



Dnr ÄN 2022-216

Äldreombudsmannens årsrapport 2021

Innehåll

Äldreombudsmannens årsrapport 2021	3
1 Bakgrund	3
2 Uppsökande verksamhet	3
2.1 Informationsträffar och skriftlig information	3
2.2 Övriga informationsträffar	3
2.3 Äldreombudsmannens kommentarer	4
3 Synpunkter och klagomål	5
3.1 Inkomna ärenden	5
3.2 Sammanställning av inkomna klagomålsärenden	7
3.3 Klagomål per verksamhetsområde	9
3.3.1 Hemtjänst	10
3.3.2 Vårdboende	10
3.4 Äldreombudsmannens kommentarer	10
4 De vanligaste klagomålskategorierna	11
4.1 Bemötande, genomförandeplan och kontaktman	12
4.2 Kontinuitet, bemanning och arbetsledning	12
4.3 Hälso- och sjukvård	13
5 Coronarelaterade frågor	13
6 Angelägna frågor	14
6.1 Personalens kompetens	14
6.2 Vårdighetsgarantier	14
6.3 Korttidsboende	15
6.4 Färdtjänst	16
7 Neutral stödperson	16
8 Velfärdsfrågor för äldre	17
8.1 Äldredag	17
8.2 Digitalt seniormöte	17

Äldreombudsmannens årsrapport 2021

1 Bakgrund

Linköpings kommun har funktionen äldreombudsman funnits sedan 2013. Sedan 1 november 2020 tillhör äldreombudsmannen organisatoriskt enheten för kvalitet och utveckling på avdelning äldre inom Social- och omsorgsförvaltningen. Tidigare äldreombudsman har under året slutat och en ny äldreombudsman har tillträtt från mitten av augusti 2021.

De angelägna frågor som lyfts i rapporten utgår från en analys av inkomna klagomål under året och samtal som inkommit till äldreombudsmannen.

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

2.1 Informationsträffar och skriftlig information

Kommunens uppsökande verksamhet består av två olika delar, informationsträffar och skriftlig information. Informationsträffar erbjuds via en personlig inbjudan till alla som fyller 80 år under året och inte har några insatser från äldreomsorgen. Samma informationsträffar erbjuds också via annonsering och är öppna för intresserade oavsett ålder. Alla som är 81 år och äldre, och inte har insatser från äldreomsorgen, får ett vykort hemskickat med skriftlig information och kontaktvägar till Social- och omsorgsförvaltningen.

Under 2020 kunde inga fysiska informationsträffar genomföras till följd av Corona-pandemin. Då pandemin fortgått har den uppsökande verksamheten fortsatt varit anpassad under 2021. Istället för fysiska informationsträffar har en skriftlig information skickats hem till alla personer i åldersgruppen 80 år och äldre som inte har hemtjänst eller andra insatser från äldreomsorgen. Informationen har skickats ut till cirka 5 800 personer. På liknande sätt som under 2020 har informationsinnehållet varit utökat och utformad som ett dubbelt A4 ark, det vill säga fyra A4-sidor, i stället för tidigare års vykort i A5-storlek. Den skriftliga informationen beskriver kommunens träffpunkter och var den enskilde vänder sig för att få hjälp i hemmet eller ansöka om särskilt boende. Informationsinnehållet grundar sig på äldreombudsmannens erfarenheter om vilka frågor som är aktuella i kontakt med medborgare. Se bilaga 1

2.2 Övriga informationsträffar

Äldreombudsmannen bjuds vanligen in till olika pensionärsföreningar, träffpunkter och enhetsråd för att informera om äldreomsorg. Informationens innehåll och

omfattning varierar utifrån önskemål och förutsättningar. Under Corona-pandemin har inga informationsträffar genomförts.

2.3 Äldreombudsmannens kommentarer

De planerade informationsträffarna har inte kunna genomföras utifrån de restriktioner som funnits gällande folksamlingar och att undvika fysiska kontakter. Även om restriktionerna upphävdes 29 september 2021 är målgruppen äldre en skör grupp och ett aktivt val gjordes att inte planera för fysiska informationsträffar under hösten 2021. Förhoppningen är att kunna bjuda in till informationsträffar i någon form under 2022. Alternativet under året blev en utökad skriftlig information.

I samband med att den skriftliga informationen i form av fyra A4- sidor skickats ut för kännedom till de verksamheter som beskrivits i utskicket, har det framkommit önskemål om att ta fram en broschyr med liknande innehåll. Verksamheterna vill kunna lämna broschyren när de på olika sätt kommer i kontakt med äldre personer t ex vid utprovning av hjälpmedel. Med anledning av det har ett arbete påbörjats för att ta fram en broschyr som riktar sig till personer över 65 år som inte har hjälpinsatser från kommunen idag.

Det saknas skriftlig information som lättläst och även skriftlig information på andra språk vilket är en fråga att ha med sig i det fortsatta arbetet med informationsmaterial.

En fortsatt viktig kanal är den digitala informationen på kommunens hemsida och via sociala medier. Det är viktigt att ha i åtanke att delar av målgruppen äldre inte har möjlighet att ta del av den digitala informationen. Däremot är det många anhöriga som använder den digitala plattformen som ett första alternativ när de söker information.

Under hösten 2021 har äldreombudsmannen varit delaktig i en översyn av informationen gällande äldreomsorgen på kommunens hemsida. Det är ett samarbete med äldrelots, biståndsbedömare från avdelning äldre, medarbetare från Kontakt Linköping och kommunikatör. I arbetet har föreningen "Resurspoolen-frivilliga uppdrag i Linköping" fått möjlighet att ha synpunkter på innehållet i texterna för att få till medverkan från målgruppen äldre i arbetet. Syftet med översynen är att det ska bli lättare att navigera på hemsidan och snabbt hitta information om kommunens tjänster.

Tidigare år har äldreombudsmannen bjudit in verksamheterna till information om "Aktuella frågor i äldreomsorgen" där redovisning av äldreombudsmannens rapport varit en del. Då detta inte varit möjligt under 2021 har äldreombudsmannen under våren spelat in en kortare film för att kunna delge äldreomsorgs verksamheterna i Linköpings kommun information om det som framkommit i årsrapporten 2020. I filmen lyfts angelägna frågor att arbeta vidare med. Målet är att verksamheterna ska kunna använda filmen på arbetsplatsträffar som underlag för diskussion om förbättringsområden. Filmen är tillgänglig för äldreomsorgens utförare via kommunens hemsida.

Fysiska möten är ett bra sätt att möta målgruppen, för att i dialog ge svar direkt, hänvisa vidare, och få del av åsikter. De fysiska informationsträffarna har efterfrågats

på bland annat KPR (Kommunala pensionärsrådet) och förhoppningen är att äldreombudsmannen under 2022 ska kunna bjuda in till fysiska informationsträffar i den uppsökande verksamheten. Målet är även att komma ut och besöka föreningar och träffpunkter igen. Det är sedan tidigare känt att det är svårt att nå ut med information till utrikesfödda äldre. Därför är det angeläget att under 2022 försöka komma i kontakt med föreningar och träffpunkter som målgruppen besöker för att ge information, vid behov tillsammans med tolk.

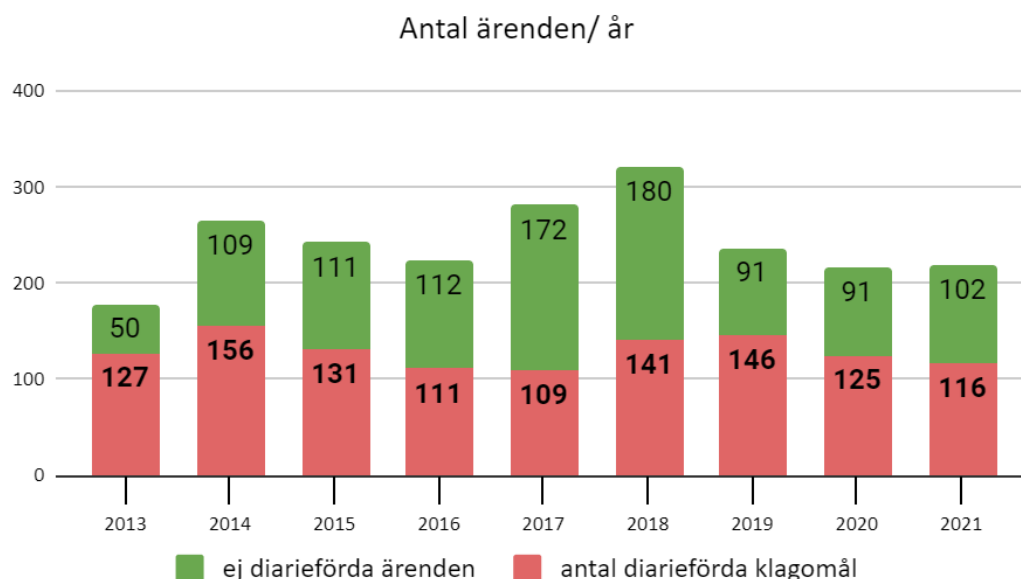
3 Synpunkter och klagomål

Statistiken över inkomna synpunkter och klagomål omfattar tidsperioden 1 november 2020 - 31 december 2021. Tidigare år har äldreombudsmannens rapport sträckt sig från 1 november - 31 oktober. Mötet för äldrenämndens kvalitetsnämnd ligger i februari 2022 vilket gjort det möjligt att redovisa statistik för helår. Detta medför att statistiken i denna rapport avser 14 månader.

