



Dnr ÄN 2021-107

# Äldreombudsmannens årsrapport 2020

## Innehåll

<b>Äldreombudsmannens årsrapport 2020</b>	<b>3</b>
<b>1 Bakgrund</b>	<b>3</b>
<b>2 Uppsökande verksamhet</b>	<b>3</b>
2.1 Informationsträffar och skriftlig information	3
2.2 Övriga informationsträffar	3
2.3 Äldreombudsmannens kommentarer	4
<b>3 Synpunkter och klagomål</b>	<b>4</b>
3.1 Inkomna ärenden	4
3.2 Sammanställning av inkomna klagomålsärenden	6
3.3 Klagomål per verksamhetsområde	8
3.3.1 Hemtjänst	8
3.3.2 Vårdboende	8
3.4 Äldreombudsmannens kommentarer	8
<b>4 De vanligaste klagomålskategorierna</b>	<b>10</b>
4.1 Bemötande, genomförandeplan och kontaktman	10
4.2 Kontinuitet, bemanning och arbetsledning	10
4.3 Sjukvård och rehabilitering	11
<b>5 Coronarelaterade frågor</b>	<b>11</b>
5.1 Säkra möten	12
5.2 Besöksförbud	12
5.3 Information/kommunikation	12
5.4 Rutin för in- och utflyttning	13
<b>6 Angelägna frågor</b>	<b>13</b>
6.1 Personalens kompetens	13
6.2 Utförarbyte	14
6.3 Uppsägning av utförare	14
6.4 Wifi i särskilt boende	15
6.5 Färdtjänst	15
<b>7 Neutral stödperson</b>	<b>15</b>
<b>8 Velfärdsfrågor för äldre</b>	<b>16</b>
8.1 Äldredag	16
8.2 Balansera mera	16
8.3 Seniorgala	16
8.4 Digitalt seniormöte	17



## **Äldreombudsmannens årsrapport 2020**

### **1 Bakgrund**

Linköpings kommun har funktionen äldreombudsman sedan 2013. Fram till 1 november 2020 har den varit en del av Enheten för uppföljning och utvärdering inom Social- och omsorgsförvaltningen. Därefter hör äldreombudsmannen till enheten Kvalitet och utveckling inom avdelningen Äldre.

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 vanligen av två olika delar; dels informationsträffar och dels skriftlig information. Informationsträffar erbjuds, via personlig inbjudan, 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 har den uppsökande verksamheten förändrats på grund av Coronapandemin. De planerade informationsträffarna har inte kunnat genomföras. Istället har 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 5600 personer. För att utöka informationsinnehållet var den skriftliga informationen utformad som ett dubbelt A4 ark, det vill säga fyra A4-sidor, i stället för tidigare års vykort i A5-storlek. Det innebär fler informationspunkter, men fortfarande på en övergripande nivå. Informationsinnehållet grundar sig på äldrelots och äldreombudsmannens erfarenheter om vilka frågor som är aktuella i kontakt med medborgare. För mer information hänvisas till Kontakt Linköping och kommunens hemsida, [www.linkoping.se](http://www.linkoping.se). 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 förutsättningar och önskemål. Under

senaste 12-månadersperiod november 2019 – oktober 2020 har endast två informationsinsatser genomförts. Äldrelots och äldreombudsman informerade på Serbiska föreningen om äldreomsorgens olika insatser. Äldreombudsman, tillsammans med verksamhetschef på Vardagas trygghetsboende i Johannelund, informerade om kommunens insatser för friskvård och aktiviteter hos SPF Filbyter. Sammanlagt 40 personer har tagit del av informationen.

### 2.3 Äldreombudsmannens kommentarer

De planerade informationsträffarna har inte kunna genomföras utifrån de restriktioner som funnits gällande folksamlingar och att undvika fysiska kontakter. Hur länge denna situation fortsätter vet vi inte i dagsläget. Erfarenheterna från 2020 understryker vikten av att ha olika informationskanaler för att nå ut till så många som möjligt.

