



# Äldreombudsmannens årsrapport 2022

Diarienummer: 2023-11

Datum: 23-01-16

Handläggare: Helena Engvall

Organisation: Social- och omsorgsförvaltningen, avdelning äldre, kvalitet och utveckling

# Sammanfattning

Äldreombudsmannens uppdrag innefattar att ansvara för kommunens uppsökande verksamhet till äldre, ta emot och förmedla synpunkter och klagomål på äldreomsorgen enligt kommunens rutin. Det innefattar även att vara en neutral stödperson som äldre och deras närstående kan vända sig till. Äldreombudsmannen ska även företräda de äldre, genom att medvetandegöra kommunen i frågor som är viktiga för äldres välfärd.

Äldreombudsmannens rapport sammanfattar 389 ärenden som inkommit till äldreombudsmannen under året. Av dessa avser 172 diarieförda synpunkter och klagomål. Övriga ärenden handlar om frågor, stödsamtal, förslag eller beröm.

Utifrån synpunkter och klagomål har flest upplevda brister identifierats i tre kategorier "hjälpens utförande", "hälso och sjukvård" och "trygghet".

I kategorin "hjälpens utförande" beskrivs upplevelser att den enskilde inte får den omvårdnad som förväntas. Dessa brister är beskrivna i de klagomål som avser hemtjänst, vårdboende och korttidsboende. Flera av klagomålen beskriver att inget helhetsansvar tas för omsorgen om den enskilde. Upplevelse av bristande utbildning, kompetens och engagemang från personal lyfts fram i klagomålen.

I kategorin "hälso- och sjukvård" framkommer att personal saknar kompetens att utföra delegerade arbetsuppgifter, exempelvis insulingivning och byte av läkemedelsplåster. I klagomålen beskrivs även att personal inte uppmärksammar förändrade hälsotillstånd. Hälften av klagomålen i denna kategori kommer från korttidsboende.

I kategorin "trygghet" handlar klagomålen främst om att den enskilde känt sig otrygg då de fått vänta länge på att få larm besvarade på vårdboende och korttidsboende. En annan aspekt som framkommer i klagomålen är att den enskilde upplever otrygghet när det kommer ny personal som inte vet vad de ska göra eller att personal saknar kompetens att utföra de insatser som den enskilde ska ha hjälp med.

Analysen av inkomna ärenden visar på ett antal angelägna frågor. Det handlar som tidigare år om att säkra kompetensförsörjningen, att den enskilde får sitt behov av hälso- och sjukvård samt omvårdnad tillgodosett under korttidsvistelsen. Även att den enskilde ska känna sig trygg med omvårdnaden på ett särskilt boende och vikten av att verksamheten tryggar besvarandet av larm. En annan angelägen fråga för flera brukare är kommunens avgiftstaxa för hemtjänst. I klagomålen framkommer synpunkter på hur taxan beräknas och är uppbyggd samt utformningen av fakturan.

## Innehåll

<b>Sammanfattning</b>	<b>3</b>
<b>Bakgrund</b>	<b>6</b>
Äldreombudsmannens uppdrag i Linköpings kommun	6
<b>Uppsökande verksamhet</b>	<b>6</b>
Äldredagen	8
Reflektioner	9
Uppsökande verksamhet i tre andra kommuner	9
<b>Inkomna ärenden</b>	<b>10</b>
<b>Synpunkter och klagomål</b>	<b>11</b>
Redovisade brister per kategori	12
Kategorier med flest redovisade brister	15
Hjälpens utförande	15
Hälso- och sjukvård	16
Trygghet	16
Klagomål per verksamhetsområde	17
Vårdboende	17
Korttidsboende	17
Hemtjänst	18
Åtgärder som verksamheterna vidtagit	18
Reflektioner	19
<b>Neutral stödperson</b>	<b>20</b>
Frågor	20
Förslag	20
Beröm	21
Stödsamtal	21
Reflektioner	21
<b>Angelägna områden</b>	<b>22</b>
Kompetensförsörjningen	22
Vistelse på korttidsboende	22
Trygghetslarm på vårdboende	23
Avgiftstaxa för hemtjänst	24

<b>Bilaga 1, personlig inbjudan till de som fyller 80 år och inte har hemtjänst</b>	<b>25</b>
<b>Bilaga 2, vykort till alla som är 81 år och äldre och inte har hemtjänst</b>	<b>26</b>
<b>Bilaga 3, annons gällande informationsträff</b>	<b>27</b>
<b>Bilaga 4, samlad information till seniorer</b>	<b>28</b>

## Bakgrund

Det finns ungefär 29 000<sup>1</sup> personer över 65 år i Linköpings kommun. Äldrenämnden bär det yttersta ansvaret för att de får det stöd och den hjälp de behöver enligt socialtjänstlagen. Av dessa personer har ungefär 4500 personer beslut om hemtjänst eller särskilt boende, varav 64% är kvinnor och 36% är män.<sup>2</sup>

Det blir allt fler äldre i samhället och många äldre befinner sig i en utsatt position. En hel del äldre som är försvagade av sjukdom kan ha svårigheter att själva driva frågor som är angelägna för dem och en del saknar även nära anhöriga som kan hjälpa till att driva viktiga frågor.

I Linköpings kommun tog äldrenämnden 2012 beslut att det skulle finnas en äldreombudsman, och sedan 2013 har funktionen funnits i Linköpings kommun.

## Äldreombudsmannens uppdrag i Linköpings kommun

Äldreombudsmannens uppdrag har varit detsamma sedan 2013 men rollen har genom åren haft olika organisatorisk tillhörighet. Idag är äldreombudsmannens roll en del av kvalitet och utveckling, avdelning äldre på social- och omsorgsförvaltningen. Det innebär att det finns en nära samverkan med medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) samt de utvecklingsledare som ansvarar för planering och uppföljning av äldreomsorgen.

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/närstående genom att medvetandegöra kommunen i frågor som är väsentliga för äldres välfärd

## Uppsökande verksamhet

Enligt socialtjänstlagen ska kommunen ansvara för att bedriva uppsökande verksamhet.<sup>3</sup>

I kommunen finns ungefär 29 000 personer som är över 65 år. Äldreombudsmannens uppsökande arbetet i kommunen har sedan flera år tillbaka riktat sig till personer som fyller

---

<sup>1</sup> Befolkningsstatistik 2021, enligt Linköpings kommuns statistikdatabas <http://statistik.linkoping.se/PXWeb/pxweb/sv/>

<sup>2</sup> Statistik från treserva 221231, personer med pågående biståndsbeslut

<sup>3</sup> Socialtjänstlagen 3 kap 1§

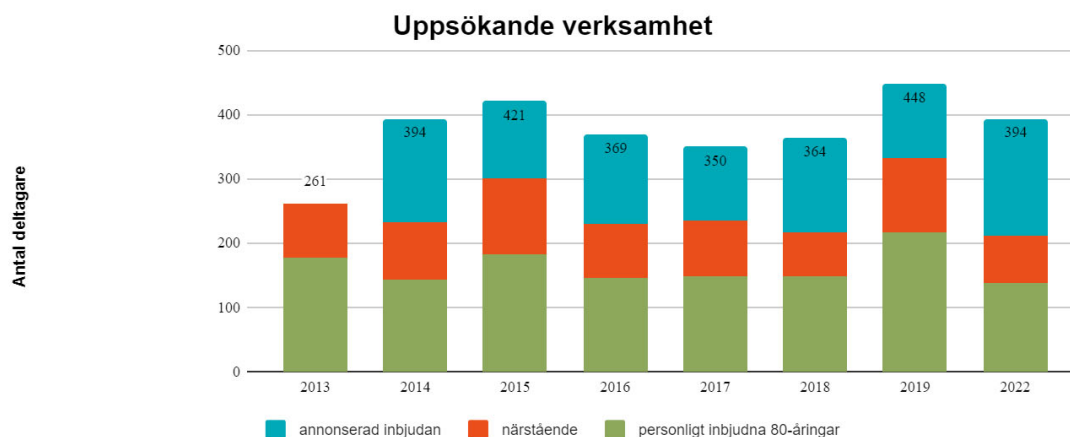
80 år eller är äldre och inte har hemtjänst, vilket under 2022 inneburit omkring 6500 personer.

