.

6.2 Träningsgrupper på P2 vid Pomona

För de allra flesta äldre är det av stor vikt att få klara sin vardag självständigt. En förutsättning för detta är att få vara i rörelse och ha möjligheten att träna styrka, kondition och balans. Kommunen erbjuder gratis träning för personer över 65 år på Pomona. Grupperna är mycket uppskattade och välbesökta. Här har de äldre möjlighet att träna i en anpassad miljö där de kan få hjälp och stöttning.

Det är även av stor betydelse för anhöriga att deras närstående får möjlighet till träning. De anhöriga upplever oro för att deras närstående kommer att försämrats och ha ett större hjälpbehov om de inte får regelbunden träning.

Lokalen upplevs dock som trång, speciellt för de med rullstol.

Parkeringsmöjligheterna är mycket begränsade. Många skulle vilja träna fler gånger i veckan än en gång som kan erbjudas. Det är stor efterfråga på att få delta i balansgrupperna. Under en sju veckors period erbjuds två träningstillfällen i veckan. Balansträning kräver dock kontinuitet., balansen måste ständigt tränas och utmanas. God balans är en viktig faktor för fallprevention. Ombudsmannen kan därför se stora fördelar och vinning med att utöka denna välfungerande verksamhet.

6.3 Felaktiga räkningar

Kommunen har under året haft problem med systemet för fakturering av hemtjänst. Fakturabeloppet överensstämmer i vissa fall inte med de erhållna insatserna. I några fall har även reduceringen fallit bort och räkningen hamnat på över 11 000 kr. Kommunen jobbar intensivt på bred front med att rätta till felet. Flera personer har hört av sig och varit upprörda över att de fått felaktiga fakturor, vissa under flera månader. Andra var upprörda över att de inte informerades om problemet. Kommunen gick under hösten ut med ett förklarande brev där det uppmanades till att se över fakturorna. Det upplevs dock krångligt att förstå fakturorna och vad rubrikerna står för.

6.4 Demensgrupp inom hemtjänst

I och med att befolkningen lever allt längre ökar också antalet personer med demenssjukdom. De flesta av dessa vårdas i hemmet av anhöriga och eller hemtjänst. Demenssjuka personers speciella behov inom äldreomsorgen har uppmärksamats alltmer. Personer med en relativt långt gången demenssjukdom har i allmänhet inte den insikt som krävs för att själv bedöma sitt hjälpbehov. Det ställs därför höga krav på personalen som arbetar med dessa brukare. Forskning har visat att det är extra viktigt att personalen har god utbildning och kunskap. Andra viktiga faktorer för att få en bra hemtjänst till personer med demenssjukdom är kontinuitet, att lära känna den äldre, att den äldre känner igen den som hjälper och är trygg med den samt att anhöriga vet vem som hjälper deras närstående. Personalen behöver ha tid att hitta metoder för att vinna förtroende hos personer som till en början inte ville ta emot någon hjälp alls. Förtroende är grunden till att hemtjänstgruppen ska kunna ge vårdtagaren med demenssjukdom ökad trygghet, ökat välbefinnande samt ökade förutsättningar för att kunna bo kvar i det egna hemmet så länge som möjligt. Ombudsmannen har haft ärenden

där det inte har fungerat så med den kommunala hemtjänsten. Även demensvårdsutvecklaren har lyft behovet av en speciell grupp inom hemtjänsten för att tillgodose personer med demenssjukdom en bättre omsorg.

6.5 Stöd till personer med psykisk ohälsa

I dag lider cirka 20 procent av alla äldre personer av psykisk ohälsa. Hos personer med en funktionsnedsättning är den siffran ännu högre. Det finns många orsaker till psykisk ohälsa. Åldrandet för ofta med sig förluster av förmågor, förändrad identitet och ett försvagat socialt nätverk. Hos de yngre kan psykisk ohälsa vara kopplad till att de hamnat utanför arbetsmarknaden och inte har en meningsfull vardag. Ombudsmannen har kontakt med personer med denna problematik. Det handlar om att stötta, lyssna, uppmuntra och stärka självkänslan. För dessa personer betyder det mycket att ha någon att vända sig till och känna att någon bryr sig om deras situation och hur de mår.

6.6 Personer med funktionsnedsättning under 65 år

Under året har ombudsmannen kommit i kontakt med en handfull personer under 65 år med funktionsnedsättning. De har av olika skäl mist förmågan till att förvärvsarbeta, de klarar sig i stort självständigt i det dagliga livet och är därför inte berättigade till assistans. Dessa personer saknar en meningsfull tillvaro i vardagen som gör att dagen får en struktur.

