



Äldreombudsmannens årsrapport 2018

Innehåll

Äldreombudsmannens årsrapport 2018	1
1 Bakgrund.....	1
2 Uppsökande verksamhet.....	1
2.1 Skriftlig information till personer över 80 år.....	1
2.2 Informationsträffar.....	1
2.2.1 Informationsträffar för 80-åringar	1
2.2.2 Informationsträffar för pensionärer	2
2.2.3 Övriga informationsträffar.....	2
2.3 Äldreombudsmannens kommentarer kring uppsökande verksamhet	2
3 Synpunkter och klagomål	3
3.1 Inkomna ärenden	3
3.2 Sammanställning av inkomna klagomålsärenden.....	5
3.3 Klagomål per verksamhetsområde	7
3.3.1 Hemtjänst.....	7
3.3.2 Äldreombudsmannens Vårdboende.....	7
3.4 kommentarer kring klagomål.....	7
4 De tre vanligaste klagomålskategorierna.....	9
4.1 Bemötande, genomförandeplan och kontaktman	9
4.2 Kontinuitet, bemanning och arbetsledning	9
4.3 Sjukvård och rehabilitering.....	10
5 Angelägna frågor	10
5.1 Beröm	11
5.2 Omvårdnadspersonal	11
5.3 Kompetensförsörjning	11
5.4 Ledning	12
5.5 Sekretessbrott.....	12
5.6 Upphandling av verksamhet	12
6 Neutral stödperson	12
7 Välfärdsfrågor för äldre	13

Äldreombudsmannens årsrapport 2018

1 Bakgrund

Linköpings kommuns äldreombudsman är en del av Enheten för uppföljning och utvärdering inom Omsorgs- och äldreförvaltningen. Äldreombudsmannens uppgifter är att:

- Ansvara för kommunens uppsökande verksamhet
- Ta emot och förmedla synpunkter och klagomål på kommunens verksamhet i syfte att utveckla och förbättra verksamheten
- Vara en neutral funktion som kan stödja den enskilde i dennes kontakter med kommunen
- Företräda de äldre/anhöriga genom att medvetandegöra kommunen i frågor som är väsentliga för äldres välfärd

2 Uppsökande verksamhet

Kommunens uppsökande verksamhet består av olika delar; dels informationsträffar som erbjuds pensionärer samt skriftlig information som skickas hem till personer som är över 80 år och inte har hemtjänst.

2.1 Skriftlig information till personer över 80 år

Ett vykort har skickats ut till personer i Linköpings kommun som är över 80 år och inte har hemtjänst, cirka 3500 personer (Bilaga 1). På vykortet finns information om IT-guider och Träffpunkter samt kontaktväg till äldrelots och äldreombudsman. Information gavs också om Balansera mera - aktivitet kring Socialstyrelsens kampanj om fallprevention.

2.2 Informationsträffar

Informationsträffar för pensionärer erbjuds på två olika sätt. Dels genom att alla som fyller 80 år under året och inte har hemtjänst får en personlig inbjudan till information, samt informationsträffar som annonseras i lokalpressen och vänder sig till pensionärer i olika åldrar.

2.2.1 Informationsträffar för 80-åringar

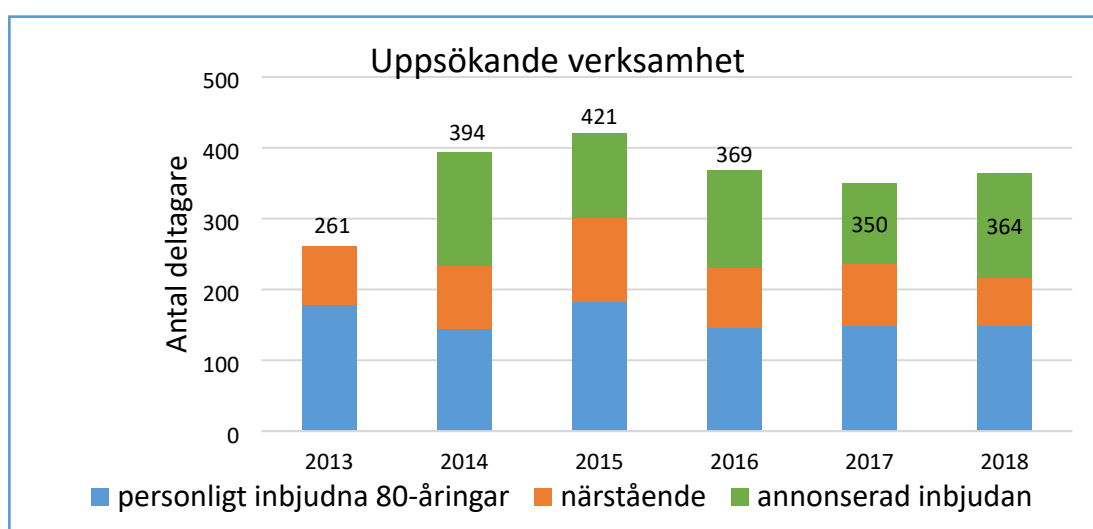
Under 2018 har 806 personer, som fyller 80 år under året och inte har insatser från äldreomsorgen, fått en personlig inbjudan till informationsträff (Bilaga 2). Denna information har hållits vid fyra tillfällen under våren i Mariasalen i Missionskyrkan och varit två timmar lång. Representant för äldrenämnden har hälsat välkommen. Information om äldreomsorg har presenterats av äldreombudsman. Information har även förmedlats kring insatser som inte hör till äldreomsorg, men som är relevant för målgruppen, såsom särskild kollektivtrafik, bostadsanpassning samt trygghetsboende/seniorboende. Fysioterapeut från Kommunrehab har bidragit med information om fallprevention och vikten av fysisk träning. I detta avsnitt har alla deltagare fått prova olika balans- och styrkeövningar. Kaffe och smörgås har serverats i pausen.

Av 806 inbjudna har 149 deltagit, det vill säga 18 %. Därtill kom 68 närstående vilket gör sammanlagt 217 deltagare. Könsfördelningen bland de inbjudna var 55% kvinnor och 45% män. Av de inbjudna kvinnorna deltog 20 % vid informationen och av de inbjudna männen deltog 17 %.