3.1 Inkomna ärenden

Totalt har 229 ärenden inkommit till äldreombudsmannen under perioden. Av dessa har 102 ärenden varit av karaktären vägledning, stödsamtal eller frågor som inte har diarieförts. Bland de 127 diarieförda ärendena är den övervägande delen klagomål, 116 stycken, och enstaka ärenden frågor eller förslag. Utifrån att rapporten för 2021 sträcker sig över 14 månader istället för 12 månader så har det jämfört med tidigare år varit ett lägre inflöde av klagomål. Vad det beror på är svårt att veta men det kan ha att göra med att äldreombudsmannen inte haft möjlighet att vara lika synlig under 2020 och 2021 till följd av pandemin.

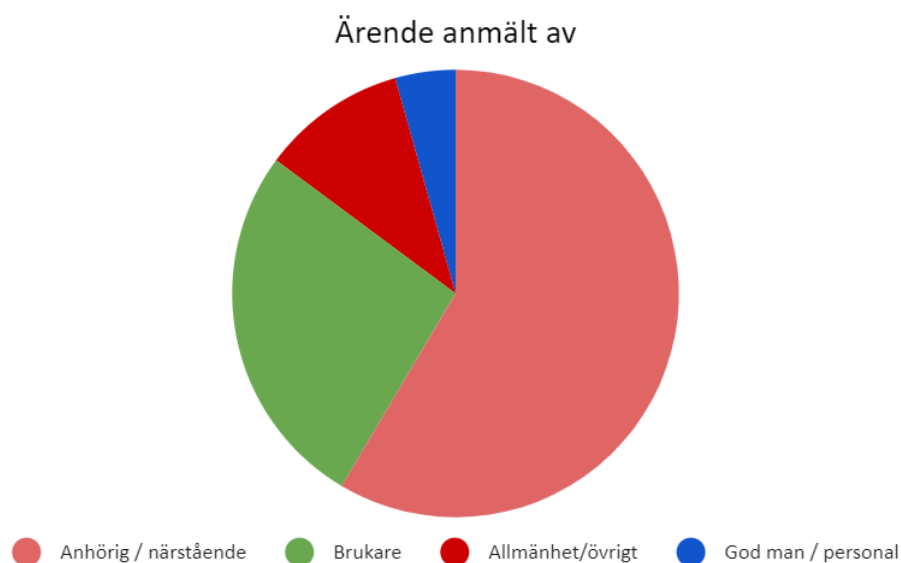
Nedan redovisas antal ärenden och diarieförda klagomål under åren 2013-2021.



Figur 1 Inkomna ärenden ej diarieförda, respektive diarieförda klagomål. Siffran i den rosa stapeln visar antal diarieförda klagomål. Siffran i den gröna stapeln visar det antalet inkomna ärenden som ej är diarieförda.

Den vanligaste kontaktvägen är telefon, med 58 % av ärendena, följt av e-post, 24 %, därefter följer kontakt via kommunens hemsida eller Kontakt Linköping. Ett fåtal ärenden har kommit via brev eller klagomålsblankett.

De flesta ärenden, 59 %, har kommit från anhörig, därefter 27% från brukare. Allmänheten har anmält 10% av ärendena. Ett fåtal ärenden har anmälts av god man/personal. Fördelningen av de olika kategorierna som anmäler ärenden visas i Figur 2.



Figur 2 Ärende anmält av. Visas som antal ärenden anmält av respektive kategori.

Vad gäller fördelning mellan könen är kvinnorna i majoritet både som anmälare av ärende och den person som är berörd av ärendet. I ett antal ärenden är könet inte noterat alternativt att ärenden inte berör en enskild person. Statistiken över könsfördelning är räknad på de ärenden där könet är angivet. Bland personer som anmält ärenden är det en stor övervikt av kvinnor, 77% jämfört med 23% män. Det är 62% av ärendena som berör en kvinna och 32% som berör en man. Därutöver är det 6% av ärendena som berör ett makepar.

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 ansvarat för att utreda, åtgärda och förhindra upprepning. Verksamheten ansvarar också för återkoppling till den klagande samt att svar skickas till äldreombudsmannen. Svaret bedöms av äldreombudsmannen tillsammans med utvecklingsledare på Social- och omsorgsförvaltningen samt, i förekommande fall medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

Äldreombudsmannen samverkar även med patientnämnden, Region Östergötland. Enskilda ärenden kan vara aktuella hos både äldreombudsmannen och patientnämnden. Under 2021 har sju klagomål inkommit till patientnämnden som rör kommunal vård och omsorg. Av dessa avser sex klagomål äldrenämndens

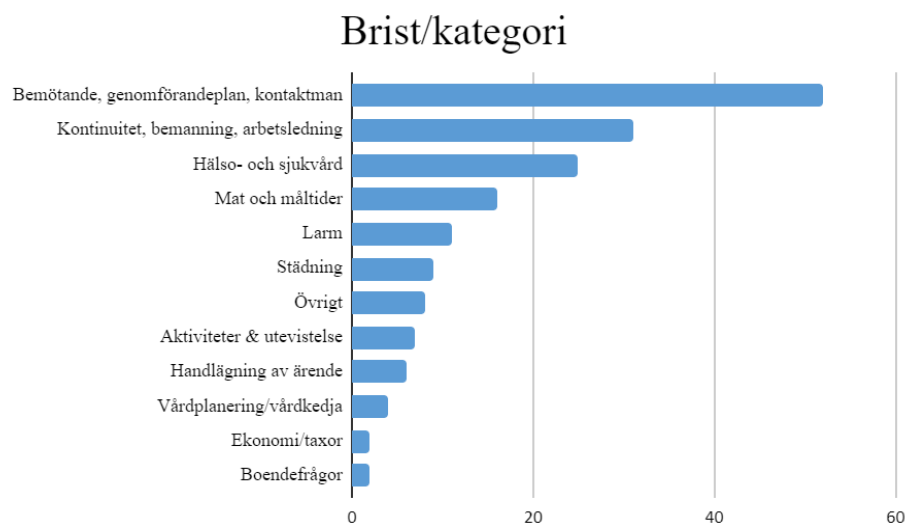
ansvarsområde. Klagomålen har rört hjälpmedel, läkemedel, omvårdnad och information.

3.2 Sammanställning av inkomna klagomålsärenden

Äldreombudsmannen har i samverkan med representanter från avdelning äldre fått ett tydligt uppdrag att se över en gemensam kategorisering av klagomål som inkommit till avdelningen. De nya kategorierna utgår ifrån kategorierna i Socialstyrelsens brukarundersökning. Det beslutades att den nya kategoriseringen skulle börja användas på hela avdelning äldre från 1 september 2021. Detta har påverkat äldreombudsmannens rapport i kategoriseringen av klagomålen. För perioden 1 oktober 2020 - 31 augusti 2021 kategoriseras klagomålen enligt tidigare kategorier. Från 1 september - 31 december 2021 kategoriseras klagomålen enligt nya kategorier.

Här följer en sammanställning av de 116 diarieförda klagomålen. 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 upplevda brister. Det resulterar i att 116 klagomålsärenden genererat 234 brister.

Perioden 1 oktober 2020 - 31 augusti 2021 redovisas de 87 diarieförda klagomålen enligt tidigare kategorisering. Nedan redovisas de olika kategorierna och det antal klagomål som inkommit i respektive kategori. Figur 3



Figur 3 Fördelning av brist per kategori. Visas som antal.