Alternativet under året har blivit en skriftlig information. Vår erfarenhet från det utskickade vykortet, tidigare år, är att många personer sparar kortet under lång tid och tar fram när behov uppstår. Vi vet också att hos en del personer försvinner kortet bland reklam och tidningar.

Digital information i form av kortare filmer eller presentationer som läggs på kommunens hemsida eller sociala medier ser vi som en viktig kanal framöver. Förvaltningen har under hösten 2020 tagit fram några korta filmer kring olika teman för detta syfte. Här finns stor utvecklingspotential. Se även 8.4 Digitalt seniormöte.

Fysiska möten är ett bra sätt att möta målgruppen för att i dialog ge svar direkt, hänvisa vidare och få del av frågor och åsikter. Planer för att kunna genomföra fysiska möten framöver finns, men här styr de generella riktlinjerna utifrån pandemin vad som kommer vara möjligt att genomföra.

## 3 Synpunkter och klagomål

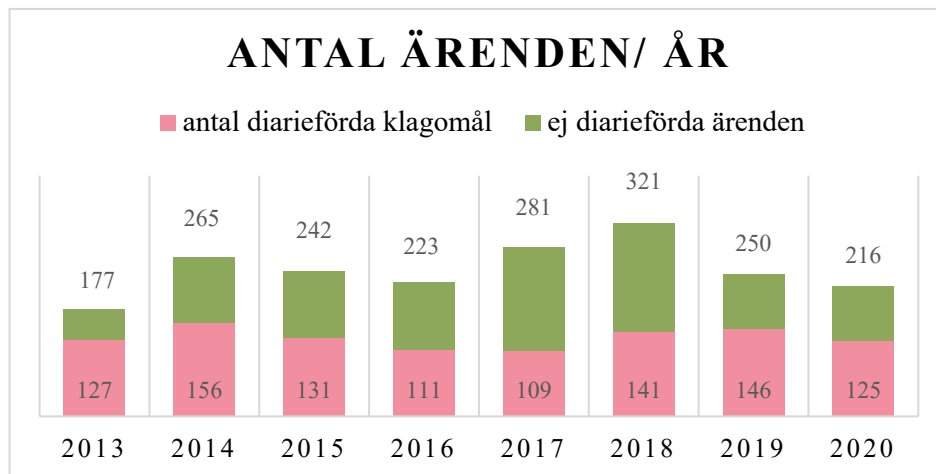
Statistiken över inkomna synpunkter och klagomål omfattar tidsperioden november 2019 - oktober 2020.

### 3.1 Inkomna ärenden

Totalt har 216 ärenden inkommit till äldreombudsman under perioden. Av dessa har 77 ärenden varit av karaktären vägledning, stödsamtal eller frågor som inte har diarieförts. Här måste en brasklapp läggas in; det rör sig troligen om fler ärenden av karaktären stöd och vägledning, som inte förts in i statistiken. Bland de 139 diarieförda ärendena är den övervägande delen klagomål, 125 stycken, och enstaka ärenden frågor eller förslag.

Under de åtta år som äldreombudsmannen har hanterat synpunkter och klagomål har antalet ärenden varierat. För 2020 noteras en minskning av såväl totala antalet ärenden som diarieförda synpunkter och klagomål jämfört med