2.2.2 Informationsträffar för pensionärer

Två öppna informationstillfällen hölls under hösten för pensionärer i olika åldrar. Dessa annonserades i Östgöta Correspondenten, Linköpings Tidning och Linköpingsposten. Innehåll och lokal för informationsträffarna var desamma som motsvarande träffar för 80-åringar och till dessa kom 147 personer.

Figur 1 visar antal deltagare i den uppsökande verksamheten under de fem år som äldreombudsman har ansvarat för informationsträffarna.



Figur 1 Antal deltagare i informationsträffar/upsökande verksamhet per år 2013-2018. Siffran högst upp i stapeln är det sammanlagda antalet deltagare.

2.2.3 Övriga informationsträffar

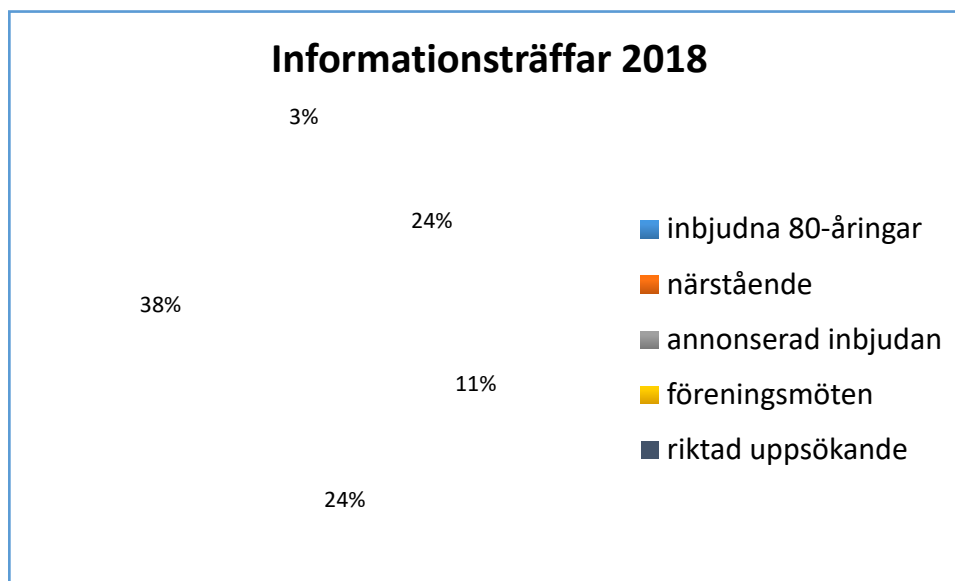
Äldreombudsmannen bjuds regelbundet in till olika pensionärsföreningar, träffpunkter och enhetsråd för att informera om äldreomsorg. Informationens innehåll och omfattning varierar utifrån förutsättningar och önskemål vid det aktuella mötet. Under 2018 har äldreombudsmannen vid dessa tillfällen träffat cirka 230 pensionärer.

För att nå ut med information till personer med utländsk härkomst samarbetar äldrelots och äldreombudsman kring riktad uppsökande verksamhet, där vi aktivt söker lämpliga forum där information om äldreomsorg kan ges. Vid behov anlitas tolk vid dessa tillfällen. Under året har 15 personer nåtts av denna information.

2.3 Äldreombudsmannens kommentarer kring uppsökande verksamhet

Antalet deltagare i de träffar, som räknas som den uppsökande verksamheten ligger på samma nivå som de två föregående åren. Om man räknar det totala antal personer som deltagit vid informationstillfällen kring äldreomsorg som äldreombudsmannen ansvarat för blir antalet cirka 620, motsvarande siffra 2017 var 708 personer. Noteras

att statistiken grundar sig på tidsperioden januari-oktober 2018. Fördelningen mellan deltagare vid olika informationstillfällen illustreras i figur 2.



Figur 2 Fördelning av antal deltagare vid olika informationsträffar.

Äldreombudsmannen har under tiden januari – oktober 2018 mött cirka 620 personer vid olika informationstillfällen. Den enskildes mottaglighet för information varierar från tid till annan och är ofta relaterad till hälsotillstånd och andra omständigheter. Det är värdefullt att information ges i olika forum och sammanhang, vilket ger individen möjlighet att få del av information på det sätt som passar.

Äldreombudsman planerar att fortsätta med samma upplägg för informationstillfällen som hittills, det vill säga informationsträffar med personlig inbjudan till 80-åringar, inbjudan via annons i dagspressen till pensionärer oavsett ålder samt skriftlig information skickad till personer som är 81 år och äldre, som inte har hemtjänst. Dessa informationsvägar kompletteras med föreningsmöten dit äldreombudsmannen bjuds in samt samarbetet med äldrelots för att nå personer med utländsk härkomst. Utöver ovan beskrivna informationstillfällen erbjuder äldreombudsman generell information vid telefonsamtal och enskilda möten, samt hänvisning till äldrelots.

3 Synpunkter och klagomål

Statistiken över inkomna synpunkter och klagomål utgår från tidsintervallet 1 november 2017- 31 oktober 2018. Tidigare har äldreombudsmannens rapporter redovisats för helt kalenderår. För 2018 ska äldreombudsmannens rapport redovisas för äldrenämnden i december, varför det inte är möjligt att ha med hela 2018 i statistiken. För att kunna jämföra statistik mellan olika år är det viktigt att det är lika lång tidsperiod som redovisas, varför ovan beskrivna 12 månaders-period har valts.