Kategorier för perioden november 2020- augusti 2021

Bemötande, genomförandeplan, och kontaktmannaskap, 52 anmälda brister: Bemötande innefattar hur de dagliga mötena blir mellan personal och brukare/anhöriga. Klagomål kring upprättande och uppdatering av genomförandeplan och brister i utförande av omvårdnad. Hur verksamheten arbetar med kontaktmannaskap, exempelvis om brukaren är informerad om vem som är kontaktman.

Kontinuitet, bemanning, arbetsledning, 31 anmälda brister: Upplevelse av brister gällande personalens kompetens, att bemanningen inte är tillräcklig samt hur många olika personer som utför insatserna. Synpunkter kring arbetsledning.

Hälso- och sjukvård, 25 anmälda brister: Sjukvårdsinsatser och rehabilitering. Upplevelse av brister i insatser samt information kring dessa. Brister i hantering vid covid-smitta.

Mat och måltider, 16 anmälda brister: Måltidens innehåll, näring, variation, måltidssituationen och måltidernas fördelning över dygnet, samt möjlighet att få individuella önskemål/behov tillgodosedda.

Larm, 11 anmälda brister: Larmsystemets funktion, lång väntan vid larm eller att larm inte besvarats.

Städning, 9 anmälda brister: Städning i den egna bostaden och på särskilt boende.

Övrigt, 8 anmälda brister: Flera olika brister bl a avsaknad av parkeringsplats på trygghetsboende och lång väntan på bostadsanpassning i särskilt boende.

Aktiviteter, utevistelse, promenad, 7 anmälda brister: Verksamhetens förmåga att möta individens behov av aktiviteter och utevistelse.

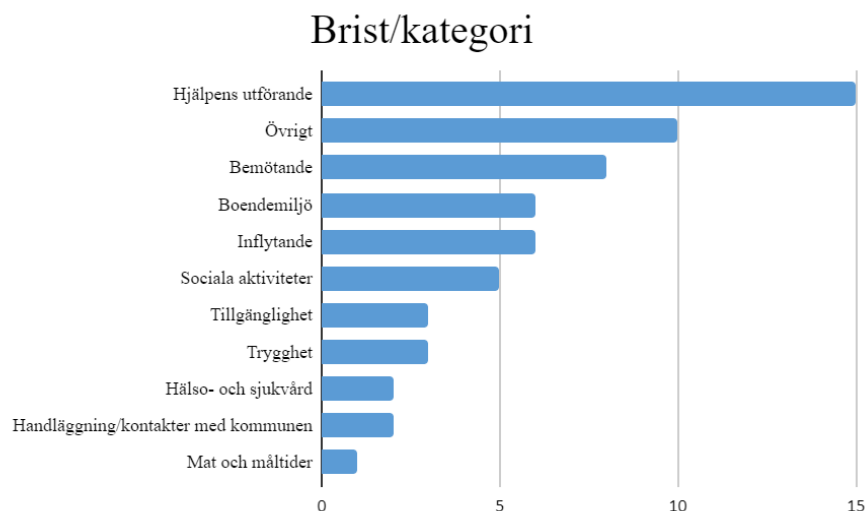
Handläggning av ärende, 6 anmälda brister: Biståndsbedömning, att använda ett permanent särskilt boende som korttidsplats och lång väntan på erbjudande av plats på ett särskilt boende.

Vårdplanering och vårdkedja, 4 anmälda brister: Överrapportering och samverkan mellan olika vårdinstanser.

Ekonomi och taxor, 2 anmälda brister: Faktura som inte stämmer.

Boendefrågor, 2 anmälda brister: Lång väntan på flytt till särskilt boende på grund av renovering.

Perioden 1 september 2021 - 31 december 2021 redovisas de 29 diarieförda klagomålen enligt ny kategorisering. Nedan redovisas de olika kategorierna och det antal klagomål som inkommit i respektive kategori. Figur 4



Figur 4 Fördelning av brist per kategori. Visas som antal.

Nya kategorier för perioden september 2021- oktober 2021.

Hjälpens utförande, 15 anmälda brister: Hur insatserna fungerar, hur de planerats och utförts, att komma på avtalad tid och ha tillräckligt med tid att utföra sitt

arbete. Förmåga att uppmärksamma behov hos den enskilde. Om det finns aktuell genomförandeplan och utsedd kontaktperson.

Övrigt, 10 anmälda brister: Flera olika brister bl a wifi som inte fungerar på vårdboende, lång väntan på korttidsboende, trasig hörslina i servicehus, brist på parkeringsplatser vid vårdboende för besökande, fel avgift för dagverksamhet och att informationsbroschyr från äldreombudsman skickats till avliden.

Bemötande, 8 anmälda brister: Upplevelse av dagliga möten mellan personal och brukare/anhöriga.

Boendemiljö, 6 anmälda brister: Trivsel i gemensamhetsutrymmen och lägenheter på särskilt boende/trygghetsboende. Upplevelse av lokalerna och utemiljön.

Inflytande, 6 anmälda brister: Upprättande av genomförandeplan och möjlighet att ta hänsyn till önskemål om hur hjälpen ska utföras. Möjlighet att påverka tidsplanering av insatser.

Sociala aktiviteter, 5 anmälda brister: Verksamhetens förmåga att möta individens behov av aktiviteter och utevistelse.

Tillgänglighet, 3 anmäld brist: Upplevelse av kommunikationen med verksamheten, hur möjligheten ser ut att få kontakt med t ex verksamhetschef, omvårdnadspersonal/ kontaktperson och sjuksköterska.

Trygghet, 3 anmälda brister: Upplevelse av hur tryggt det känns att få hjälp från hemtjänst eller bo på särskilt boende. Förtroende för omvårdnadspersonal. Kunna lita på att få hjälp på avtalad tid och att trygghetslarm besvaras.

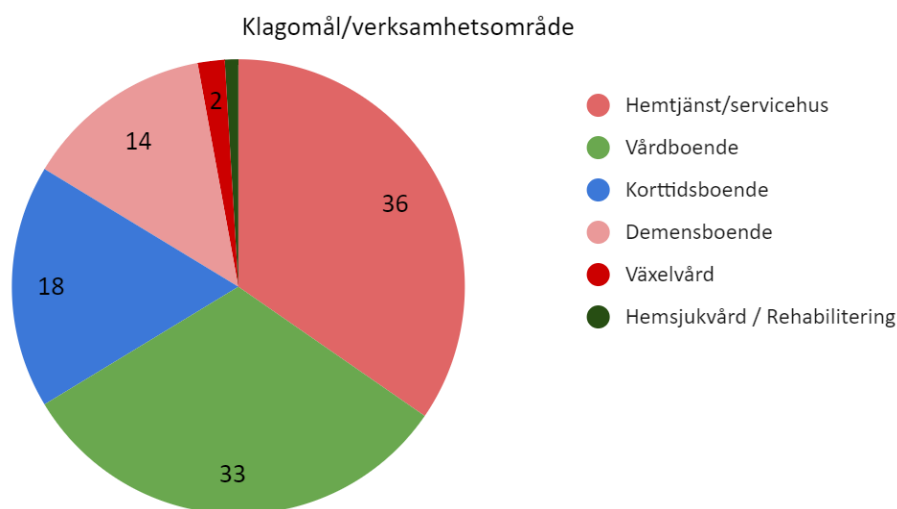
Hälso- och sjukvård, 2 anmäld brist: Sjukvårdsinsatser och rehabilitering. Upplevelse av brister i insatser samt information kring dessa. Brister i hantering vid covid-smitta.

Handläggning, kontakter med kommunen, 2 anmäld brist: Handläggningsprocessen. Beslut anpassat efter behov. Vårdplanering. Kontakt med kommunen.

Mat och måltider, 1 anmäld brist: Måltidens innehåll, näring, variation, måltidssituationen och måltidernas fördelning över dygnet, samt möjlighet att få individuella önskemål/behov tillgodosedda.

3.3 Klagomål per verksamhetsområde

Klagomålen fördelas på äldreomsorgens olika verksamhetsområden enligt nedanstående diagram.



Figur 5 Inkomna klagomål fördelade på olika verksamhetsområden. Visas som antal.