För att kunna nå ut med information till målgruppen har en personlig inbjudan till informationsträff skickats ut med post till alla som fyller 80 år och inte redan har hemtjänst, se bilaga 1. Även de som endast har ett trygghetslarm har fått en inbjudan, då de inte har en kontinuerlig kontakt med hemtjänsten. Under 2022 skickades inbjudan ut till 989 personer. I inbjudan fanns två informationstillfällen att välja på, och det framgick att den inbjudna hade möjlighet att ta med en följeslagare. Till informationsträffarna anmälde sig totalt 212 personer. Innehållet i informationsträffarna har främst handlat om vad kommunen har för boendeanternativ till äldre, vad som ingår i hemtjänst och hur den enskilde ansöker om insatser. Vidare har information lämnats om anhörigstöd, aktiviteter, träffpunkter, lunchserveringar, seniormottagningen och annat stöd som finns till äldre i kommunen. Avslutningsvis har två fysioterapeuter informerat om vikten av fysisk aktivitet och goda levnadsvanor. De har gett tips på praktiska övningar som var och en kan göra på egen hand i hemmet. Alla besökare har fått med sig ett skriftligt material hem.

Under hösten har ett vykort med information skickats ut till alla som är 81 år eller äldre och inte har hemtjänst, se bilaga 2. På vykortet har information om seniormottagningen, träffpunkter och lunchservering samt "balansera mera" (filmer med fallförebyggande träning på Linköping kommuns hemsida) lyfts fram. På vykortet fanns även information om äldredagen samt information om att äldreombudsmannen kommer bjuda in till en informationsträff via lokalpressen. Vykortet skickades till 5 569 personer.

Under vecka 44 annonserade äldreombudsman i Östgöta Correspondenten och i Linköpingsposten om en öppen informationsträff riktad till seniorer oavsett ålder, se bilaga 3. Till informationsträffen anmälde sig 223 personer. På grund av rådande väderförhållanden den aktuella dagen kom endast 182 personer till informationsträffen. Flera av de som inte kunde komma på informationsträffen hörde i efterhand av sig och bad att få informationsmaterial hemskickat. Innehållet på informationsträffen var detsamma som under våren förutom att fysioterapeuterna även visade de filmer som spelats in gällande fallförebyggande träning, "balansera mera" och som finns att ta del av på kommunens hemsida. Alla besökare fick även detta tillfälle med sig ett skriftligt informationsmaterial hem.

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



*Figur 1 Antal deltagare i informationsträffar/upsökande verksamhet per år 2013-2022. Siffran högst upp i stapeln är det sammanlagda antalet deltagare. Under 2020-2021 var det på grund av pandemin inga fysiska informationsträffar.*

Utöver de uppsökande informationsträffarna har information getts utifrån önskemål i ett par föreningar, på Agoras språkcafé, heminsruktörens synggrupper samt på Hagdahls seniorcenter. Anpassad information utifrån önskemål har vid dessa tillfällen lämnats till sammanlagt 113 personer.

Äldreombudsmannen har tillsammans med biståndsbedömare utbildat/informerat medarbetare på Kontakt Linköping om vad kommunen erbjuder äldre utifrån den information som finns på kommunens hemsida. Detta för att de ska kunna ge medborgaren en bra vägledning och information.

Patientnämnden har fått information om äldreombudsmannens uppdrag och hur kommunen arbetar med synpunkter och klagomål.

Äldreombudsmannen har under våren tagit fram en samlad informationsbroschyr om vad kommunen har för verksamhet riktad till seniorer, för att kunna lämna ut på informationsträffar, se bilaga 4. Materialet grundar sig i den fördjupade information som skickades ut i den uppsökande verksamheten under pandemin, då äldreombudsman inte kunde bjuda in till fysiska informationsträffar.

Katolska kyrkan och ortodoxa kyrkan har erbjudits möjlighet att få information av äldreombudsman i ett försök att nå seniorer som är utlandsfödda. Det är dock inget som verksamheterna varit intresserade av.

## Äldredagen

Den 2 november 2022 genomfördes äldredagen fysiskt igen på Konsert och kongress, efter två års uppehåll till följd av pandemin. Äldreombudsman har tillsammans med utvecklingsledare från social- och omsorgsförvaltningen och representanter från pensionärsorganisationer deltagit i en planeringsgrupp som samordnats av representanter



från "Kultur och fritid". Social- och omsorgsförvaltningen fanns med som utställare och representerades av äldreombudsman, biståndsbedömare, utvecklingsledare, välfärdstekniker och politiker från äldrenämnden.

Äldredagen är ett uppskattat arrangemang för att uppmärksamma områden som är väsentliga för seniorer. För äldreombudsmannen är deltagandet ett led i att marknadsföra funktionen. Det ger möjlighet till samtal med brukare/närstående/medborgare i frågor som rör äldreomsorgen. Det ger också tillfällen till möten med utförare och andra aktörer vilket är värdefullt i äldreombudsmannarollen. Till äldredagen kom uppskattningsvis 3000 deltagare.

## Reflektioner

Upplevelsen är att informationsträffarna varit mycket uppskattade, framförallt då äldreombudsmannen till följd av pandemin inte haft fysiska informationsträffar under två år.

Några reflektioner som uppkommit i samband med den uppsökande verksamheten har varit varför en riktad inbjudan skickas ut först efter att man fyllt 80 år? När frågan kommit upp tyckte flera av åhörarna att 75 år skulle vara ett bättre ålder då de vill hålla sig informerade om vilket stöd som finns.

En annan reflektion är svårigheten att ta sig in centralt för att ta del av information och att informationen i stället skulle ges i närområdet. Förslag har även inkommit att informationsträffen ska finnas inspelad för att kunna ses digitalt.

En möjlighet i nya organisationen, områdesbaserad vård och omsorg i hemmet, är ett närmare samarbete med respektive utförare då de i geografiska områden ansvarar för träffpunkter. Att istället erbjuda informationsträffar till seniorer på träffpunkter i det närområde där de bor.

## Uppsökande verksamhet i tre andra kommuner

I Socialtjänstlagen är det reglerat att kommunen ska bedriva uppsökande verksamhet, men inte till vilken åldersgrupp eller hur. För att ge en bild av hur andra kommuner arbetar redovisas en kort sammanställning från tre andra kommuner.