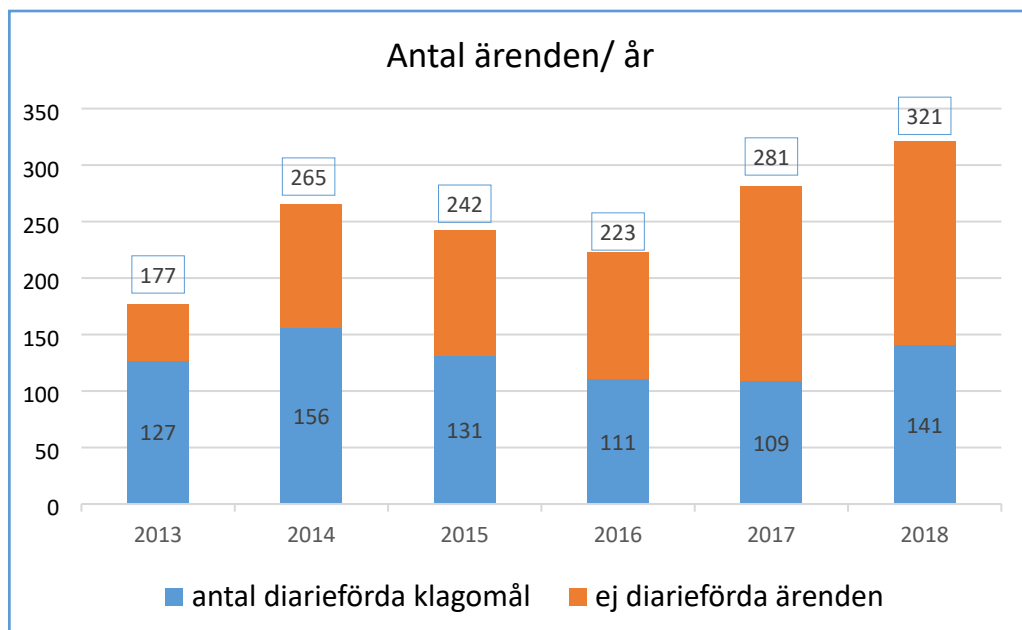
3.1 Inkomna ärenden

Totalt har 321 ärenden inkommit till äldreombudsman under perioden november 2017-oktober 2018. Av dessa har cirka 170 ärenden varit av karaktären vägledning, stödsamtal eller frågor som inte har diarieförts, men finns med i äldreombudsmannens statistik över inkomna ärenden. Bland de 148 diarieförda

ärendena är den övervägande delen klagomål och enstaka ärenden frågor eller förslag.

Under de sex år som äldreombudsmannen har hanterat synpunkter och klagomål framkommer att antalet ärenden totalt har ökat. Andelen av inkomna ärende som resulterar i ett formellt klagomål har minskat under de fyra föregående åren, för att under 2018 åter öka. Antalet diarieförda klagomål har ökat från 109 förra året till 141 innevarande år.

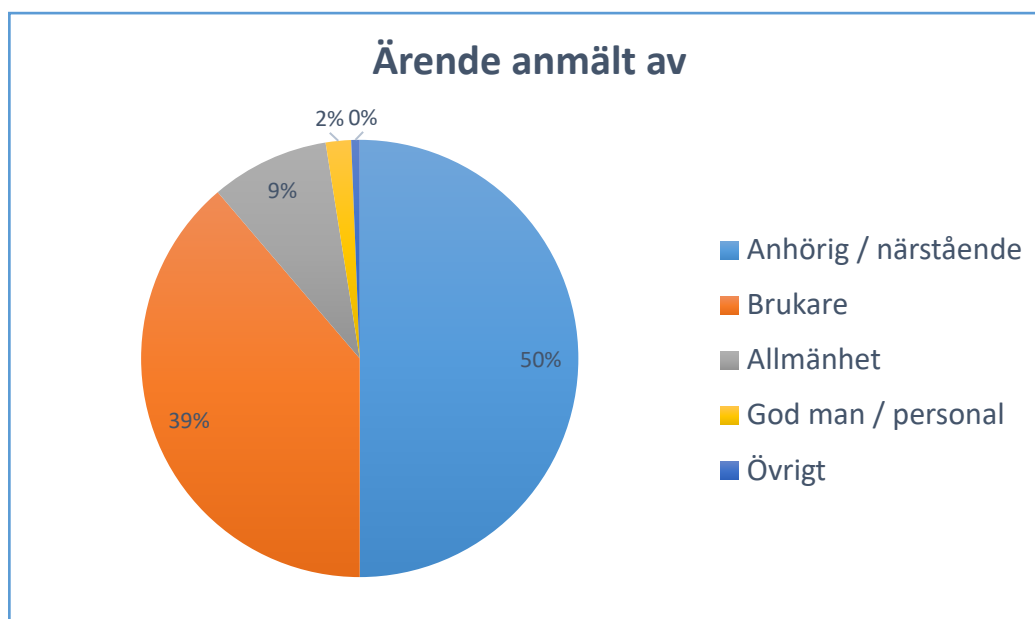
Nedan redovisas antal ärenden och antal diarieförda klagomål under åren 2013-2018.



Figur 3 Inkomna ärenden respektive diarieförda klagomål. Siffran i den blå stapeln visar antal diarieförda klagomål. Siffran över staplarna visar det totala antal inkomna ärenden.

Den vanligaste vägen att inkomma med ärenden är telefon, 73 %, följt av e-post, 8 %, klagomålsblankett 7 %, via kommunens hemsida 5 % och brev 4 %. Ett fåtal ärenden har förmedlats personligen vid möten.

De flesta ärenden, 160 stycken av totalt 321, har kommit från anhörig, därefter 125 från brukare. Allmänheten har anmält 28 åtta ärenden och god man/personal har anmält 6 ärenden. Ett fåtal ärenden har anmälts av föreningsrepresentant eller företrädare för fastighetsbolag samt några ärenden som framförts anonymt. Fördelningen av de olika kategorierna som anmäler ärenden visas i Figur 4.



Figur 4 Ärende anmält av. Visas som procentuell andel av de som anmält ärende.

Vad gäller fördelning mellan könen är kvinnorna i majoritet både som anmälare av ärende och den person som är berörd av ärendet. Det är 56% av ärendena som berör en kvinna och 28% som berör en man, vilket i stora drag följer könsfördelningen bland brukarna i äldreomsorgen. Därutöver är det 16% av ärendena som berör ett makepar. Bland anhöriga som anmält ärenden är det en stor övervikt av kvinnor, 69% jämfört med 31% för män. Även bland ärenden som anmälts av brukare är det kvinnor som står för majoriteten av ärenden, 71% jämfört med männens 29%.