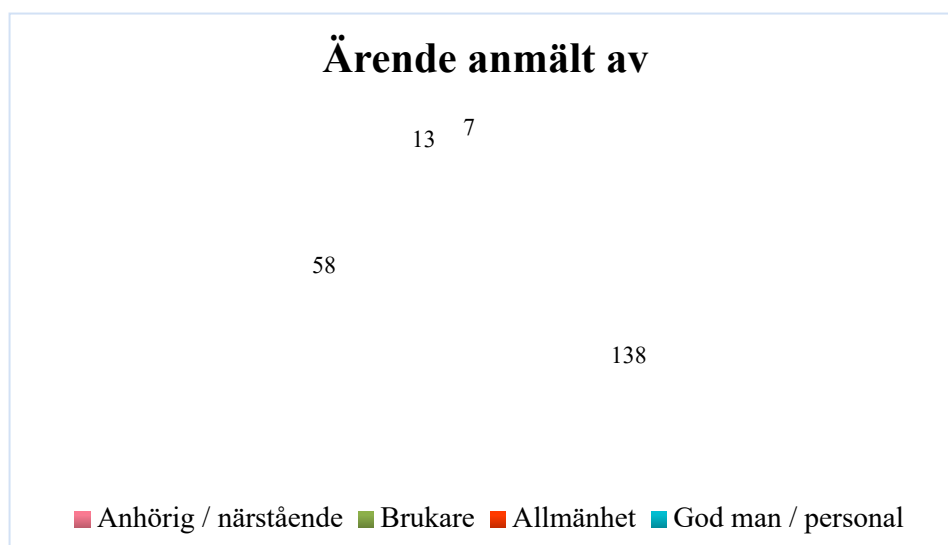
2019. Nedan redovisas antal ärenden och diarieförda klagomål under åren 2013-2020.



Figur 1 Inkomna ärenden respektive diarieförda klagomål. Siffran i den rosa stapeln visar antal diarieförda klagomål. Siffran över staplarna visar det totala antalet inkomna ärenden.

Den vanligaste kontaktvägen är telefon, med 66 % av ärendena, följt av e-post, 25 %, därefter följer brev och kommunens hemsida, samt förmedlat via biståndshandläggare. Ett fåtal ärenden har kommit via Kontakt Linköping eller klagomålsblankett.

De flesta ärenden, 64 %, har kommit från anhörig, därefter 27% från brukare. Allmänheten har anmält 6% 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.

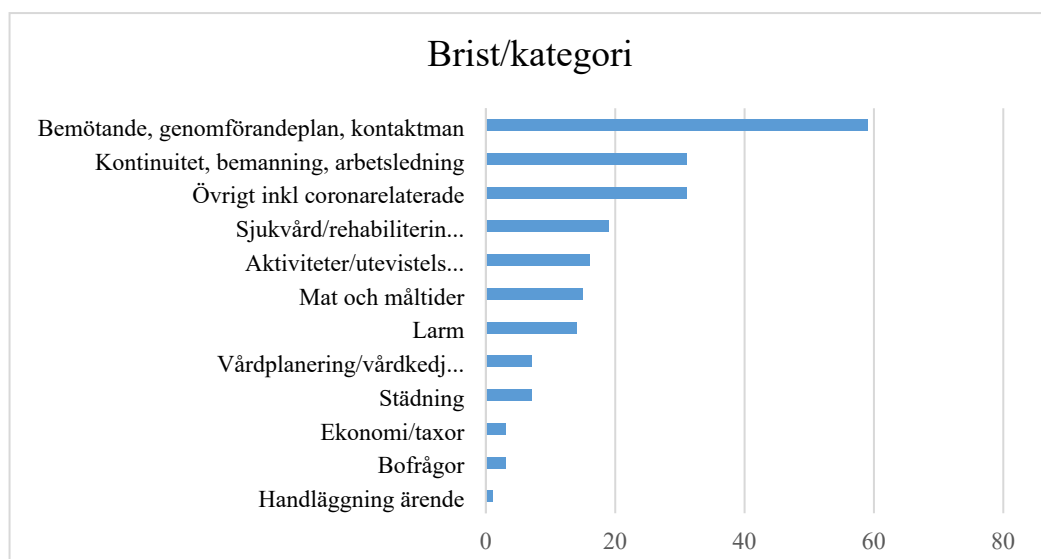
Vad gäller fördelning mellan könen är kvinnorna i majoritet både som anmälare av ärende och den person som är berörd av ärendet. I ett antal ärenden är könet inte noterat alternativt att ärenden inte berör enskild person. Statistiken över könsfördelning är räknad på de ärenden där könet är angivet. Det är 63% av ärendena som berör en kvinna och 29% som berör en man, vilket i stora drag följer könsfördelningen bland brukarna i äldreomsorgen. Därutöver är det 7% av ärendena som berör ett makepar. Bland personer som anmält ärenden är det en stor övervikt av kvinnor, 72% jämfört med 28% män.