Västerås kommun har två seniorguider som arbetar med den uppsökande verksamheten i kommunen. De skickar ut skriftlig information och erbjuder hembesök till alla som fyller 75 år, för att informera om boende, digitalisering, säkerhet och trygghet och att komma igång igen efter pandemin både fysiskt och socialt. De är vid förfrågan även ute och föreläser om brand och säkerhet, träning och kost samt bostäder till seniorer. De publicerar även ett digitalt nyhetsbrev på kommunens hemsida varje månad.

Norrköpings kommun har ingen organiserad uppsökande verksamhet. De erbjuder information via kommunens träffpunkter och biståndsbedömare gör informerande hembesök på förfrågan. De har ett projekt "LIMPAN" (Långrev<sup>4</sup>, identifiera, motivera, påverka, aktivera, nätverka) i tre bostadsområden i Norrköpings kommun. Det syftar till att bryta isolering och

---

<sup>4</sup> Långrev, symboliserar att kommunen lägger ut "krokar" för att fånga upp äldre som rör sig i bostadsområdet.

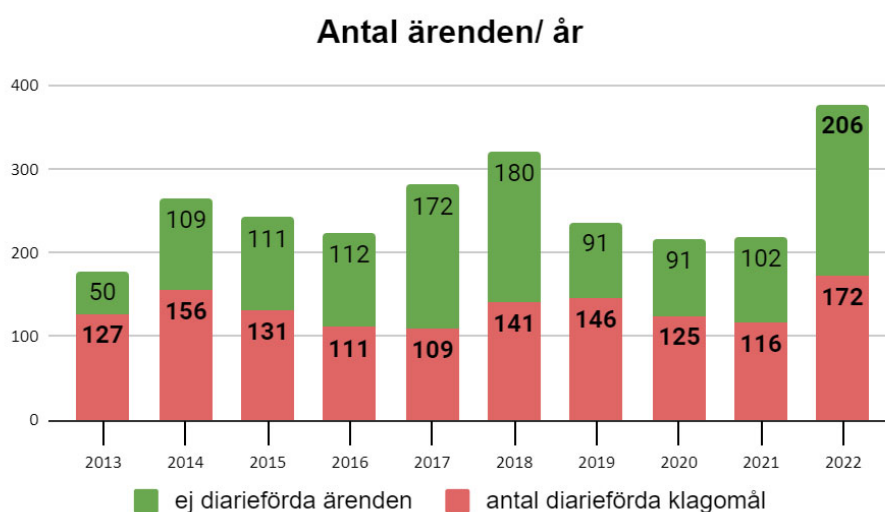
arbeta mer proaktivt mot psykisk ohälsa samt fokuserar på hälsofrämjande arbete. De vill i projektet bredda innehållet i träffpunkterna för att nå fler invånare.

Malmö stad har fyra personer som arbetar med uppsökande verksamhet (en äldrepedagog, en arbetsterapeut, en sjukgymnast och en sjuksköterska) och erbjuder de som fyller 80 år ett hembesök med hälsofrämjande samtal. Samtalet berör frågor om den enskildes situation, råd för att minska fallskador, information om vad kommunen erbjuder för stöd och service i vardagen samt mötesplatser och sociala aktiviteter.

## Inkomna ärenden

Totalt har 389 ärenden inkommit till äldreombudsman under året. Av dessa har 206 ärenden varit av karaktären vägledning, stödsamtal, frågor och beröm som inte har diarieförts. Bland de 183 diarieförda ärendena är 172 stycken synpunkter och klagomål och övriga ärenden är frågor, förslag eller beröm.

Nedan redovisas antal ärenden och diarieförda klagomål under åren 2013-2022

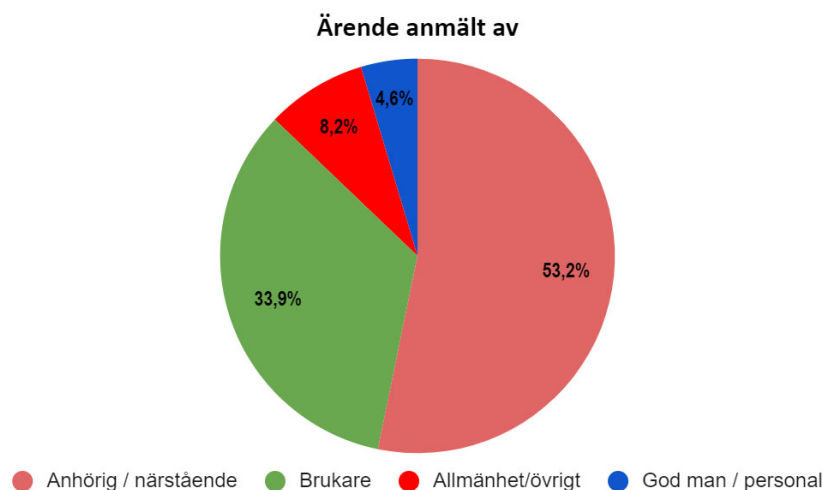


*Figur 2 Inkomna ärenden ej diarieförda, respektive diarieförda klagomål. Siffran i den rosa stapeln visar antal diarieförda klagomål. Siffran i den gröna stapeln visar det antalet inkomna ärenden som ej är diarieförda.*

De flesta ärenden inkommer via telefon 55%, efter det är e-post 17% och webbformuläret "hjälp oss att bli bättre" 17% som är de vanligaste kontaktvägarna. Ett fåtal ärenden har inkommit via brev, Kontakt Linköping eller via klagomålsblankett.

De flesta ärenden, 53% har kommit från närstående, därefter 34% brukare. Ett fåtal ärenden har anmälts av god man/personal, allmänhet eller av övriga.

Fördelning av de olika kategorierna som anmäler ärenden visas i figur 3.



Figur 3 Ärende anmält av. Visas i procent för respektive kategori.

Av de som hör av sig till äldreombudsman är majoriteten närstående och kvinnor. Av de inkomna ärendena där det framgår vem det berör avser de flesta ärendena kvinnor. Statistiken över könsfördelningen är räknad på de ärenden där könet är angivet.

Av de som anmält ärenden står kvinnorna för 69% och männen för 27%. Ärendena berör 59% kvinnor och 36 % män, vilket i stora drag följer könsfördelningen bland brukarna som har insatser från äldreomsorgen. Därutöver berör 5% par.

## Synpunkter och klagomål

Den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Kvalitet definieras av att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten.<sup>5</sup>

I kommunens rutin för synpunkter och klagomål definieras synpunkter och klagomål enligt följande:

*“Med synpunkter och klagomål avses alla synpunkter, klagomål, invändningar och förslag till förändringar och förbättringar som framförs från social- och omsorgsnämndens samt äldrenämndens kunder (klienter, utförare, anhöriga, kommuninvånare, allmänheten, samarbetspartners, uppdragstagare).*

*I lagarna som reglerar socialtjänsten ställs krav på ett systematiskt kvalitetsarbete och att det finns ledningssystem som säkerställer kvalitet i verksamheten. Ledningssystemet ska också säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål. Detta för att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten och för att identifiera nya eller ej tillgodosedda behov.”*

---

<sup>5</sup> SOFS 2011:9

Under året har 172 synpunkter och klagomål inkommit till äldreombudsmannen. Dessa har hanterats enligt kommunens rutin för synpunkter och klagomål, vilket innebär att det skickas ut till ansvarig verksamhet som ansvarar för att utreda och besvara klagomålet både till den klagande och till äldreombudsmannen. Enligt rutinen ska verksamheten dokumentera vidtagna åtgärder. Svaret bedöms av äldreombudsmannen tillsammans med utvecklingsledare på social- och omsorgsförvaltningen. I de fall klagomålen berör hälso- och sjukvård involveras även medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

Enskilda ärenden kan vara aktuella hos både äldreombudsmannen och patientnämnden. Äldreombudsmannen samverkar då med patientnämnden, Region Östergötland. Under 2022 har fem klagomål inkommit till patientnämnden som rör kommunal hälso- och sjukvård. Två av klagomålen har handlat om regler kring förskrivning av hjälpmedel. Övriga tre klagomål har avsett hälso- och sjukvårdsinsatser på särskilt boende/korttidsboende. Två av dessa klagomål har varit aktuella både hos patientnämnden och äldreombudsmannen.