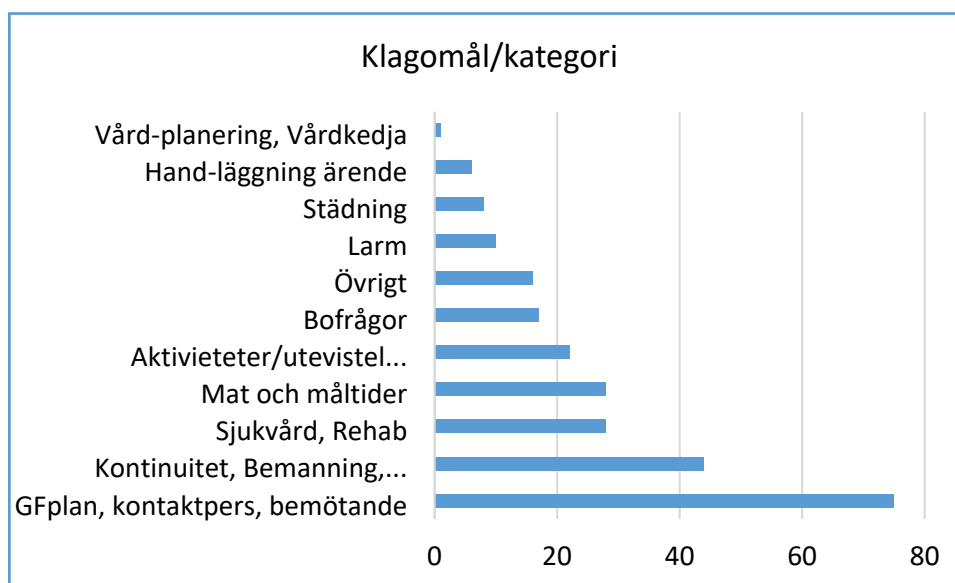
Inkomna klagomål hanteras i enlighet med kommunens rutin för synpunkter och klagomål. Det innebär att klagomål som rör en specifik verksamhet sänds till ansvarig verksamhetschef, som ansvarar för att utreda, rätta till och förhindra upprepning. Återkoppling ska ske till den klagande och svar ska också skickas till äldreombudsmannen. Svaret bedöms av äldreombudsmannen tillsammans med planeringsledare samt, i förekommande fall medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) på Omsorgs- och äldreförvaltningen. Samverkan med planeringsledare och MAS/MAR är viktigt för att uppmärksamma systematiska brister som i förekommande fall kan finnas med som underlag vid verksamhetsuppföljning.

Äldreombudsman samverkar också nära med Omsorgs- och äldreförvaltningens planeringsledare för äldreomsorg. Det medför att enskilda klagomål finns med som underlag vid planering av verksamhet. Äldreombudsman samverkar även med patientnämnden, Region Östergötland. Enskilda ärenden kan vara aktuella hos både äldreombudsman och patientnämnden.

3.2 Sammanställning av inkomna klagomålsärenden

Här följer en sammanställning av de 141 diarieförda klagomålen. Äldreombudsmannen har kategoriserat klagomål under olika rubriker. Observera att ett ärende kan beröra flera kategorier. Exempelvis om en person framför klagomål gällande måltider och bemötande räknas det som ett ärende men två olika brister. Det

resulterar i att 141 klagomålsärenden genererat 256 brister. Nedan redovisas de olika kategorierna och det antal klagomål som inkommit i respektive kategori. Figur 5.



Figur 5 Fördelning av klagomål per kategori. Visas som antal klagomål.

Bemötande, genomförandeplan, och kontaktmannaskap, 75 anmälda brister:

Bemötande innefattar hur de dagliga mötena blir mellan personal och brukare/anhörig. Klagomål kring upprättande och uppdatering av genomförandeplan. Hur verksamheten arbetar med kontaktmannaskap, exempelvis om brukaren är informerad om vem som är kontaktman.

Kontinuitet, bemanning, arbetsledning, 44 anmälda brister: Upplevelse av om bemanningen är tillräcklig samt hur många olika personer som utför insatserna. Även synpunkter kring arbetsledning.

Sjukvård och rehabilitering, 29 anmälda brister: Sjukvårdsinsatser och rehabilitering. Upplevelse av brister i insatser samt information kring dessa.

Mat och måltider, 28 anmälda brister: Måltidens innehåll, näring, variation, måltidssituationen och måltidernas fördelning över dygnet, samt möjlighet att få individuella önskemål/behov tillgodosedda.

Aktiviteter, utevistelse, promenad, 22 anmälda brister: Aktiviteter, egen tid och promenad.

Boendefrågor, 17 anmälda brister: Möjlighet att välja boende, behov vårdboende med specifik inriktning, fastighetsfrågor

Övrigt, 16 anmälda brister: brister avseende exempelvis nyckelhantering, lokalanvändning.

Larm, 10 anmälda brister: Larmsystemens funktion, lång väntan vid larm eller att larm inte bevarats.

Städning, 8 anmälda brister: Städning i den egna bostaden och gemensamma utrymmen.

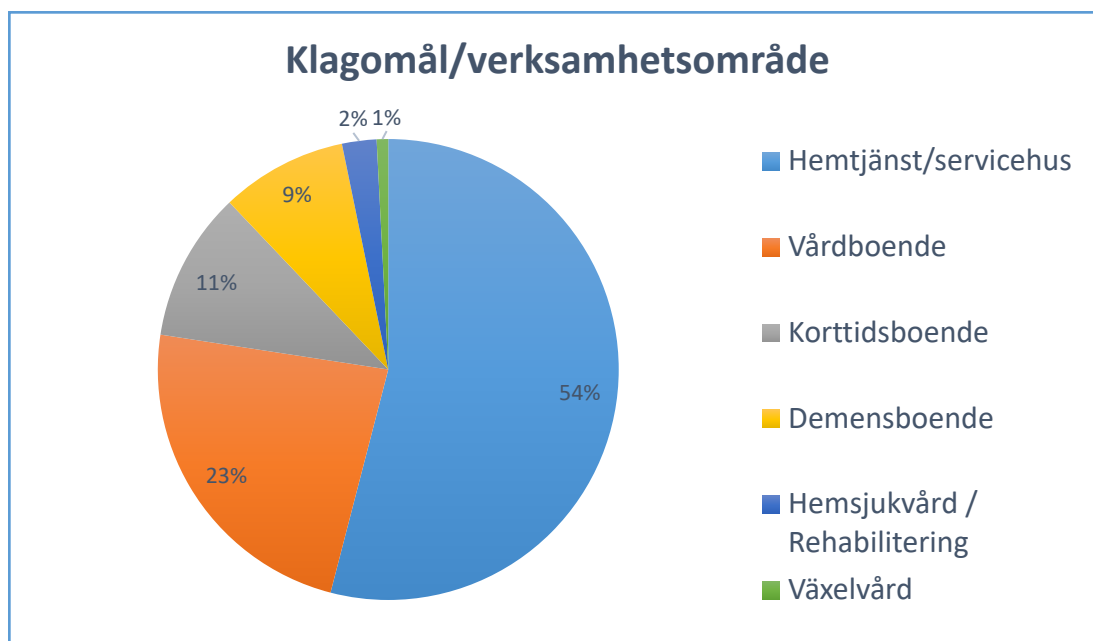
Handläggning av ärende, 6 anmälda brister: Biståndsbedömning, information och kö till boenden.