3.3.1 Hemtjänst

Det har kommit in 36 diarieförda klagomål gällande hemtjänst. I det ingår klagomål gällande servicehus, trygghetsboende och fritidsverksamhet. Av de inkomna klagomålen gällande hemtjänst riktar sig majoriteten av klagomålen till de två största utförarna av hemtjänst i Linköpings kommun, det vill säga Leanlink och Attendo.

3.3.2 Vårdboende

Det har kommit in 67 diarieförda klagomål gällande vårdboende. Klagomålen omfattar alla former av vårdbostäder, såsom vårdboende, vårdboende för personer med demenssjukdom, korttidsboende samt växelvård. Av dessa klagomål riktar sig majoriteten av klagomålen till de två utförare som har flest vårdboendeplatser vilket är Attendo och Leanlink. Lite mindre än hälften av alla vårdboenden, 18 av 39, har inte fått någon formell synpunkt/klagomål. Resterande 21 vårdboenden har fått mellan 1 och 12 formella synpunkter/klagomål.

Av klagomålen gällande vårdboende avser 18 korttidsboende. På korttidsboende är omsättningen större än på andra boenden vilket bidrar till att dessa verksamheter har kontakt med fler brukare och anhöriga än övriga boenden under ett år. Attendo och Leanlink är de utförare som har flest korttidsplatser.

3.4 Äldreombudsmannens kommentarer

Utdrag ur Linköpings kommuns rutin för synpunkter och klagomål:

”Det är viktigt att alla som arbetar inom 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 är grunden för hur kommunen hanterar synpunkter och klagomål och det speglar ett synsätt där synpunkter och klagomål är en del i det systematiska kvalitetsarbetet.

Föreliggande rapport redovisar de klagomål som kommit äldreombudsmannen till del. Utöver dessa hanteras synpunkter och klagomål direkt i verksamheten. Äldreombudsmannen har inte någon samlad bild av de klagomål som hanteras i verksamheterna vad gäller antal och innehåll. Det finns cirka 3 500 kunder i hemtjänsten inklusive larmkunder, och cirka 2 000 platser på vårdboende, servicehus och kommunalt trygghetsboende i Linköpings kommun. Det innebär att det sker många tusen insatser och möten varje dag i våra äldreomsorgsverksamheter. Antalet formella klagomål, 116 stycken, ska sättas i relation till dessa siffror.

Det finns olika orsaker till att man väljer att framföra klagomål och synpunkter till äldreombudsmannen. Ett skäl som förs fram är att man vill uppmärksamma kommunen, som uppdragsgivare, på hur det fungerar i en verksamhet. Ett annat skäl är att man tidigare haft kontakt med verksamheten, men att man inte är nöjd med hur ärendet har hanterats. Det kan också handla om brister i tillgänglighet, exempelvis svårighet att få kontakt med verksamhetens ledning.

Verksamheterna har ansvar att arbeta med synpunkter och klagomål såväl på individnivå som på strategisk nivå. Vid kontakter med verksamheterna är

upplevelsen att de använder synpunkter och klagomål i sitt kontinuerliga förbättringsarbete. Utredningarna som inkommer till äldreombudsmannen visar på att verksamheten försökt identifiera vad som inträffat och vilka åtgärder som kan vidtas i det fortsatta arbetet. Vidare framkommer att flera verksamheter använder synpunkter och klagomål som underlag för diskussioner vid arbetslagsträffar. På så vis kommer klagomålen till användning med syfte att utveckla verksamheten. Det är positivt och stämmer väl överens med Linköpings kommuns rutin för synpunkter och klagomål.

Synpunkter och klagomål handlar om uppenbara brister eller upplevelse av brister i en verksamhet. Ibland skiljer sig den enskildes upplevelse med verksamhetens upplevelse av klagomålet. Oavsett vilket, bidrar klagomålet ofta till en dialog kring det inträffade och utgör en viktig utgångspunkt för det vidare arbetet i verksamheten. En faktor som påverkar i vilken omfattning synpunkter och klagomål inkommer, är den enskildes förväntningar på äldreomsorgens insatser. Här finns ett ansvar hos biståndsbedömare att i samband med att den enskilde beviljas insatser informera om vad insatsen innebär för att skapa rätt förväntningar. Det finns även lokala värdighetsgarantier för hemtjänst och vårdboende som beskriver vad medborgaren kan förvänta sig av Linköpings kommuns äldreomsorg. Värdighetsgarantin för hemtjänst bifogas hemtjänstbeslut när någon som inte tidigare blivit beviljad insatsen får det för första gången. Värdighetsgarantin för vårdbostad bifogas beslut om vårdbostad. I de kontakter som äldreombudsmannen haft, är upplevelsen att dessa inte alltid är kända av den enskilde och dess anhöriga.

På hälften av alla vårdboenden har det inte inkommit några formella synpunkter och klagomål till äldreombudsmannen. Vad det beror på är svårt att svara på. Det kan bero på att verksamheten har väl utarbetade rutiner för att ta om hand synpunkter och klagomål, vilket bidrar till att den enskilda/anhöriga inte känner behov av att höra av sig till äldreombudsmannen. Eller så finns det ett behov av en uppdaterad information om kommunens rutin för synpunkter och klagomål och äldreombudsmannens roll.

Antal ärenden, såväl diarieförda som ej diarieförda, har varierat under de år som statistiken jämförs. Det går inte att utifrån enstaka klagomål avgöra en verksamhets kvalitet. Däremot kan upprepade synpunkter och klagomål tyda på systematiska brister. I Social- och omsorgsförvaltningens uppföljningsarbete används information från olika källor som tillsammans ger en samlad bild av en verksamhet. Äldreombudsmannen samarbetar med utvecklingsledare och MAS/MAR för att samla och analysera inkomna synpunkter och klagomål.

4 De vanligaste klagomålskategorierna

Fördelningen av klagomål i olika kategorier har till stor del följt samma mönster under åren 2013-2021.

Från 1 november 2020 - 31 augusti 2021 har flest brister identifierats i kategorin:

- Bemötande, genomförandeplan och kontaktman
- Kontinuitet, bemanning och arbetsledning
- Hälso- och sjukvård

Enligt ny kategorisering från 1 september 2021 - 31 december 2021 har flest brister identifierats i kategorin:

- Hjälpens utförande
- Övrigt
- Bemötande

Då kategoriseringen av klagomål förändrats under 2021 har ett aktivt val gjorts att redovisa utifrån de tre vanligaste kategorierna av brister som gjorts 1 november 2020 - 31 augusti 2021 då perioden representerar flest klagomål.

De brister som under perioden 1 september - 31 december 2021 kategoriserats i "hjälpens utförande" och "bemötande" återfinns till stor del i tidigare kategori gällande brister som avser "genomförandeplan/kontaktperson/bemötande" och redovisas i den kategorin.

4.1 Bemötande, genomförandeplan och kontaktman

Avseende kategorin "bemötande, genomförandeplan och kontaktman" har 75 brister anmälts, detta motsvarar 32% av totalt anmälda brister. Av dessa rör två tredjedelar vårdboende och en tredjedel hemtjänst. Det är den kategori som har haft flest anmälda brister under de åtta år som äldreombudsmannen har hanterat synpunkter och klagomål. I den här kategorin framkommer brister i bemötande, utförande av omvårdnad och praktiska insatser, att genomförandeplan inte är upprättad, 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.

Några utmärkande områden som identifierats utifrån inkomna klagomål 2021 är:

- Mottagande och omvårdnad i samband med korttidsvistelse. De klagande har upplevt brister i den information som korttidsboendet fått om den enskilde och upplevt brister i mottagande från personal vid ankomst till korttidsboendet. De klagande har också upplevt att korttidsboendet inte mött upp till de förväntningarna på omvårdnad och hälso- och sjukvård som förmedlats inför korttidsvistelsen.
- Bemötande och motiverande av insatser till personer med demenssjukdom. Anhöriga har lyft fram upplevda brister gällande hygien, klädsel och att personal inte lyckats motivera den enskilde till att ta emot hjälp. Personal har inte heller följt upp nekad insats i nära anslutning för att på nytt försöka motivera den enskilde till hjälp.
- Upplevelser i samband med palliativ vård. I dessa fall har anhöriga upplevt brister i information från sjuksköterska när bedömning gjorts att den enskilde är i ett palliativt skede. Vidare framkommer upplevelser av att personal saknar kunskap i palliativ vård, vilket påverkat omvårdnaden.