## Redovisade brister per kategori

Inkomna klagomål har kategoriserats utifrån elva olika kategorier. Kategorierna utgår från områdena i Socialstyrelsens brukarundersökning. Nedan följer en sammanställning av vilka upplevda brister som identifierats i de 172 diarieförda klagomålen. Observera att ett ärende kan beröra flera kategorier. Exempelvis om en person framfört klagomål gällande aktiviteter och måltider räknas det som ett ärende men två upplevda brister. Det resulterar i att 172 klagomålsärenden genererat 315 brister.

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.

Under varje kategori beskrivs kortfattat vilka upplevda brister som beskrivits i klagomålen. Observera att redovisningen avser upplevda brister och att det inte alltid motsvaras av en faktisk brist.

#### Hjälpens utförande

- upplevelse av bristande kvalité på insatser
- bristande tillsyn
- brister i utförande av personlig omvårdnad
- uppmärksammar inte förändrat omsorgsbehov
- personal upplevs ha svårt att motivera brukaren till hjälp
- bristande städning av bostad
- får inte hjälp enligt genomförandeplan
- att brukaren inte får den hjälp som hen har behov av
- utebliven insats
- inställda besök
- bristande kompetens hos personal
- bristande engagemang hos personal

#### Hälso- och sjukvård

- bristande efterlevnad av basala hygienrutiner/source control<sup>6</sup>
- bristande kompetens gällande delegerade arbetsuppgifter
- personal inte uppmärksammat förändrat hälsotillstånd, exempelvis en urinvägsinfektion eller att person är uttorkad
- upplevelse av att brukare inte får sitt behov av hälso- och sjukvårdsinsatser tillgodosett
- bristande träning/mobilisering
- bristande signering av vätskelista, insulin och läkemedelshantering
- bristande kunskap om diabetes
- dålig kommunikation och information vid vård i livets slut
- bristande kommunikation mellan sjuksköterska och brukare/närstående och sjuksköterska och läkare

#### Trygghet

- lång väntan på att få hjälp vid larm på vårdbostad, använder inte talfunktion
- att personal saknar tillräcklig kompetens/utbildning
- återkommande brister som inte åtgärdas
- bristande tillsyn
- upplevelse av att man inte får den hjälp man behöver
- inte trygg när medboende är utåtagerande

---

<sup>6</sup> Source control innebär att bäraren skyddar personer i sin omgivning mot covid-19 vid en eventuell infektion som bäraren inte upplever några symtom på.

## Bemötande

- information når inte fram till rätt mottagare
- lyssnar inte på önskemål
- saknar återkoppling från verksamhet vid frågor
- personal upplevs stressad
- missuppfattningar på grund av språkförbistringar
- bristande information och kommunikation vid vak/dödsfall

## Mat och måltider

- upplever dålig kvalitet på maten
- får inte alltid det som framgår av menyn på vårdboende
- får inte alltid lagad mat till middag på vårdboende
- upplever dålig variation på kosten

## Boendemiljö

- bristande städning av gemensamhetslokaler och de enskildas bostäder
- bristande städning av rum på korttidsboende
- lång väntan på åtgärder av boendemiljö
- dubbelrum på korttidsboende upplevs inte ändamålsenligt

## Inflytande

- lyssnar inte på önskemål
- otydlig genomförandeplan
- upplever att det är svårt att påverka hur hjälpen utförs
- brister i informationsutbyte vid inflyttning till särskilt boende
- hjälp som avbokas på kort varsel
- svårt att få önskemål om tid tillgodosett

## Sociala aktiviteter

- får inte daglig utevistelse på vårdboende
- bristande individanpassad aktivering på vårdboende
- inga aktiviteter på helger
- dåligt med utflykter

## Tillgänglighet

- svårt att komma i kontakt med personal
- svårt att få återkoppling från verksamhet vid frågor

## Handläggning/kontakter kommunen

- bristande information och kommunikation
- lång väntan på byte av särskilt boende
- lång väntan på korttidsboende för att få en lägenhet på en vårdboende
- brister i bemötande

## Övrigt

- synpunkter på utformningen av hemtjänsttaxan
- otydliga fakturor och faktura som blivit fel
- saknar parkeringsplats vid trygghetsboende
- bristande hantering av närståendeuppgifter
- borde finnas möjlighet till fotvård på särskilt boende
- hantering av brukares nycklar
- störande hyresgäst
- bristande kommunikation vid vistelse på bokningsbar plats
- synpunkter på hur verksamheter följs upp av kommunen
- synpunkter på att det är mycket vikarier i verksamheten
- upplevelse av att det är underbemannat i verksamheten
- personal saknar demenskompetens
- verksamhet saknar personal med språkkompetens, vill kunna kommunicera med personal på sitt språk exempelvis teckenspråk
- dåligt wifi på särskilt boende

## Kategorier med flest redovisade brister

De tre kategorier där flest brister identifierats är "hjälpens utförande", "hälso- och sjukvård" och "trygghet".

### Hjälpens utförande

I denna kategori har 74 brister anmälts, det motsvarar 23% av totalt anmälda brister. I kategorin beskrivs upplevelser att den enskilde inte får den omvårdnad som förväntas. Dessa brister är beskrivna i de klagomål som avser hemtjänst, vårdboende och korttidsboende. Det kan handla om det som rör den personliga omvårdnaden såsom att den enskilde inte är ren, har smutsiga kläder på sig eller är orakad. Det kan även handla om hur det ser ut i bostaden hos den enskilde exempelvis att sängen inte är bäddad eller att lakan inte är bytta, att det inte är ordningplockat i bostaden eller att det är smutsigt. Flera av klagomålen beskriver att inget ansvar tas för helheten hos den enskilde. Upplevelse av bristande utbildning, kompetens och engagemang från personal lyfts fram i klagomålen. Det framkommer även synpunkter på hur hjälpen planeras och utförs och att den enskilde och närstående upplever bristande inflytande över insatserna. Vidare framkommer även att framförallt närstående upplever att det brister i kommunikationen med verksamheten. De

saknar tydliga kommunikationsvägar och har svårt att få svar på frågor som de har när de ställer frågorna till den personal som de möter.