Vårdplanering och vårdkedja, 1 anmälda brist: Överrapportering och samverkan mellan olika vårdinstanser.

Ekonomi och taxor, 0 anmäld brist

3.3 Klagomål per verksamhetsområde

Klagomålen fördelas på äldreomsorgens olika verksamhetsområden enligt nedanstående diagram.



Figur 6 Inkomna klagomål fördelade på olika verksamhetsområden. Visas som procent.

3.3.1 Hemtjänst

Det har kommit in 67 diarieförda klagomål gällande hemtjänst. I det ingår klagomål gällande servicehus och fritidsverksamhet. Av de 67 inkomna klagomålen gällande hemtjänst riktar sig 60 till de två största utförarna av hemtjänst i Linköpings kommun, det vill säga Leanlink och Attendo. De resterande sju ärenden fördelas på övriga hemtjänstutförare.

3.3.2 Äldreombudsmannens Vårdboende

Det har kommit in 54 diarieförda klagomål gällande vårdboende. Klagomålen omfattar alla former av vårdbostäder, såsom vårdboende, gruppboende för personer med demenssjukdom och korttidsvård och växelvård. Av dessa klagomål riktar sig 39 till de tre utförare som har störst andel av vårdboendeplatser, det vill säga Leanlink, Attendo och Norlandia. Av klagomålen riktade mot vårdboende avser 13 korttidsboende. På korttidsboenden är omsättningen större än på andra boenden vilket påverkar hur många olika brukare och anhöriga som verksamheten har kontakt med under ett år. Leanlink och Norlandia är de utförare som har flest platser för korttidsvård.

3.4 kommentarer kring klagomål

Utdrag ur Linköpings kommuns rutin för synpunkter och klagomål:

”Det är viktigt att alla som arbetar in om stöd- och omsorgsverksamheter samt med myndighetsutövning och handläggning av enskilda socialtjänstären den bemöter synpunkter och klagomål på ett professionellt sätt. Linköpings kommun ser positivt

på synpunkter och klagomål. De är ett sätt att förbättra och utveckla verksamheten. Vårt mål är att snabbt handlägga synpunkterna och rätta till fel.”

Ovanstående beskrivning bör finnas med som grund när vi hanterar synpunkter och klagomål. Vi behöver ha med oss ett synsätt där vi ser synpunkter och klagomål som en del i ständigt förbättringsarbete oavsett om det gäller utförande av vård och omsorgsinsatser, planering av framtida verksamheter eller andra perspektiv på äldreomsorgen.

En viktig förutsättning för föreliggande rapport är att de klagomål som redovisas är de som kommit äldreombudsmannen till del. Utöver dessa hanteras synpunkter och klagomål direkt i verksamheten. Äldreombudsmannen har inte någon översiktlig bild av de klagomål som hanteras i verksamheterna vad gäller antal och innehåll.

Då synpunkter/klagomål framförs till äldreombudsman framkommer ibland att den klagande varit i kontakt med någon ansvarig i verksamheten. Det kan vara verksamhetschef, samordnare eller liknande funktion. Om den enskilde upplever att verksamheten nonchalerar framförd synpunkt/klagomål eller går i försvar ökar motivationen att anmäla det som ett formellt klagomål. Det förekommer också att den klagande upplever att det är omöjligt att få tag på ansvarig chef. Det är också en faktor som ökar motivationen att anmäla klagomål till äldreombudsmannen. En annan aspekt som lyfts är att man vill uppmärksamma kommunen, som uppdragsgivare, på hur det fungerar ute i en verksamhet.

Utförarna har ett stort ansvar att arbeta med synpunkter och klagomål såväl på individnivå som på en strategisk nivå. Vid kontakter med utförarna framkommer att många använder synpunkter och klagomål som underlag vid diskussioner i arbetslagsträffar och på så vis använder klagomål i ett lärande och utveckling av verksamheten. Det är positivt och stämmer väl överens med Linköpings kommuns inställning.

För äldrenämnden och för Omsorgs- och äldreförvaltningen är inkomna synpunkter och klagomål en viktig del i underlag för uppföljning av verksamhet samt utveckling och planering av äldreomsorgen. Det handlar om att identifiera kategori av klagomål, verksamhetsområde och enheter som får upprepade klagomål

Hur ärenden anmäls till äldreombudsmannen följer i stort samma mönster som föregående år. Det är fortfarande telefon som är den överlägset vanligaste kontaktvägen. Ett något större antal ärenden, jämfört med föregående år, anmäls via kommunens hemsida. Det är marginella förändringar av andel ärende som anmäls av anhöriga respektive brukare. Den största förändringen är kategorin Allmänhet, där det skett en ökning från 2017 års nivå på 3 % av ärenden till 9 % under 2018.

Det har skett en ökning av inkomna ärenden, från 281 under 2017 till 321 under 2018. Såväl diarieförda ärenden som ej diarieförda ärende har ökat i antal och andelen ärenden som blir formella klagomål också ökat. I många ärenden är uppgiftslämnaren tydlig i avsikten att anmälningen avser ett klagomål. I andra ärenden är uppgiftslämnaren tydlig med att man inte vill anmäla det som ett klagomål utan efterfrågar information och vägledning för att ta frågan vidare på egen hand. Det finns även ett antal ärenden där äldreombudsmannen gör en bedömning

vilken hantering som är lämplig för att på bästa sätt tillgodose den enskildes behov och önskemål.