Inkomna klagomål hanteras i enlighet med kommunens rutin för synpunkter och klagomål. Det innebär att klagomål som rör en specifik verksamhet sänds till ansvarig verksamhetschef, som ansvarar för att utreda, åtgärda och förhindra upprepning. Verksamheten ansvarar också för återkoppling till den klagande samt att svar skickas till äldreombudsmannen. Svaret bedöms av äldreombudsmannen tillsammans med planeringsledare/utvecklingsledare på Social- och omsorgsförvaltningen samt, i förekommande fall medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

Äldreombudsman samverkar även med patientnämnden, Region Östergötland. Enskilda ärenden kan vara aktuella hos både äldreombudsman och patientnämnden.

### 3.2 Sammanställning av inkomna klagomålsärenden

Här följer en sammanställning av de 125 diarieförda klagomålen. Äldreombudsmannen har kategoriserat klagomål under olika rubriker. Observera att ett ärende kan beröra flera kategorier. Exempelvis om en person framför klagomål gällande måltider och bemötande räknas det som ett ärende men två upplevda brister. Det resulterar i att 125 klagomålsärenden genererat 206 brister. 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.

Bemötande, genomförandeplan, och kontaktmannaskap, 59 anmälda brister:

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

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

Övrigt, 31 anmälda brister: LOV-systemet och upphandling av verksamhet, telefoni och bredband. Här finns också klagomål som är relaterade till corona-pandemin.

Sjukvård och rehabilitering, 19 anmälda brister: Sjukvårdsinsatser och rehabilitering. Upplevelse av brister i insatser samt information kring dessa.

Aktiviteter, utevistelse, promenad, 16 anmälda brister: Verksamhetens förmåga att möta individens behov av aktiviteter och utevistelse.

Mat och måltider, 15 anmälda brister: Måltidens innehåll, näring, variation, måltidssituationen och måltidernas fördelning över dygnet, samt möjlighet att få individuella önskemål/behov tillgodosedda.

Larm, 14 anmälda brister: Larmsystemens funktion, lång väntan vid larm eller att larm inte besvarats.

Städning, 7 anmälda brister: Städning i den egna bostaden och gemensamma utrymmen.

Vårdplanering och vårdkedja, 7 anmälda brister: Överrapportering och samverkan mellan olika vårdinstanser.