## Hälso- och sjukvård

I denna kategori har 43 brister anmälts, det motsvarar 14% av totalt anmälda brister. I kategorin beskrivs upplevelser att personal inte efterlevt source control som varit aktuell i verksamheten del av året. Vidare framkommer att personal saknar kompetens att utföra delegerade arbetsuppgifter exempelvis insulingivning och byte av läkemedelsplåster. I klagomålen beskrivs även att personal inte uppmärksammar förändrade hälsotillstånd hos den enskilde och då uppmärksammas inte sjuksköterskan på det. I klagomålen har istället närstående uppmärksammat dessa förändringar. Hälften klagomålen i denna kategori kommer från korttidsboende, där den enskilde exempelvis vistas efter en sjukhusvistelse. Det är allt vanligare att den enskilde som vistas på korttidsboende är i behov av mer omfattande hälso- och sjukvård samt omvårdnad. Det framkommer i klagomålen att de klagande upplever att personalen inte har kompetens, att på samma sätt som på sjukhuset, möta de behoven.

## Trygghet

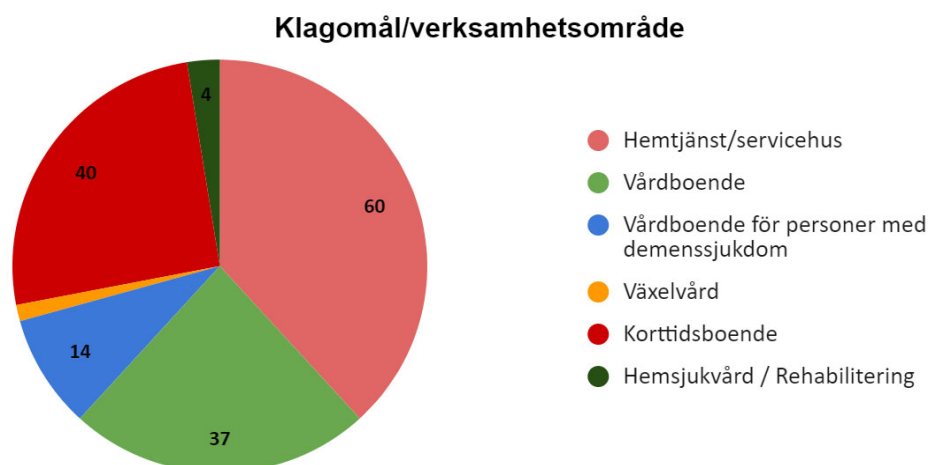
I denna kategori har 41 brister anmälts, det motsvarar 13% av totalt anmälda brister. Klagomålen i denna kategori kommer främst från vårdboende och korttidsboende och handlar om att den enskilde känt sig otrygg då de fått vänta länge på att få larm besvarade. I en del klagomål framkommer att ingen svarar i talfunktionen när de larmar vilket gör att den enskilde inte får någon information om hur länge de kan behöva vänta på att få hjälp. Personalen kan inte heller avgöra om larmet är akut. En annan aspekt som framkommer i klagomålen är att den enskilde upplever otrygghet när det kommer ny personal som inte vet vad de ska göra eller att personal saknar kompetens att utföra de insatser som den enskilde ska ha hjälp med. Vidare framkommer det i klagomålen från närstående att de känner en otrygghet när de upplever att verksamheten inte kan ge den hjälp som den enskilde har behov av.



## Klagomål per verksamhetsområde

Av klagomålen som avser ett verksamhetsområde fördelas ungefär en tredjedel på vårdboende, en tredjedel på korttidsboende och en tredjedel på hemtjänst.

Av 157 klagomål som avser ett verksamhetsområde fördelas de enligt nedanstående diagram, figur 5.



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

### Vårdboende

Det har inkommit 53 diarieförda klagomål gällande vårdboende. Till vårdboende räknas inriktningen vårdboende och vårdboende för personer med demenssjukdom samt växelvård. Korttidsboende redovisas separat. Klagomålen på vårdboende handlar om upplevelse av bristande omvårdnad exempelvis att den enskilde har smutsiga kläder, är orakad och oduschad, att lakan i sängen inte är bytta och lägenheten inte är städad. Flera av klagomålen belyser att personal inte räcker till och att de saknar kompetens att se helheten hos den enskilde, förmåga att uppmärksamma förändrade hälsotillstånd samt brister i utförande av delegerade arbetsuppgifter. Återkommande i klagomålen är också upplevelse av att det är en lång väntan på hjälp när den enskilde larmar.

Bland de formella klagomålen är 11 av 39 vårdboenden inte representerade. Resterande 28 vårdboenden har fått mellan 1 och 8 formella klagomål.

### Korttidsboende

Det har kommit in 40 diarieförda klagomål gällande korttidsboende. Klagomålen på korttidsboende tar upp bristande kompetens hos personal att möta den enskildes behov av hälso- och sjukvård och omvårdnad. Flera av de inkomna klagomålen kommer från närstående till personer med omfattande vårdbehov. Även bristande kommunikation mellan verksamheten och närstående lyfts fram i flera av klagomålen. En del av klagomålen har även tagit upp bristande aktivering under korttidsvistelsen. Det har inkommit klagomål på att vistas i ett delat rum på korttidsboende, de klagande upplever inte rummet ändamålsenligt. I

flera av klagomålen framkommer även bristande städningen av korttidsrummet vid inflytt och under vistelsen.

Alla korttidsboenden finns representerade bland klagomålen. På korttidsboende är omsättningen av nya personer som för en kort tid nyttjar platsen större än på permanenta vårdboenden.

## Hemtjänst

Det har kommit in 60 diarieförda klagomål gällande hemtjänst. I det ingår även klagomål gällande servicehus, trygghetsboende och fritidsverksamhet. Klagomålen gällande hemtjänst handlar till stor del om insatser som den enskilde är beviljad inte når upp till förväntningarna som den enskilde har på hjälpen. Det kan handla om att hemtjänsten inte har kommit på överenskommen tid, att önskemål om tid inte kan tillgodoses och att insatser bokats av på kort varsel. Något som även lyfts fram är att kvalitén på insatserna beror på vem som utför insatsen. Även upplevelse av bristande kommunikation med verksamhet och personal, ibland på grund av språkförbistringar. Det kan exempelvis handla om kommunikation gällande utförandet av insatser, bristande återkoppling gällande insatser som förändrats eller ställts in, samt att information inte når fram eller förmedlats till närstående.

Alla utförare av hemtjänst finns representerade bland de formella klagomålen.

## Åtgärder som verksamheterna vidtagit

Klagomål är en viktig del i det kontinuerliga förbättringsarbetet och att utreda inkomna klagomål bidrar i många fall till att verksamheten kan förbättra delar av sitt arbete. Nedan beskrivs exempel på åtgärder som verksamheterna genomfört både på individnivå och verksamhetsnivå. I kommunens rutin för synpunkter och klagomål framgår att verksamheten ska dokumentera vidtagna åtgärder med anledning av klagomålet.

På individnivå beskriver verksamheterna som åtgärd att de uppdaterat genomförandeplan och även sett över att det finns en aktuell och känd fast omsorgskontakt/kontaktman. I vissa fall har verksamheten efter klagomålet bytt ut den fasta omsorgskontakten/kontaktmannen. I de fall då klagomålen har berört att den enskilde fått vänta länge på att få larm besvarat på vårdbostad, har verksamheten sett över om det är möjligt att öka antalet planerade insatser hos brukaren. Andra åtgärder har handlat om att tydliggöra kommunikationsvägar och lämna uppdaterade kontaktuppgifter. I vissa fall har verksamheten planerat in regelbundna avstämningsmöten med brukare/närstående för en kontinuerlig dialog.