4.2 Kontinuitet, bemanning och arbetsledning

Avseende kategorin "kontinuitet, bemanning och arbetsledning" har 31 brister anmälts, detta motsvarar 13% av totalt anmälda brister. Av dessa rör två tredjedelar vårdboende och en tredjedel hemtjänst. Det handlar om personalens kompetens, att bemanningen inte är tillräcklig samt hur många olika personer som utför insatserna.

De mest utmärkande områden som identifierats utifrån inkomna klagomål 2021 är:

- Brister i kompetens, då de klagande upplever att personal saknar utbildning. I klagomålen framkommer att personal upplevs osäker gällande utförande av delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser samt i samband med palliativ vård. Upplevelse att personal saknar kunskaper i att bemöta äldre personer med demenssjukdom och har svårigheter att motivera till insatser.
- Brister i svenska språket bland personal. Flera av klagomålen tar upp att det skett missförstånd på grund av att omvårdnadspersonal inte förstått vad den enskilde eller anhöriga försökt förmedla.
- Personal upplevs stressad. De har inte tid att stanna på överenskomna insatser eller komma tillräckligt snabbt på larm.

4.3 Hälso- och sjukvård

Kategorin "hälso- och sjukvård" har varit bland de tre kategorier som fått flest synpunkter och klagomål under åren 2013-2021, med undantag för 2020 då kategorin hamnade på fjärdeplats. I kategorin har 27 brister anmälts, detta motsvarar 12% av totalt anmälda brister. Av klagomålen rör två tredjedelar vårdboende. Till vårdboende räknas inriktningarna; vårdboende, vårdboende för personer med demenssjukdom och korttidsboende. En tredjedel av klagomålen är fördelade på servicehus/hemtjänst, växelvård och hemsjukvård. Inom detta område samarbetar äldreombudsmannen med MAS och MAR vid bedömning av ärendena. Det kan i förekommande fall, leda till fortsatt utredning.

Klagomålen visar på upplevda brister av hälso- och sjukvårdsinsatser, men också brister i information och kommunikation kring dessa. Många av de hjälpbehövande inom äldreomsorgen har komplexa sjukdomstillstånd vilket ställer stora krav på hälso- och sjukvården i verksamheten.

Några utmärkande områden som identifierats utifrån inkomna klagomål 2021 är:

- Upplevelser av brister i bedömningar av förändrade hälso- och sjukvårdstillstånd från omvårdnadspersonal och sjuksköterska.
- Upplevelser av brister i hantering i samband med covid-smitta, avsaknad av skyddsutrustning och efterlevnad av rutiner i detta.
- Upplevelser av brister i hälso- och sjukvårdsinsatser, omvårdnad och kontakt med omvårdnadspersonal och sjuksköterska i samband med palliativ vård. De klagande lyfter fram brister i hur information getts i samband med palliativ vård. Även möjlighet att samtala med sjuksköterska efter dödsfall.

5 Coronarelaterade frågor

Under perioden november 2020 - december 2021 har 18 diarieförda klagomål delvis berört frågeställningar utifrån pågående Corona-pandemi. Till skillnad från tidigare år, då klagomålen bland annat handlade om information under pandemin, organisering av säkra möten och tolkningar av besöksförbudet, har klagomålen 2021 berört upplevelser av vad anhöriga mötts av efter att de på nytt fått besöka sin närstående efter att besöksförbudet upphävts. Det har handlat om närstående som försämrats, bristande städning av bostaden och nya behov som inte uppmärksammats. Ett antal klagomål handlar även om brister i efterlevnad av t ex användande av munskydd eller annan skyddsutrustning.

6 Angelägna frågor

Analysen av inkomna synpunkter och klagomål under året och samtal som inkommit till äldreombudsmannen visar på ett antal områden som är viktiga, vilket redovisas i detta avsnitt. Det finns angelägna frågor som återkommit under åren och är väl kända. Eftersom de fortsatt lyfts fram i samtalen som inkommer till äldreombudsmannen är bedömningen att det fortsatt är angelägna frågor att arbeta vidare med.

6.1 Personalens kompetens

Omvårdnadspersonalen är en betydande resurs för välfärdssektorn, för äldre och deras anhöriga. Omvårdnadspersonalens förmåga att möta äldre utifrån förändrade hälso- och sjukvårdstillstånd och individuella omvårdnadsbehov, samt komplexa sjukdomstillstånd ställer krav på kompetens.

Under året har ett tjugotal ärenden inkommit där det framkommer upplevelse av bristande kompetens/utbildning bland personalen och bristande förmåga i professionellt bemötande. I dessa klagomål framkommer att det finns stor spridning i kompetens i verksamheterna.

Flera av klagomålen tar upp att det saknas kompetens om demenssjukdom för att möta och motivera personer med demens. Några ärenden har även tagit upp att personal brister i kompetens i samband med palliativ vård. En ytterligare aspekt som är återkommande i flera av klagomålen är att personal saknar tillräckliga kunskaper i svenska språket för att kommunicera med äldre och deras anhöriga. Några av klagomålen tar upp att det blivit missförstånd i kommunikationen dem emellan. I de ärenden som inkommit till äldreombudsmannen är upplevelsen att utbildad och oerfaren personal inte har samma förutsättningar att möta den enskildes behov av hälso- och sjukvård samt personlig omvårdnad.

I klagomålen som inkommit till äldreombudsmannen är personalens kompetens/utbildning en angelägen fråga. Det är viktigt att personal kan uppmärksamma förändrade hälsotillstånd och har förmåga att möta komplexa behov. Personalens kompetens är viktig för känslan av trygghet.

6.2 Världighetsgarantier

Linköpings kommun har sedan 2011 framtagna världighetsgarantier. Världighetsgarantierna syftar till att förankra socialtjänstlagens värdegrund för äldreomsorgen i det dagliga arbetet med äldre. I Linköping finns det framtagna lokala världighetsgarantier för hemtjänst och vårdbostad. Världighetsgarantierna beskriver vad du kan förvänta dig av äldreomsorgen i Linköpings kommun, se bilaga 2.

Det är en utmaning för varje verksamhet att säkerhetsställa att all personal arbetar i enlighet med världighetsgarantierna, då personalomsättningen på många platser är hög, samt att äldre i behov av hjälp är många till antalet och tillströmningen är konstant.

Under året har ett sjuttiofemtal brister identifierats gällande utförande av omvårdnad och praktiska insatser. De handlar om hur insatser planerats och utförts, att personal

kommer på avtalad tid, och att de har tillräckligt med tid att utföra sitt arbete. Det handlar även om det finns en aktuell genomförandeplan och utsedd kontaktperson. Ytterligare brister som identifierats handlar om mötet mellan personal och den äldre/anhöriga.

I samtalen med de äldre och deras anhöriga gällande klagomålen är upplevelsen att de lokala värdighetsgarantierna inte är kända. Genom ett aktivt arbete med den lokala värdighetsgarantin i verksamheterna hanteras frågor om delaktighet och inflytande över hjälpinsatser som efterfrågas i klagomålen. Kontaktmannen blir central i arbetet med genomförandeplanen och diskussionen om hur insatser ska utföras. Den enskilde får vara delaktig i planeringen av sin hjälp, och ha möjlighet till inflytande genom att berätta om vanor och framföra önskemål om tider. Den enskilde blir även uppmärksam på vad som förväntas av hemtjänsten och vårdboendet.

Arbetet med värdighetsgarantierna i äldreomsorgen är en angelägen fråga både för personal och den enskilde som är i behov av hjälp och stöd. Värdighetsgarantin ger möjlighet för personal att reflektera över hur de arbetar och bemöter den enskilde. För den som är i behov av hjälp bidrar värdighetsgarantin till delaktighet och inflytande över insatserna.

6.3 Korttidsboende

Under 2021 har ett knappt tjugotal klagomål inkommit som beskriver upplevelser i samband med vistelse på korttidsboende. Korttidsboende kan beviljas av en biståndsbedömare för en kortare period om den enskilde inte kan återgå hem efter en sjukhusvistelse, inte kan vistas hemma då hälso- och sjukvård samt omvårdnad inte kan ges i den egna bostaden på ett tryggt och säkert sätt. Det kan även vara aktuellt om en anhörig som vårdar en närstående behöver avlastning. Korttidsboende är ett möblerat rum på ett vårdboende.