Två av de personer som ombudsmannen har kontakt med har kunnat börja på SärVux på Fridegårdsskolan. Att ha någonstans att gå varje dag och känna en tillhörighet är ett stort lyft för dessa personer.

Denna grupp kan även beviljas kontaktperson. Kommunen har dock haft problem att rekrytera kontaktpersoner vilket gör att alla inte har kunnat ta del av denna insats.

Det finns önskemål att dessa personer skulle ha en egen öppen träffpunkt/träningslokal för att träffa andra i samma ålder med liknande situation. De vill inte hänvisas till att delta i aktiviteter som riktas till äldre. Denna grupp har lika stora behov av fysisk aktivitet som alla andra men har inte samma förmåga och förutsättningar att utföra träning utan hjälp och stöd.

Det har påtalats till ombudsmannen att även personer under 65 år med en funktionsnedsättning kan ha behov av Fixar Robbans tjänster, till exempel hjälp med att byta batterier till brandvarnaren.

6.7 Solängen

Under året har ombudsmannen kontaktats av anhöriga som varit missnöjda med vården av deras närstående på Solängen. Det har enbart varit anhöriga från de två övre avdelningarna. Anhöriga till två av de boende valde att lämna skriftliga synpunkter till Vård- och omsorgsnämnden. Ombudsmannen anmälde ett ärende till kommunens MAS, medicinska ansvariga sjuksköterska. MASen fann i sin utredning flera brister i vården av den närstående. Synpunkterna som de anhöriga har haft har även handlat om dåligt bemötande, brist på tillgång till information, många vikarier och litet aktivitetsutbud för de boende. Anhöriga har ifrågasatt hur de lokala värdighetsgarantierna följs upp. Värdighetsgarantierna beskriver hur personal i det vardagliga arbetet ska tillgodose att den enskilde får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. En konsultchef anställdes till Solängen före jul. Det

finns stora förhoppningar och förväntningar bland de anhöriga att det nu ska ske en förändring och förbättring på Solängen

6.8 Boende

”På äldre dar blir jag mer och mer intresserad av att bo nära den service jag behöver och slippa flänga Bålsta runt”.

Boendefrågan är överlag alltid aktuell. Ombudsmannen får ofta frågan om vilka möjligheter som finns när det är dags att sälja sin villa. Många uttrycker stark oro för vad som ska hända om det inte går att bo kvar i villan. Tillgången till centrumnära bostadsrätter är begränsad och det är lång kötid till hyreslägenheterna. På Plommonvägen 8 och 10 finns lägenheter som är till för personer över 75 år. Dessa lägenheter fördelas nästan uteslutande via en förturskö. Personer som har beviljats hemtjänst med omvårdnadsinsatser och/eller har beslut om färdtjänst kan beviljas förtur till lägenhet av socialförvaltningens chef. Oron som flera av de äldre upplever är därför berättigad och det finns ett stort behov av fler seniorboenden. Äldre har behov är lättillgängligt boende, det vill säga modern standard avseende hissar, trösklar och dörrar, i kombination med social gemenskap. Äldre klarar sig i de flesta fall självständigt men får ett ökat behov av trygghet, framför allt när de blir ensamstående. Känslan av trygghet och gemenskap ökar bland grannar som känner sig i ungefär samma livssituation.

Personer med funktionsnedsättning under 65 år kan ha så låg inkomst att de inte kan få ett hyreskontrakt. De uppfyller till exempel inte Håbohus krav på inkomst. De kan därmed ha små möjligheter att flytta till en egen lägenhet.

7. Avslutning

Det framförs ofta till ombudsmannen från både de äldre och funktionsnedsatta samt deras anhöriga att de är mycket nöjda och tacksamma att kommunen erbjuder dem den service och hjälp som ombudsmannen ger. Benämningen ombudsman gör att de äldre och personer med funktionsnedsättning känner att de har någon som står på deras sida och vill deras bästa. Det är ett stort förtroende som ges till ombudsmannen. Att kunna stötta, ge information och vägleda de som vänder sig till ombudsmannen i för dem angelägna frågor är en viktig och angelägen uppgift. Att fortsätta arbetet i den andan är en drivkraft för ombudsmannen även inför kommande verksamhetsår.

Bålsta januari 2017

Tina Tiefensee Lüning
Ombudsman för äldre och funktionsnedsatta