På verksamhetsnivå beskrivs åtgärder som översyn och uppdatering av rutiner och checklistor. Det har exempelvis handlat om översyn av rutin för inflyttning till vårdboende och av checklista för informationsöverföring vid hemgång från korttidsvistelse. Andra åtgärder som beskrivits har handlat om att tydliggöra arbetssätt för hur verksamheten ska prioritera och informera vid förändrade eller inställda insatser i hemtjänsten.

Då det i flera klagomål beskrivs att brukaren fått vänta länge på att få sitt larm besvarat på vårdboende har arbetssättet vid besvarande av larm setts över. En åtgärd har varit, i de fall

då det är möjligt, att alltid använda talfunktion för att ta reda på vad larmet avser samt kunna meddela brukaren när personal kommer.

Flera av verksamheterna går igenom klagomålen på arbetsplatsträffar för ett gemensamt lärande. De har även angett att de arbetar kontinuerligt med värdegrundsfrågor.

I vissa fall har verksamheten sett behov av att utöka bemanningen, exempelvis på ett korttidsboende har en verksamhet förstärkt bemanningen av sjuksköterska. En annan åtgärd har varit att anställa lokalvårdare som ansvarar för viss städning för att avlasta omvårdnadspersonal.

Verksamheten har även beskrivit åtgärder som handlar om kompetenshöjande insatser exempelvis utbildning i diabetes och basala hygienrutiner. Andra kompetenshöjande insatser som beskrivs är en satsning att utbilda vissa undersköterskor på korttidsboende till specialistundersköterskor.

## Reflektioner

I rapporten redovisas synpunkter och klagomål som kommit till äldreombudsmannen. Utöver dessa hanteras synpunkter och klagomål direkt i verksamheten. Äldreombudsmannen har ingen samlad bild av de klagomål som hanteras i verksamheten gällande antal och innehåll. Dessa redovisas till social- och omsorgsförvaltningen i utförarens årliga verksamhetsberättelse.

Det finns ungefär 3200 personer som har hemtjänst, inklusive de som har trygghetslarm. Kommunen har ungefär 2000 lägenheter på vårdboende, servicehus och kommunalt trygghetsboende varav 120 lägenheter är korttidsplatser. Under 2022 har ungefär 1000 personer vistas på kommunens korttidsplatser. De antal redovisade klagomålen är viktiga att ställa i relation till hur många personer som dagligen har kontakt med kommunens äldreomsorgsverksamheter.

Under 2022 har det i jämförelse med föregående år skett en viss ökning av inkomna ärenden, vad det beror på är svårt att svara på. Det kan ha att göra med att äldreombudsmannen i början av 2022 skickades ut nya flyers, med kontaktuppgifter och bild på äldreombudsman, till alla utförare av hemtjänst och särskilda boenden. Dessa har sedan anslagits synligt i verksamheten.

I klagomålen förmedlas brister som den klagande upplever. I de utredningar som verksamheterna gjort visar att den upplevda bristen inte alltid motsvarar en faktisk brist i verksamheten. Det kan handla om kommunikation som inte fungerat och där verksamheten vidtar åtgärder för att förbättra den.

Enligt kommunens rutin är hanteringen av klagomålen till för att förebygga fel och brister och utveckla verksamheten samt identifiera nya eller ej tillgodosedda behov. Verksamheternas utredningar och de exempel på åtgärder som redovisats i rapporten visar på att klagomålen är viktiga i det kontinuerliga förbättringsarbetet.

Varje år återkopplas äldreombudsmannens rapport tillbaka till verksamheterna för att de ska få del av angelägna områden som de kan arbeta vidare med.

Under 2022 har det till skillnad från 2020 och 2021 inte inkommit specifika klagomål relaterade till covid-19. Brister som framkommit kopplat till covid-19 handlar om brister i hantering av source control.

På ungefär en tredjedel 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 enskilde/närstående inte känner behov av att höra av sig till äldreombudsmannen.

Det går inte 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 uppdaterar kontinuerligt utvecklingsledare om inkomna synpunkter och klagomål som de kan ha med i det kontinuerliga planerings- och utvecklingsarbetet av äldreomsorgen. I samband med en förlängning av en verksamhets avtal efterfrågas hur många synpunkter och klagomål som inkommit de senaste tre åren.

## Neutral stödperson

Äldreombudsmannen ska vara en neutral funktion som kan stödja den enskilde i dennes kontakter med kommunen. Under året har 217 ärenden inkommit som handlat om frågor, förslag, beröm och även en del stödjande samtal.

## Frågor

Frågor som inkommit handlar om vart du vänder dig i kommunen gällande olika ärenden. Det kan vara att du har behov av färdtjänst, sjukresa eller hjälpmedel. En del vill få information om särskilt boende, hemtjänst eller den nya modellen för hemtjänst "områdesbaserad vård och omsorg i hemmet". När det finns behov av fördjupad information hänvisas den enskilde till avdelning äldres mottagning.

## Förslag

Under året har några förslag inkommit till äldreombudsmannen.

- Att det ska finnas hjärtstartare på dagverksamhet
- Ett större gym i Malmslätt på samma sätt som på Åleryd
- Att kommunen ska erbjuda pensionärer möjlighet att få åka en sightseeingbuss runt om i Linköping då det är många nya stadsdelar som tillkommit

Förslagen som inkommit har lämnats för kännedom till utvecklingsledare att ha med i framtida planerings- och utvecklingsarbete. Det har även inkommit förslag om att bokbussen ska besöka äldreboenden. Förslaget gällande bokbuss skickades vidare till Linköpings stadsbibliotek.

## Beröm

Det har inkommit skriftligt beröm gällande seniormottagningens verksamhet, att den gör skillnad för individen. I samtal som inkommit har det även förekommit att den enskilde/närstående uttryckt att de är nöjda med hjälpen som de får från hemtjänsten eller det särskilda boendet. När äldreombudsmannen har fått del av beröm har det även skickats vidare till verksamheten för kännedom.

## Stödsamtal

Stödsamtalen handlar mer om att den enskilde/närstående vill diskutera och tillsammans reflektera över frågor. Exempel på stödsamtal har handlat om närstående som vill förbereda sig inför vårdplanering på sjukhuset eller hur den enskilde går tillväga vid ett avslag på insatser de sökt om. Det har även inkommit frågor om patientförsäkringen och vad som gäller vid stöld. Några samtal har under hösten inkommit gällande den nya organisationen i hemtjänsten, "områdesbaserad vård och omsorg i hemmet". En del har vid dessa samtal uttryckt att de tycker konceptet verkar bra men känner viss oro över att behöva byta utförare.

Ett annat exempel på stödsamtal är en närstående som reagerat på att två olika vårdboenden som en brukare vistas på inte informerat övriga hyresgäster på samma våningsplan när någon avlidit. Det upplevdes inte respektfullt att inte få veta varför en medboende plötsligt inte fanns med vid exempelvis måltider. Undertecknad lovade efter samtalet att undersöka detta vidare och kontakt togs med kommunens jurist.

Enligt offentlighet- och sekretesslagen gäller sekretess inom socialtjänsten för uppgifter om en enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående lider men. Varför någon avlidit är sekretess men att någon avlidit kan lämnas ut om verksamheten bedömer att den enskilde eller dess anhöriga inte lider men av att uppgiften röjs. Varje verksamhet måste i varje enskilt fall göra en bedömning om det är lämpligt att sprida informationen till andra hyresgäster på vårdboendet.

Äldreombudsmannen återkopplade svaret till den närstående och verksamheten.