När en person beviljas korttidsboende ges information om korttidsboende och biståndsbedömaren beskriver syftet med den enskildes vistelse i uppdraget till verksamheten. Verksamheten får oftast med kort varsel information om den som ska vistas på korttidsboendet. Det sker dagtid, kvällstid och helger. Informationen från biståndsbedömaren och rapport från t ex sjukhus är mycket viktigt för att ge verksamheten rätt förutsättningar att möta den enskildes behov. Det ställer även stora krav på verksamheten att kunna ställa om och säkerhetsställa att den enskilde får den hälso- och sjukvård samt den personliga omvårdnad som behövs.

Av klagomålen framkommer brister i information till verksamheten gällande behov av hälso- och sjukvårdsinsatser samt behov av omvårdnad. Vidare framkommer brister i mottagande på korttidsboendet, iordningställande av rum och brister i utförande av omvårdnad och hälso- och sjukvård i samband med korttidsvistelsen.

Rapporten till verksamheten sker från biståndsbedömaren men även från sjukhuset och i förekommande fall även hemsjukvården. Då flera aktörer är delaktiga i processen som ofta sker under kort tid är det viktigt att säkra upp att alla delar fungerar. I svaren från verksamheterna framkommer att det även är viktigt att den enskilde ges rätt förväntningar på vad en vistelse på korttidsboende innebär. Detta ställer krav på att olika professioner runt den enskilde lämnar korrekt information.

Det är en angelägen fråga för den enskilde som vistas på korttidsboende och dennes anhöriga att alla delar i processen kring korttidsvistelsen fungerar för att den enskilde och anhöriga känner sig trygga.

6.4 Färdtjänst

Flera samtal till äldreombudsmannen har berört frågan om rätt till färdtjänst. Frågor gällande färdtjänst ligger under samhällsbyggnadsnämndens ansvarsområde. I detta sammanhang lyfts frågan utifrån att det berör målgruppen äldre vilket gör att det är en angelägen fråga även för äldrenämnden.

Frågor som inkommit till äldreombudsmannen har handlat om äldre personer som tidigare varit beviljade färdtjänst, men efter att färdtjänstillståndet gått ut, har ansökt om nytt tillstånd för färdtjänst, där ansökan efter prövning har avslagits.

Lagen om färdtjänst är en trafiklag som endast ser till om du har en funktionsnedsättning som beräknas pågå i minst tre månader och har väsentliga svårigheter att förflytta dig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel. Kommunen har inte möjlighet att påverka myndighetsbeslut.

Färdtjänstlagen tar inte hänsyn till social isolering. Flera av de äldre som hört av sig till äldreombudsmannen är rädda för att de kommer bli isolerade i sitt hem efter att ansökan om färdtjänstillstånd avslagits. Några beskriver att de inte längre kommer ha möjlighet att besöka sin make/maka på vårdboende, då de inte upplever att de klarar att åka med allmänna kommunikationsmedel. Några uttrycker att de inte längre kommer ha möjligheten att självständig sköta matinköp. En annan fråga som blir aktuell utifrån detta, är hur äldre som inte har rätt till färdtjänst och inte upplever sig kunna åka med allmänna kommunikationsmedel ska ta sig till kommunens träffpunkter? Ur ett samhällsperspektiv kan detta bidra till att äldre blir mer isolerade och upplever ökad ensamhet. Eftersom lagen om färdtjänst inte tar hänsyn till social isolering, och det upplevs allt svårare att få färdtjänstillstånd är frågan angelägen ur ett samhällsperspektiv.

7 Neutral stödperson

Under 2021 är det 102 ärenden som i huvudsak består av frågor och vägledning för enskilda brukare eller anhöriga. Exempel på ärenden är generella frågor om hemtjänst, olika boendeformer, andra insatser inom äldreomsorgen, kostnader för äldreomsorg samt var man vänder sig för att ansöka om hjälp. I samtalen har det funnits möjlighet att föra ett resonemang och gemensamt reflektera kring vilka insatser som skulle kunna vara aktuella. Det har även inkommit frågor gällande restriktioner utifrån Corona-pandemi, hjälpmedel, bostadsanpassning och wi-fi på särskilt boende. I de kontakter då den enskilde/anhörige behöver mer fördjupad information hänvisas de vidare till rätt verksamhet inom kommunen.

Ärenden som är mer av karaktären stödsamtal, handlar om behov av insatser, brister som uppmärksammats, förväntningar på äldreomsorgen och särskilda boenden. I många av dessa kontakter väljer den enskilde/anhöriga att inte framföra ett formellt klagomål utan går vidare på egen hand till exempelvis äldrelots eller ansvarig verksamhetschef för hemtjänst/särskilt boende.

Under året har ett fåtal ärenden inkommit som handlar om beröm och förslag. Berömmet har avsett enskilda verksamheter som haft fungerande kontakt med vårdcentral, bra boendemiljö, bemötande och uppskattade aktiviteter. Ett par ärenden har avsett förslag på utbildning till omvårdnadspersonal som handlar om våld och övergrepp mot äldre. Ytterligare ett förslag som inkommit är att kommunen, som uppdragsgivare i upphandlingar, ställer krav på att teknik riktad till målgruppen äldre är anpassad för dem.

Äldreombudsmannens upplevelse är att anhöriga, brukare och allmänhet uppskattar möjligheten till samtal, stöd och vägledning.

8 Välfärdsfrågor för äldre

Ett av äldreombudsmannens uppdrag är att medvetandegöra kommunen i frågor som är väsentliga för äldres välfärd. Tidigare i denna rapport lyfts frågor fram som anses vara väsentliga. De flesta frågor handlar om insatser från äldreomsorgen som berör äldrenämndens ansvarsområde, medan andra frågor är mer allmänna samhällsfrågor som berör andra nämnder exempelvis färdtjänst. Det är av vikt att synpunkter, klagomål, frågor och förslag som lämnas av medborgarna kommer ansvariga politiker och tjänstemän till del. Äldreombudsmannens uppdrag är värdefullt för att lyfta fram och tydliggöra inkomna synpunkter.

Nedan redovisas aktiviteter riktade till äldre som äldreombudsmannen deltar i.

8.1 Äldredag

Linköpings kommuns arrangerar årligen en Äldredag på Konsert & kongress som lockar flera tusen besökare. Här brukar äldreombudsmannen delta för att samtala och informera i enskilda möten med besökare. Med anledning av Corona-pandemin bestämde äldrenämnden tidigt att Äldredagen skulle genomföras digitalt 2021.

Planeringen av Äldredagen har samordnats av representanter från Kultur och fritid för äldre. I arbetsgruppen har kulturarbetare, verksamhetsutvecklare, utvecklingsledare, kommunikatör och äldreombudsman deltagit.

Äldredagen livestreamades från Konsert och kongress den 13 oktober 2021. Det var cirka 60 stycken som var uppkopplade och tittade på livestreamingen. Förhoppningen är att det var fler personer än antalet uppkopplingar som samlats för att tillsammans titta på Äldredagen som en gemensam aktivitet. I samband med Äldredagen uppmärksammades även kampanjen "Balansera mera". Den presenterades i ett digitalt format på kommunens hemsida. Då Äldredagen spelades in har det under hösten varit möjligt att se Äldredagen även i efterhand via kommunens hemsida.

8.2 Digitalt seniormöte

Som beskrevs i årsrapporten för 2020 genomfördes i januari 2021 ett digitalt seniormöte. Det arrangerades av företaget Digitalmöten/Expoceed och Linköpings kommun var samarbetspartner. Äldreombudsmannen har tillsammans med en kollega ansvarat för kommunens deltagande. Till detta evenemang producerade Social- och omsorgsförvaltningen fem digitala montrar; fyra korta filmer och en textbaserad information, som presenterades på seniormötet. Här gavs information om

verksamheter som är relevanta för personer som ännu inte har insatser från äldreomsorgen, exempelvis anhörigcenter, demenscenter och välfärdsteamet (installation av trygghetslarm). Utöver de digitala montrarna bidrog förvaltningen med fem intervjuer i direktsändning. De digitala montrarna finns idag att ta del av på linkoping.se