Vid sammanställning av statistik över klagomål framkommer avseende vårdboenden att en enhet utmärker sig genom att ha fått 11 formella klagomål under senaste året. 16 enheter har inte fått något formellt klagomål under perioden. Övriga 21 enheter har fått 1-6 klagomål. Vad gäller hemtjänst/servicehus är bilden likartad. Ett servicehus/hemtjänstområde utmärker sig med 11 formella klagomål. 14 servicehus/hemtjänstområden har inte fått något formellt klagomål under perioden. 25 servicehus/hemtjänstområden har 1-6 formella klagomål.

När en enhet utmärker sig genom upprepade klagomålsärenden kommer vanligtvis signaler om upplevda brister via fler vägar. Förvaltningen samlar informationen, där klagomålen är en viktig del. Insamlad information utgör underlag för uppföljning av aktuella enheter. Utföraren har ansvar för att analysera inkomna synpunkter och klagomål för att finna orsaker. Finns det strukturella brister, handlar det om ledarskap, personalomsättning eller vad är orsakerna?

4 De tre vanligaste klagomålskategorierna

Fördelningen av klagomål i olika kategorier följer samma mönster som tidigare år och det är samma kategorier som fått flest klagomål 2018 som tidigare, vilka redovisas nedan.

4.1 Bemötande, genomförandeplan och kontaktman

Avseende denna kategori har 75 brister anmälts, vilket är 29 % av anmälda brister. Det är samma andel som föregående år. I den här kategorin framkommer brister kring genomförandeplan; att den inte är uppdaterad eller att den inte följs. Även brister kring kontaktmannaskap där problemet kan vara att man inte vet vem som är kontaktman eller vilken uppgift kontaktmannen har. I Linköpings kommun används IBIC, individens behov i centrum. Det är en arbetsmetod för att på ett strukturerat sätt utgå från individens behov och mål inom äldreomsorgen. Metoden används inom såväl handläggning, genomförande som uppföljning. Genomförandeplan och kontaktmannaskap är viktiga redskap och metoder för att anpassa insatserna efter individen och det är därför av stor vikt att utförarna säkerställer att dessa grundläggande metoder är väl förankrade i verksamheterna. Här kan synpunkter och klagomål användas vid arbetsplatsträffar och värdegrundsdiskussioner. På så sätt kan brukares och anhörigas upplevelser bidra till kvalitetsförbättringar.

4.2 Kontinuitet, bemanning och arbetsledning

I denna kategori har 44 brister anmälts, vilket är 17 % av bristerna. Av dessa rör hälften vårdboende och hälften hemtjänst. Det som vanligen framförs är att man upplever att bemanningen är för låg och att personal inte hinner utföra sina arbetsuppgifter. Den klagande har ibland tveksamhet att framföra klagomål på grund av att man menar att personal är bra och duktig och gör allt vad de kan och man vill inte att det ska uppfattas som kritik mot personalen. Kritiken riktas istället mot kommunen; att kommunen accepterar denna låga bemanning.

Upprepade klagomål gäller olika verksamheters personalsituation och bemanning i samband med semesterperioder och storhelger. Det är inte ovanligt att anhöriga får information om att det är få ordinarie personal i tjänst, verksamheten är inte som vanligt, aktivitetsschemat följs inte och så vidare. Det kan innebära att välkomstsamtal skjuts fram för att ordinarie personal/verksamhetschef/sjuksköterska ska finnas på plats och därmed är det svårt för brukare och anhöriga att få tillgång till information och svar på frågor. Konsekvenser av det kan bli att nyinflyttad får vänta orimligt lång tid på välkomstsamtal och upprättande av genomförandeplan. I ett par klagomålsärenden framförs att man inte borde få flytta in på vårdboende under semesterperioden då det är så mycket som inte fungerar som vanligt. Dessa omständigheter finns också med som förklaringar i verksamheternas svar på lämnade klagomål. Det visar på en sårbarhet i verksamheterna vilket utförarna behöver arbeta med för att kompensera på olika sätt.

Flera klagomål har berört arbetsledning på enheten. Det framkommer att flera brister är sammankopplade med verksamhetschefs tillgänglighet och närvaro i verksamheten.

Klagomål som gäller hemtjänst handlar om brister i kontinuitet, det vill säga att hemtjänstkunden upplever att det är för många olika personer som utför insatserna. I Socialstyrelsens kontinuitetsmätning som genomförts under året ligger Linköping klart under riksgenomsnittet. Dock vet vi att det finns stora variationer och det är viktigt att följa utvecklingen vad gäller kontinuiteten i hemtjänsten.

4.3 Sjukvård och rehabilitering

Denna kategori har fått 28 anmälda brister, vilket är 11 % av bristerna. Klagomålen visar på brister i sjukvård- och rehabiliteringsinsatser, men också brister i information och kommunikation kring dessa. Många av brukarna inom äldreomsorgen har komplexa sjukdomstillstånd och det ställer stora krav på sjukvårds- och rehabiliteringsinsatser. Av klagomålen är det fem som rör korttidsvård, vilket är en minskning jämfört med föregående år. De övriga klagomålen är fördelade på vårdboende, servicehus/hemtjänst och hemsjukvård. Inom detta område samarbetar äldreombudsmannens med MAS och MAR. Det innebär att MAS/MAR bidrar med kompetens i bedömningen av ärendet och utförarens svar och kan i förekommande fall leda till fortsatt utredning.

5 Angelägna frågor

I detta avsnitt redovisas frågor som äldreombudsmannen bedömer som angelägna utifrån olika aspekter. Första underrubriken är Beröm. För äldreombudsmannen handlar den stora numerären av ärenden om brister, missnöje och förväntningar som inte uppfyllts. Det ligger i sakens natur, de flesta ringer inte och berättar om sådant som fungerar. Det är dock viktigt att lyfta fram då positiva röster hörs, även om de flesta sker i en bisats. De ämnen som rör personal och arbetsledning aktualiseras då äldreombudsman ser att dessa aspekter är återkommande i många ärenden under 2018 liksom tidigare år.

5.1 Beröm

Det är inte bara klagomål som kommer Äldreombudsmannen till del. Under året har två ärenden innehållit beröm av specifik verksamhet; Club Lyra och Kärna vårdby. Därutöver framförs ofta beröm avseende personal på olika verksamheter som upplevs vara engagerade och utföra ett gott jobb trots svårigheter i form av stor arbetsbelastning.