Verksamheten konstaterade i efterhand att information hade kunnat lämnas i det enskilda fallet. Äldreombudsmannen har lyft frågan med utvecklingsledare och framfört önskemål om de tillsammans med utförare kan reflektera över frågeställningen.

## Reflektioner

Upplevelsen är att det är uppskattat och upplevs värdefullt att det finns en funktion i kommunen som är oberoende och som den enskilde/närstående kan vända sig till för frågor och stödsamtal. Dock kan de som hör av sig ibland ha en förväntan på att äldreombudsmannen ska ha mandat att fatta beslut om exempelvis uppföljning av en verksamhet som den enskilde/närstående upplever inte fungerar tillfredsställande. I dessa samtal tydliggörs att rollen är neutral och att äldreombudsmannens roll är att föra medborgarnas synpunkter, klagomål och förslag vidare till ansvariga tjänstemän på social- och omsorgsförvaltningen samt till äldrenämnden via årsrapporten.

## Angelägna områden

I äldreombudsmannens uppdrag ingår att företräda de äldre och deras närstående genom att medvetandegöra kommunen i frågor som är väsentliga för äldres välfärd. Utifrån analys av inkomna ärenden har några angelägna områden identifierats.

### Kompetensförsörjningen

Kompetensförsörjningen har varit en återkommande angelägen fråga i äldreombudsmannens rapport. Det är tydligt i klagomålen att äldreomsorgen har svårigheter att rekrytera personal, och framförallt personal med undersköterskeutbildning.

I undersköterskans kompetens ingår att se brukarens hela livssituation i den dagliga vården och omsorgen, till exempel ifråga om pågående vård- och omsorgsinsatser. Undersköterskan ska även ha förmåga att kunna anpassa den dagliga vården och omsorgen med utgångspunkt i brukarens aktuella hälsotillstånd och kunna identifiera behov av kontakt med andra yrkesgrupper inom vård och omsorg.<sup>7</sup>

I klagomålen framkommer att det är personalomsättning i verksamheten, att verksamheten periodvis har svårt att bemanna och att flera i personalen saknar utbildning. I de fall verksamheten haft svårt att bemanna framkommer det i klagomålen att städning av gemensamhetslokaler och de enskildas lägenheter blivit eftersatt. Utifrån att det finns personal i verksamheten som saknar utbildning eller erfarenhet av omvårdnad saknas viktig kunskap om vad som ingår i arbetet. I klagomålen framgår att personal inte ser helheten hos varje person och har svårt att uppmärksamma förändringar i hälsotillståndet. Detta blir extra tydligt på kommunens korttidsboenden där det är allt vanligare att personer och deras närstående upplever att personalen saknar kompetens att möta de behov av hälso- och sjukvård och omvårdnad som den enskilde har behov av.

Att arbeta för att säkra kompetensförsörjningen är ett fortsatt angeläget område att prioritera och arbeta vidare med.

### Vistelse på korttidsboende

Det har under året fortsatt inkommit en stor andel klagomål på korttidsvistelse och det är därför ett angeläget område att fortsätta arbeta med. I klagomålen framkommer upplevelser av att personal på korttidsboenden har svårt att möta de ökade behov av hälso- och sjukvård samt omvårdnad som den enskilde har.

Läkaransvaret för korttidsboende övergick i början av 2021 från primärvården till närsjukvården, vilket innebär att det övergått från allmänläkare till specialistläkare. En skillnad från tidigare är att specialistläkaren under korttidsvistelsen utreder, provtar, behandlar och följer upp brukaren på samma sätt som inom slutenvården. Detta har inneburit att vårdnivån på korttidsboende har höjts. Omsorgspersonal och legitimerad personal på

---

<sup>7</sup> Socialstyrelsens kompetensmål för undersköterskor, artikelnr 2021-2-7219

korttidsboende har svårt att möta den höjda vårdnivån på samma sätt som specialistläkaren och dennes team från slutenvård kan göra.

I samtal med de klagande finns förväntningar på en förlängd sjukhusvistelse när den enskilde kommer till korttidsboendet. Korttidsboendet har samma utmaningar som övrig verksamhet inom äldreomsorgen med att rekrytera personal som har undersköterskeutbildning, och har förmåga att möta behovet av mer omfattande hälso- och sjukvård samt omvårdnad. Åtgärder som vissa korttidsverksamheter vidtagit under året är exempelvis förstärkning av personal som städar korttidslägenheterna, förstärkning av sjuksköterska samt vidareutbildning av undersköterskor till specialistundersköterskor.

Sedan 2021 har en arbetsgrupp på social- och omsorgsförvaltningen arbetat med att effektivisera och säkra flödet i korttidsprocessen. Fokus har varit att identifiera vad i processen som behöver utvecklas för att öka effektiviteten och öka patientsäkerheten.

Arbetet med hela processen gällande korttidsvistelse som börjar med utskrivning från sjukhuset till vistelse på korttidsboendet, och senare uppföljning och planering vidare, är en fortsatt angelägen fråga. Det handlar om att alla delar i utskrivningsprocessen från sjukhuset ska fungera och att biståndsbedömarens beslut är tydligt och definierar mål med vistelsen. Vikten av att den enskilde får rätt information och därmed säkerställa att den enskilde/närstående har rätt förväntningar. Under vistelsen är det viktigt att alla professioner i verksamheten arbetar i team utifrån gemensamma mål. Det behöver finnas en tydlig genomförandeplan samt utifrån den enskildes behov även vårdplaner och rehabplan. Även lokalerna för korttidsboende behöver vara anpassade och verksamheten behöver fortsatt arbeta för att säkerställa att det finns legitimerad personal i den omfattning som krävs samt att personalen har rätt kompetens.

## Trygghetslarm på vårdboende

I avtalen som kommunen har med utförare av vårdboende ansvarar varje utförare för larm och larmmottagare. Det innebär att det finns olika larmsystem på kommunens vårdboenden. I hemtjänst har utföraren krav på sig att besvara akuta larm inom 20 minuter i tätort. I avtalen som reglerar vårdboendena finns inga svarstider definierade, men det framgår att verksamheten ska tillhandahålla utrustning för att skyndsamt uppmärksamma behov. På vårdboende vistas personer med ett behov av omfattande omvårdnad och verksamheterna hanterar en stor omfattning av larm<sup>8</sup> dagligen utifrån invanda arbetssätt.

I flera av klagomålen gällande vårdboende framkommer upplevelser av att den enskilde fått vänta länge på att personal besvarar larm. I vissa fall beskrivs även att personal inte alltid använder möjligheten att prata med den enskilde via larmet (i de fall där det är möjligt) för att informera sig om vad larmet avser samt informera om när de kommer. Detta upplevs mycket otryggt av den enskilde.

---

<sup>8</sup> Sandrinoparken, en vårdboende med demensinriktning som har 50 lägenheter och de hanterar i snitt 166 larm per dygn.

Det är av största vikt för den enskilde att verksamheten har larmsystem med talfunktion, och ett arbetssätt som innebär att den enskilde kan känna sig trygg och veta att hen får hjälp inom rimlig tid.