Helena Engvall
Äldreombudsman

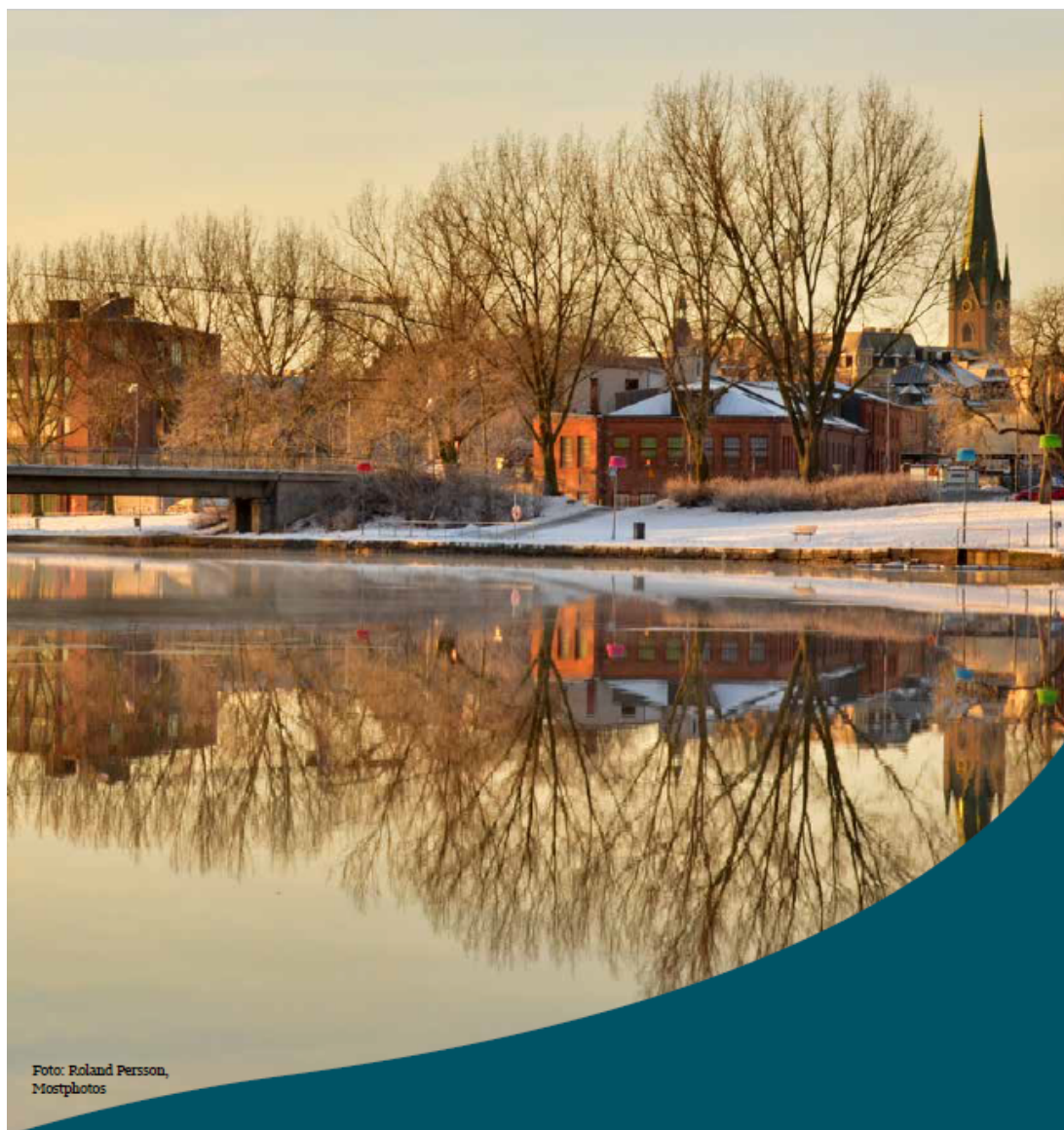


Foto: Roland Persson,
Mostphotos

En hälsning till dig som är senior

Information från Linköpings kommun till dig
som är 80 år eller äldre och inte har hemtjänst



Linköping
Där idéer blir verklighet

Träffpunkter, lunchservering och minigym

Det finns många sätt att behålla hälsan och må bra. Gemenskap och aktiviteter stimulerar både hjärna och hjärta. Varje vecka ordnar kommunen olika aktiviteter för seniorer.

Information om öppettider och kontaktuppgifter till verksamheterna nedan hittar du på kommunens hemsida:

- www.linkoping.se/aldre-aktivitet

På samtliga servicehus och kommunala trygghetsboenden finns lunchservering och fritidsverksamhet dit alla är välkomna oavsett om de bor i boendet eller ej. I några områden finns gemensamhetslokaler med endast fritidsverksamhet.

Hagdahliska huset - en centralt belägen mötesplats med café och en visningsmiljö med teknik anpassad till äldre. Det finns ett IT-café med datorer som du är välkommen att använda. Du kan vissa tider få hjälp med hur du kan använda din mobil, surfplatta och dator.

Aktivitetshuset - ett centralt beläget kulturhus för seniorer. Du kan prova på och delta i aktiviteter som målning, keramik, vävning, kort- och sällskapsspel samt lättgymnastik i grupp.

Ekbacken fritidscenter - en öppen mötesplats i Ekholmen för seniorer med underhållning, enklare yoga och möjlighet att delta på fika tillsammans med andra.

Agora - ett kulturhus för alla åldrar i Skäggetorp. Till seniorer erbjuds seniorecafé, målning och stick- och sycafé. I huset finns även ett modernt bibliotek.

Minigym - den bästa träningen är den som blir av! Därför är det viktigt att hitta den träningsform som du tycker om. Kommunen erbjuder möjlighet till gratis träning på kommunens minigym som finns utplacerade

geografiskt på vissa servicehus och trygghetsboenden.

Åleryds friskvårdsgym - för dig som vill prova styrketräning efter introduktion av fysioterapeut.

Färdtjänst

Färdtjänst är en del av den allmänna kollektivtrafiken. Om du på grund av funktionsnedsättning inte kan åka med den allmänna kollektivtrafiken kan du ansöka om färdtjänst. Mer information finns här:

- www.linkoping.se/fardtjanst
 - Telefon 013-20 60 00
-

Anhörigstöd

Anhörigcenter finns till för dig som hjälper, stöttar eller känner oro för en närstående och behöver stöd för att orka.

De erbjuder aktiviteter, samtalsgrupper, enskilda samtal och taktill massage. De erbjuder även stöd för dig som förlorat en nära anhörig och behöver någon att prata med.

- Anhörigcenter nås på telefon 013-26 31 95

Demenscenter vägleder och stödjer dig som är anhörig till en person med demenssjukdom. Du kan få stöd både genom enskilda samtal och genom att delta i gruppverksamhet.

Om din anhörige behöver växelvård eller dagvård kan Demenscenter hjälpa dig med ansökan.

- Demenscenter nås på telefon 013-20 60 00

Hjälp i hemmet

Fixartjänst

Du som är över 65 år och bor i Linköpings kommun kan få gratis hjälp av kommunens Fixartjänst med sysslor i hemmet som inte kräver fackkunskap, till exempel byta glödlampor, hänga upp gardiner, sätta upp lampor, montera brandvarnare eller hämta/ställa upp tunga saker på vinden eller i förråd.

Fixartjänst har telefon 013-20 87 75

Hemtjänst

Hemtjänst innebär att du kan få hjälp i ditt hem med dagliga göromål. Det kan vara allt från städning och inköp till påklädning, hygien, måltider med mera. Insatser kan ges vid flera tillfällen under dygnet om du behöver det. För många är trygghetslarm och matkorg de första insatser de börjar med.

Du ansöker om hemtjänst hos Social- och omsorgsförvaltningen:

- www.linkoping.se/hemtjanst
- Telefon: 013-20 60 00

Behöver du stöd eller hjälp med en **hälso- och sjukvårdinsats**, som exempelvis att ta ögondroppar, att ta dina läkemedel eller att ta på och av stödstrumpor som läkare har ordinerat, vänder du dig till din vårdcentral för att få hjälp.

Heminstruktörer vid syn- eller hörselskada

Du som har en syn- eller hörselskada kan kontakta någon av kommunens heminstruktörer. Heminstruktör kan ge råd om hjälpmedel som gör din vardag enklare. Heminstruktörerna besöker dig i hemmet för att hjälpa till att lösa problem som din syn- eller hörselskada ger dig.

- Telefon heminstruktör - hörselskada 013-20 52 51
- Telefon heminstruktör - synskada 013-20 84 69

Hjälpmedel

Behöver du hjälpmedel i hemmet eller en anpassning av bostaden kan Kommunrehabets arbetsterapeuter göra ett hembesök hos dig för att se över behovet.