5.2 Omvårdnadspersonal

Analys av inkomna synpunkter och klagomål under året tillsammans med erfarenheter från tidigare år lyfter fram några faktorer som verkar vara avgörande för hur den upplevda kvalitén i äldreomsorgen blir. Äldreomsorgen är en komplex miljö som ställer stora krav på kvalificerad yrkeskompetens. Äldreomsorgens personal är den stora resursen och det är i mötet mellan brukare – personal – anhörig som den upplevda kvaliteten avgörs. Det är i de dagliga kontakterna som verksamhetens kvalitet uttrycks genom bemötande och konkreta handlingar. Personalens förmåga att möta varje individ utifrån dennes behov är grunden i allt omvårdnadsarbete. ”Om personalen mår bra, då mår den äldre bra” – så har flera anhöriga uttryckt sig vid kontakt med äldreombudsman.

En tredjedel av anmälda brister rör bemötande, genomförandeplan och kontaktperson. Det visar på vikten av att utförarna ständigt har dessa ämnen på agendan i personalgrupper och utbildningstillfällen. Reflektionstid, handledning och värdegrundsdiskussioner är insatser som kan stödja personal att utveckla professionellt bemötande.

5.3 Kompetensförsörjning

Rekrytering av personal till äldreomsorgen är en allt större utmaning. Alla utförare beskriver mer eller mindre problem att rekrytera omvårdnadspersonal. Många som rekryteras till arbete inom äldreomsorgen har inte svenska som sitt första språk. Det är en stor tillgång att många nysvenskar vill arbeta inom äldreomsorgen och det är en absolut förutsättning för att täcka rekryteringsbehovet. Dock kan bristande svenskkunskap bli problem. Det gäller kommunikation med den enskilde brukaren och anhöriga. En återkommande synpunkt som framförs från anhöriga är att personal inte förstår vad anhörig säger, och därigenom inte kan vidareförmedla information till övrig personal/skriva in i dokumentation. Det innebär också risk för olika brister om medarbetarna inte förstår information, handledning, instruktioner, utbildningstillfällen med mera.

Å andra sidan är personer med annan språkkompetens en stor tillgång i äldreomsorgen då vi får allt fler brukare som inte har svenska som sitt modersmål. Det pågår projekt i Linköpings kommun, Arbetshoppet, som syftar till att stödja personer som står långt ifrån arbetsmarknaden till att komma i arbete eller studier. Majoriteten av deltagarna är personer med utländsk härkomst. Projektet hittills visar på goda resultat. Erfarenheter och slutsatser från projektet kommer att vara värdefullt underlag för kompetensförsörjning av personal till äldreomsorgen.

Stor personalomsättning påverkar verksamheten negativt. Flera svar från verksamheterna på inkomna klagomål pekar på orsaker som har att göra med att

personalgruppen inte är stabil, att man väntar in ny ordinarie personal och så vidare. Att medarbetare slutar eller är tjänstlediga är en naturlig del i stora arbetsgrupper, men samtidigt är det viktigt att analysera vad det är som gör att personal stannar och man får hållbara arbetsgrupper.

5.4 Ledning

I stycket 3.4, Äldreombudsmannens kommentarer kring klagomål, noteras vikten av närvarande och tillgänglig ledning i verksamheten. Det är viktigt både för brukare och anhöriga att verksamhetschef är synlig i verksamheten och att det finns rimlig tillgänglighet till ledningspersonal. Det är också ledningen som bör vara ledande i vilket synsätt som ska råda kring synpunkter och klagomål. Äldreombudsmannens erfarenheter är att det finns mycket att vinna på att ta emot synpunkter och klagomål med öppenhet och respekt. I de fall verksamheten har brustit är det enda hållbara bemötandet att medge, beklaga och rätta till. I fall där verksamheten menar att man inte har brustit kan ett klagomål ge värdefull kunskap om hur verksamheten upplevts från anhörigs eller brukarens perspektiv. Det är viktigt att detta tas tillvara i verksamheten och här spelar ledningen en avgörande roll.

5.5 Sekretessbrott

Under 2018 har äldreombudsmannen fått in två ärenden som rör brott mot sekretessen, dels ett formellt klagomål och ett stödärende. I det ena ärendet har personal pratat om en hemtjänstkund med personer som inte har haft professionell relation till kunden och därför inte hade anledning att ta del av informationen. I det andra ärendet har personal på vårdboende pratat om andra boendes personliga förhållanden inför anhörig och boende. Det är allvarligt att bryta mot sekretessen och det åligger alla utförare att regelbundet påtala detta bland sin personal.

5.6 Upphandling av verksamhet

Ett par synpunkter har inkommit under året som gäller upphandling av verksamhet. Synpunkterna avser att de personer som berörs av specifik verksamhet inte på ett självklart sätt får komma till tals och ge sin bild av hur verksamheten fungerar med aktuell utförare. Man menar att i de fall verksamheten är välfungerande borde det vara ett tungt vägande skäl mot utförarbyte. Synpunkterna är inte ett ställningstagande för eller emot privata utförare eller mot någon bestämd utförare, utan ska ses som en generell synpunkt där man värderar kontinuiteten för brukare och anhöriga.

6 Neutral stödperson

Under 2018 är det 170 ärenden som i huvudsak består av frågor och vägledning för enskild brukare eller anhörig. I de flesta av dessa kontakter sker endast ett telefonsamtal och den enskilde väljer att gå vidare på egen hand. Det förekommer också att äldreombudsmannen arrangerar möten tillsammans med berörd verksamhet, för att ge den enskilde anhörige/brukaren möjlighet att framföra frågor och synpunkter direkt till ansvariga i verksamheten. Det är många gånger svårt att skilja funktionen ”neutral stödperson” från synpunkts- och klagomålshanteringen. Äldreombudsmannens upplevelse är dock att det är viktigt och uppskattat att enskilda har möjlighet till samtal, stöd och vägledning på ett lättillgängligt vis.