## Avgiftstaxa för hemtjänst

Socialtjänstlagen reglerar vad kommunen får ta ut avgift för vård och omsorg. Det finns en nationell maxtaxa men det är kommunfullmäktige som beslutar om modell för hemtjänsttaxan och avgifter. Innan kommunen får ta ut avgift skall den enskilde ha kvar medel för hyra och normala levnadsomkostnader

Under året har det inkommit flera klagomål på hur hemtjänsttaxan är utformad. Flera av klagomålen kom in i början av året i samband med att bostadstillägget höjdes. Klagomålen handlade om att det höjda bostadstillägget innebar att omvårdnadsavgiften från kommunen höjdes, i slutändan fick den enskilde ingen nytta av det ökade bostadstillägget.

Andra klagomål handlar om att fakturan från kommunen upplevs otydlig och det är svårt att förstå vad man betalar för. Systemet som innebär att kommunen debiterar en omvårdnadsavgift utifrån vilka ekonomiska förutsättningar den enskilde har, och utifrån nivåer beroende på hur stort behovet av hjälp är, upplevs som otydligt. Den enskilde vill veta hur många timmar man betalar för.

I klagomålen framkommer att den enskilde vill att det vid förändringar av avgiften eller när det är faktorer som påverkar avgiften, exempelvis ett höjt bostadstillägg, ska framgå information om det på fakturan.

Utifrån återkommande klagomål är det en angelägen fråga för den enskilde att se över hemtjänsttaxan samt hur avgifterna redovisas på fakturan.



# Bilaga 1, personlig inbjudan till de som fyller 80 år och inte har hemtjänst



## Du är inbjuden av Linköpings kommun

Linköpings kommun  
linkoping.se



### Välkommen till information!

Vi vill berätta vad vi äldreomsorgen i Linköpings kommun kan erbjuda dig.

- Vad finns det för former av hjälp i hemmet, olika boendeformer och anhörigstöd?
- Vart vänder jag mig för att få stöd och hjälp?
- Vad kostar det?
- Hur kan jag underlätta vardagen?
- Fysisk träning – tips och råd

Du kommer att få träffa ordförande i äldrenämnden, kommunens äldreombudsman och en fysioterapeut. Vill du ha sällskap av en närstående går det bra.

**DATUM** Måndag 25/4, kl 10.00-12.00 eller måndag 2/5 klockan 10.00-12.00 OBS! Begränsat antal platser!

**PLATS** Equmeniakyrkan, Drottninggatan 22, kyrksalen

**ANMÄLAN** senast 19/4 via e-post till äldreombudsman@linkoping.se eller telefon: 013-20 62 82.

Varmt välkommen önskar  
Äldreombudsman Helena Engvall

Vi följer Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd.

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



20433123

SENIORMOTTAGNINGEN finns för dig som är 65 år eller äldre och upplever ofrivillig ensamhet och isolering. På Seniorsmottagningen arbetar kuratorer som du kan träffa för enskilda, stödjande samtal.

- [www.linkoping.se/seniormottagningen](http://www.linkoping.se/seniormottagningen)
- Telefon 013-29 48 00

## Bilaga 2, vykort till alla som är 81 år och äldre och inte har hemtjänst



### Hej!

Miss inte möjligheten att få information om vad Linköpings kommun erbjuder seniorer. Äldreombudsmannen bjuder in till informationsträff måndag den 21/11 klockan 10:00-12:00. Håll utkik efter mer information i lokalpressen.

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

**Träffpunkter** Det finns sammanlagt 26 servicehus och kommunala trygghetsboenden som erbjuder lunchservering och aktiviteter för alla seniorer, även för de som inte bor där.

**Balansera mera** På äldre dar blir fallolyckor allt vanligare. Från vecka 42 kan du ta del av filmer om förebyggande och hälsofrämjande insatser på kommunens hemsida, [www.linkoping.se](http://www.linkoping.se)

**Seniormottagningen** finns för dig som är 65 år eller äldre och upplever ofrivillig ensamhet eller isolering. På seniormottagningen jobbar kuratorer som du kan träffa för enskilda, stödjande samtal.

Vill du veta mer kan du vända dig till Kontakt Linköping, telefon 013-20 60 00. De kan vägleda dig!

*Vänliga hälsningar*  
Helena Engvall, äldreombudsman

Det här vykortet skickas till alla över 81 år i Linköpings kommun som inte har hemtjänst. Dina personuppgifter kommer från folkbokföringsregistret och används enbart till detta utskick, i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR)

Foto: Marcus Posada

## Bilaga 3, annons gällande informationsträff

**Vad kan äldreomsorgen i Linköping erbjuda?**

Vart vänder jag mig för att få stöd och hjälp?

Vad kostar det?

Hur kan jag som senior underlätta min vardag?

Välkommen på informationsträff. Vi bjuder på kaffe, te och smörgås.

**Datum:** 21 november 10:00-12:00

**Plats:** Equmeniakyrkan, Drottninggatan 22, kyrksalen

**Anmälan:** Anmäl dig senast den 11 november på telefon: 013-20 61 42, mellan 13:00 och 15:00 eller mejla [aldreombudsman@linkoping.se](mailto:aldreombudsman@linkoping.se)  
(Begränsat antal platser, först till kvarn)



## Bilaga 4, samlad information till seniorer



*Samlad information  
från Linköpings kommun  
till dig som är senior*



**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](http://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.

**Hagdahlska 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. Telefon 013-20 62 79.

**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. Telefon 013-20 84 08.

**Ekbacken fritidscenter** - en öppen mötesplats i Ekholmen för seniorer med underhållning, enklare yoga och fika tillsammans med andra. Telefon 013-20 89 11.

**Agora** - ett kulturhus för alla åldrar i Skäggetorp. Till seniorer erbjuds seniorcafé, målning och stick- och sycfé. Här finns ett modernt bibliotek. Telefon: 013-20 89 78.

**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. Telefon 013-20 84 65.

---

## 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](http://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 växelvärd 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](http://www.linkoping.se/hemtjanst)
- Telefon: 013-20 60 00

Behöver du stöd eller hjälp med en **hälso- och sjukvårdsinsats**, 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 Kommunrehab 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](http://www.linkoping.se/seniorboende)

#### Servicelägenhet och vårdboende

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 vårdboende hos Social- och omsorgsförvaltningen.

- [www.linkoping.se/aldre-boende](http://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](http://www.linkoping.se/bistandsbedomt_trygghetsboende)

### **Mer information om Linköpings kommuns äldreomsorg**

Äldreomsorg - [www.linkoping.se/omsorg-och-hjalp/aldre/](http://www.linkoping.se/omsorg-och-hjalp/aldre/)  
Elderly care - [www.linkoping.se/language/care--help/elderly-care/](http://www.linkoping.se/language/care--help/elderly-care/)  
Usein kysytyä vanhustenhuollosta - [www.linkoping.se/finska](http://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](http://www.linkoping.se)**

### **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/valdmotnara](http://www.linkoping.se/valdmotnara)
- Telefon 013-26 22 50

### **Seniormottagningen**

För dig som är 65 år eller äldre och upplever ofrivillig ensamhet och isolering. På Seniormottagningen arbetar kuratorer som du kan träffa för enskilda, stödjande samtal.

- [www.linkoping.se/seniormottagningen](http://www.linkoping.se/seniormottagningen)
- Telefon 013-29 48 00

### **Resurspoolen**

En ideell förening som erbjuder telefonsamtal till dig som vill ha en pratstund. Resurspoolen erbjuder även musikstunder på olika mötesplatser.

- [www.resurspoolen.org](http://www.resurspoolen.org)
- Telefon 013-20 87 50