- Telefon 013-29 43 60

Boende för äldre

55+, 70+ och trygghetsboenden finns hos olika privata fastighetsbolag. Det innebär olika former av tillgänglighetsanpassade boenden, ofta med lokaler för gemensamma aktiviteter samt gästlägenhet. Det är fastighetsbolaget som tar emot intresseanmälningar och fördelar lägenheter. Mer information finns här:

- www.linkoping.se/seniorboende

Servicelägenhet och vårdbostad är kommunens särskilda boenden för äldre. För att bo här ska du ha behov av omvårdnad och hjälp som inte kan tillgodoses i ett ordinärt boende.

I servicehus finns gemensamma aktiviteter och lunchservering. Behöver du hjälp med omvårdnad får du det av hemtjänsten.

Ett vårdboende passar bra om du har ett mer omfattande behov av hjälp och närhet till omvårdnadspersonal.

Du ansöker om servicelägenhet eller vårdbostad hos Social- och omsorgsförvaltningen.

- www.linkoping.se/aldre-boende
- Telefon 013-20 60 00

Kommunala trygghetsboenden kommer från och med 2023-05-01 att bli bistandsbedömda trygghetsboenden. Inga nya intresseanmälningar kan därför göras. Mer information: www.linkoping.se/bistandsbedomt_trygghetsboende

Mer information om Linköpings kommuns äldreomsorg

Äldreomsorg - www.linkoping.se/omsorg-och-hjalp/aldre/
Elderly care - www.linkoping.se/language/care--help/elderly-care/
Usein kysytyä vanhustenhuollosta - www.linkoping.se/finska

För att få information och hjälp att komma i kontakt med kommunens äldreomsorg vänder du dig till Kontakt Linköping.

Kontakt Linköping telefon 013-20 60 00
Linköpings kommuns hemsida: www.linkoping.se

OBS! Med anledning av coronapandemin kan det ske förändringar i verksamheter. För aktuell information läs mer på kommunens hemsida eller ring Kontakt Linköping.

Alla har rätt till ett liv utan hot och våld

Om du utsätts för våld av någon som står dig nära eller som tidigare stått dig nära, kan du få stöd och hjälp. Det är viktigt att prata med någon om hur det är eller har varit.

Du är inte ensam och det går att få stöd och hjälp! Prata med din vård- eller omsorgskontakt eller kontakta Social- och omsorgsförvaltningens mottagning för våld i nära relationer.

- www.linkoping.se/valdmoznara
- Telefon 013-26 22 50

Denna folder 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.



Värdighetsgarantier – hemtjänst

Linköpings kommun garanterar!

Hemtjänsten ska präglas av trygghet, gott bemötande och möjlighet för alla att vara delaktiga i utformningen av sina individuella insatser.

Värdighetsgarantier är en trygghet för dig som har hemtjänst. De gäller för alla som har hemtjänst oavsett ålder och oavsett om du har en kommunal eller privat utförare.

- **Din hemtjänst ska planeras och genomföras tillsammans med dig.**

När hemtjänsten startar får du en kontaktman bland hemtjänstpersonalen. Kontaktmannen har ett särskilt ansvar för att lära känna dig, dina behov och dina önskemål.

Du och din kontaktman ska i samband med hemtjänstens start ha ett personligt samtal där ni går igenom hur du vill att dina hemtjänstinsatser ska utföras. Om du önskar kan närstående eller god man vara med.

- **Personalen ska lyssna på dina synpunkter och önskemål.**

Det som du och din kontaktman har kommit fram till under samtalet ska dokumenteras i en så kallad genomförandeplan. Det kommer att ligga till grund för hur din vård och omsorg utförs.

Genomförandeplanen ska uppdateras när dina behov eller önskemål förändras, dock minst en gång per år.



- **Ditt privatliv, din integritet och dina livsval ska respekteras av personalen.**

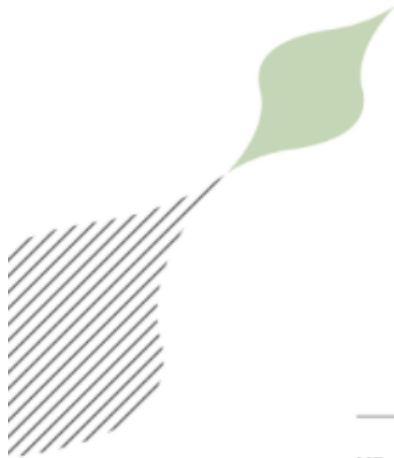
Vi vill att hemtjänsten ska präglas av trygghet, gott bemötande och möjlighet för alla att vara delaktiga i utformningen av sina individuella insatser.

Du ska få din hemtjänst utförd utifrån det som dokumenterats i din genomförandeplan. Där ska det tydligt framgå vad som är viktigt för att du ska känna dig trygg och kunna fortsätta leva som du är van vid.

Dina insatser ska utföras på de tider som du och hemtjänsten har kommit överens om. Hemtjänstens personal ska informera dig om de blir försenade eller måste ändra en tid.

Du som har trygghetslarm ska kunna lita på att du får akut hjälp inom 20 minuter i tätort eller 40 minuter i glesbygd när du har tryckt på din larmknapp.

Du ska veta vem som hjälper dig. All fast anställd personal ska bära fotolegitimation väl synligt. Vikarier ska bära tjänstekort väl synligt och kunna visa legitimation om du inte känner dem.



Hör av dig till oss!

Vi vill veta om du inte är nöjd med hemtjänsten. Du kan alltid vända dig direkt till din hemtjänstutförare med dina synpunkter. Du kan också vända dig till kommunens äldreombudsman på telefonnummer 013-20 66 60.

På www.linkoping.se kan du lämna synpunkter och få mer information om hemtjänsten. Om du har frågor om äldreomsorgen kan kommunens äldrelotsar vägleda dig. De har telefonnummer 013-20 64 01.



Värdighetsgarantier – vårdbostad

Linköpings kommun
linkoping.se



Linköpings kommun garanterar!

Vårdbostäder ska präglas av trygghet, gott bemötande och möjlighet för alla att vara delaktiga i utformningen av sina individuella insatser.

Värdighetsgarantier är en trygghet för dig, när du bor i eller söker till vårdbostad. De gäller oavsett om vårdboendet som du bor på drivs av en kommunal eller en privat utförare.

- **Handläggaren ska fråga efter dina behov, vanor och önskemål när du ansöker om vårdbostad.**

Vi vill öka ditt självbestämmande och delaktighet i samband med ansökan, utredning och beslut om vårdboende.

- **Dina behov, vanor och önskemål ska vara tydligt beskrivna i handläggarens utredning.**

Vi vill att du ska ha möjlighet att fortsätta leva utifrån dina vanor, din identitet och din personlighet.

- **Din vård och omsorg ska planeras och genomföras tillsammans med dig när du bor i vårdbostad.**

I samband med att du flyttar till vårdboende får du en kontaktman i personalgruppen. Kontaktmannen har ett särskilt ansvar för att lära känna dig, dina behov och önskemål.

När du flyttar in ska du och din kontaktman ha ett personligt samtal där ni går igenom vilka hjälpinsatser du har behov av och hur du vill att de ska utföras. Om du önskar kan närstående eller god man vara med.



- **Personalen ska lyssna på dina synpunkter och önskemål.**

Det som du och din kontaktman har kommit fram till i välkomstsamtalet ska dokumenteras i en så kallad genomförandeplan. Det kommer att ligga till grund för hur din vård och omsorg utförs.

Genomförandeplanen ska uppdateras när dina behov och önskemål förändras, dock minst en gång per år.

- **Ditt privatliv, din integritet och dina livsval ska respekteras av personalen.**

Vårdbostäder ska präglas av trygghet, gott bemötande och möjlighet för alla att vara delaktiga i utformningen av sina individuella insatser.

Personalen på vårdbostaden ska utföra din vård och omsorg utifrån det som dokumenterats i din genomförandeplan. Där ska det tydligt framgå vad som är viktigt för att du ska trivas, känna dig trygg och kunna fortsätta leva som du är van vid.

Du ska veta vem som hjälper dig. All personal ska bära namnbricka väl synligt.



Hör av dig till oss!

Vi vill veta om du inte är nöjd med den hjälp du får. Du kan alltid vända dig direkt till ditt vårdboende med dina synpunkter. Du kan också vända dig till kommunens äldreombudsman på telefonnummer 013-20 66 60.

På www.linkoping.se kan du lämna synpunkter och få mer information om vårdbostäder. Om du har frågor om äldreomsorgen kan kommunens äldrelotsar vägleda dig. De har telefonnummer 013-20 64 01.