7 Välfärdsfrågor för äldre

I februari deltog Socialförvaltningen och Omsorgs- och äldreförvaltningen i Seniorgalan som arrangerades av Georgis Tuoma på Cupolen i Linköping. Arrangemangets syfte är att rikta ett tack till den äldre generationen som har byggt upp samhället. Äldreombudsmannen samordnade de två förvaltningarnas deltagande. Vid kommunens monter fanns information om digitala lås och trygghetslarm, fysiskt träning, information om olika boendeformer, hemtjänst samt andra äldreomsorgsinsatser. Cirka 1500 personer besökte Seniorgalan.

Linköpings kommuns årliga Äldredag gick av stapeln 9 oktober i Konsert & Kongress. Detta är ett evenemang där Äldreombudsmannen deltar varje år. Evenemanget är ett utmärkt arrangemang för att uppmärksamma ämnen som är väsentliga för seniorer. Här lyfts olika aspekter och samhällsfunktioner som är viktiga för välfärden för den äldre generationen. För äldreombudsmannen är deltagandet ett led i att marknadsföra funktionen. Det ger möjlighet till samtal med anhöriga/brukare/medborgare i frågor som rör äldreomsorgen. Det ger också tillfällen till möten med utförare och andra aktörer vilket är värdefullt i äldreombudsmannarollen.

En välfärdsfråga för äldre är hur man kan vidmakthålla funktioner och förebygga fallolyckor. Tillsammans med medicinskt ansvarig för rehabilitering, MAR, har äldreombudsmannen samordnat insatser för fallprevention under Socialstyrelsens kampanjvecka, Balansera mera. En arbetsgrupp med representanter från olika aktörer har planerat och genomfört en eftermiddag med tema fallprevention genomfördes i Missionskyrkan 3 oktober. Deltagande aktörer har varit Attendo, Vardaga, Hammarlyck Rehab, Leanlink Kommunrehab, Region Östergötland, kommunens säkerhetsenhet, folkhälsostrateg, Kost och Restaurang och äldreapotekare. Korpen höll en föreläsning i kyrksalen under rubriken Rörelse för nytta och nöje. På kyrktorget fanns möjlighet att ta del av information från olika aktörer. I Mariasalen fanns information om fallprevention i hemmiljön och tips o råd om träningsmöjligheter. Marknadsföring skedde genom många olika kanaler. Evenemanget blev en succé med cirka 480 deltagare. En enkel gallupundersökning visar att av de 116 personer som svarade var alla mycket nöjda eller nöjda med arrangemanget. När det gäller marknadsföring förefaller dagspress och den personliga inbjudan, till personer över 80 år, vara mest verkningsfullt. Direkta kostnader för arrangemanget har delats mellan äldrenämnden och kommunens folkhälsostrateg, medan de olika aktörerna i arbetsgruppen bidragit med sin tid och kompetens. Erfarenheterna från arrangemanget är mycket positiva och det finns en önskan om att genomföra något liknande under 2019.

Maria Lindahl
Äldreombudsman

Bilaga 1



Linköpings kommun
linkoping.se/aldreomsorg



Hej!

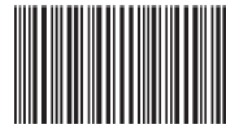
Äldreomsorgen består av så mycket mer än vårdboende och hemtjänst. Här är några exempel på vad du kan ta del av:

- **IT-GUIDER:** Kostnadsfritt internetkafé på Linköpings stadsbibliotek och Skäggetorps servicehus varje lördag klockan 11-14. Här kan du få hjälp med att kommunicera digitalt med dina nära, hitta din favoritmusik, betala räkningar, använda Bank-ID, kontakta vården med mera. Ta gärna med din egen dator, surfplatta eller mobil.
- **TRÄFFPUNKTER:** Det finns sammanlagt 26 servicehus och kommunala trygghetsboenden som har lunchservering och aktiviteter för alla seniorer, även för de som inte bor där.
- **BALANSERA MERA:** På äldre da'r blir fallolyckor allt vanligare. Vi sätter fokus på detta ämne med föredrag, balanstest, prova på-övningar med mera klockan 13.30-16.30 onsdag 3 oktober i Missionskyrkan. Håll utkik efter mer information i lokalpress och på www.linkoping.se Välkommen!

Vill du veta mer kan du kontakta kommunens äldrelotsar. Oavsett vad du vill ha hjälp med så kan du alltid vända dig till dem. De kan vägleda dig. Om du har synpunkter eller klagomål på äldreomsorgen kan du kontakta äldreombudsmannen.

Vänliga hälsningar
Maria Lindahl, äldreombudsman

Det här vykortet skickas till alla över 80 år i Linköpings kommun som inte har hemtjänst. Dina personuppgifter kommer från folkbokföringsregistret och används enbart till detta utskick, i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR).

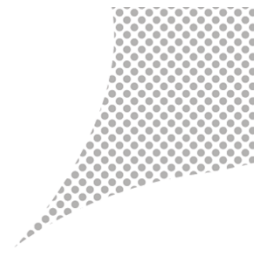


20433123

Kontakta äldrelots
Telefon: 013-20 64 01
E-post: aldrelots@linkoping.se

Kontakta äldreombudsman
Telefon: 013-20 66 60
E-post: aldreombudsman@linkoping.se

Bilaga 2



Du är inbjuden av Linköpings Kommun

Linköpings kommun
linkoping.se



Välkommen till information!

Vi vill berätta vad vi kan erbjuda dig som har kommit upp i åren.

- Fysisk träning – tips och råd
- Hur kan jag underlätta vardagen?
- Vart vänder jag mig för att få stöd och hjälp?
- Vad kan äldreomsorgen erbjuda? Till exempel hjälp i hemmet, olika boendeformer och anhörigstöd.
- Vad kostar det?

Du kommer att få träffa kommunens Äldreombudsman, sjukgymnast från kommunrehab och politiker från äldreutskottet. Vi bjuder på kaffe, te och smörgås. Vill du ha sällskap av en närstående går det bra.

PLATS Missionskyrkan, Drottninggatan 22, Mariasalen

DATUM Onsdag 3/5, kl 13.30-15.30

ANMÄLAN senast 25/4

mail: aldreombudsman@linkoping.se eller
telefon: 013-20 62 82.

Varmt välkommen önskar

Äldreombudsman Maria Lindahl

Denna inbjudan går ut till alla kommuninnevånare som fyller 80 år under året.