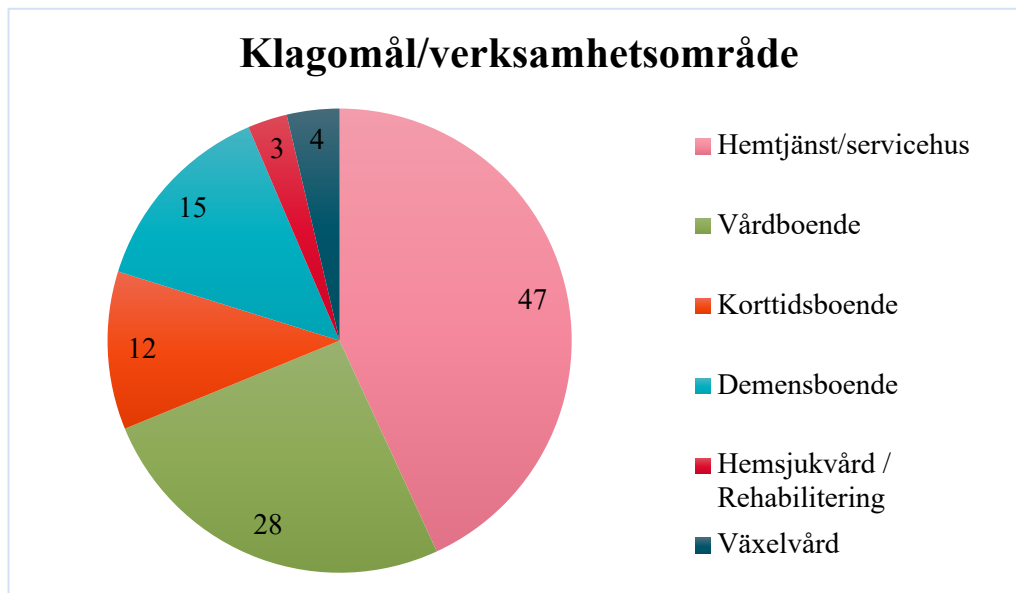
Ekonomi och taxor, 3 anmälda brister: komplicerad hemtjänsttaxa.

Boendefrågor, 3 anmälda brister: Möjlighet att välja boende, behov av vårdboende med specifik inriktning, fastighetsfrågor

Handläggning av ärende, 1 anmälda brist: Biståndsbedömning.

### 3.3 Klagomål per verksamhetsområde

Klagomålen fördelas på äldreomsorgens olika verksamhetsområden enligt nedanstående diagram.



Figur 4 Inkomna klagomål fördelade på olika verksamhetsområden. Visas som antal.

#### 3.3.1 Hemtjänst

Det har kommit in 47 diarieförda klagomål gällande hemtjänst. I det ingår klagomål gällande servicehus och fritidsverksamhet. Av de inkomna klagomålen gällande hemtjänst riktar sig 40 till de två största utförarna av hemtjänst i Linköpings kommun, det vill säga Leanlink och Attendo.

5 klagomål rör inte en specifik utförare utan avser övergripande frågor. Exempel är LOV-systemet och uppsägning av utförare.

#### 3.3.2 Vårdboende

Det har kommit in 59 diarieförda klagomål gällande vårdboende. Klagomålen omfattar alla former av vårdbostäder, såsom vårdboende, gruppboende för personer med demenssjukdom, korttidsvård samt växelvård. Av dessa klagomål riktar sig 46 till de två utförare som har störst andel av vårdboendeplatser, det vill säga Leanlink och Attendo. Mer än hälften av alla vårdboenden, 21 av 39, har inte fått någon formell synpunkt/klagomål. Resterande 18 vårdboenden har fått mellan 1 och 13 formella synpunkter/klagomål.

### 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 3500 kunder i hemtjänsten inklusive larmkunder, och cirka 2000 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, 125 stycken, ska sättas i relation till dessa siffror.

Det finns olika orsaker till att anhöriga eller brukare anmäler ärenden 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.

Utförarna har ansvar att arbeta med synpunkter och klagomål såväl på individnivå som på strategisk nivå. Vid kontakter med utförarna framkommer att många 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 inställning.

En utgångspunkt för klagomålen är att de är uttryck för den enskildes upplevelser av händelser i äldreomsorgen. Ett klagomål kan ibland visa på direkta missar och felaktigheter i omvårdnad. Det kan också handla om brister i kommunikation och information eller missförstånd. Det är viktigt att man från verksamheten har en öppenhet för att lyssna och ta emot synpunkter och klagomål. Det finns ett värde i att få kännedom om hur en händelse uppfattats av anhöriga eller brukare oavsett om verksamheten har hanterat en händelse felaktigt eller inte. Anhörigas beskrivning av sin upplevelse av exempelvis besök i ett vårdboende kan vara värdefullt underlag för diskussion i arbetslaget.

En faktor som påverkar i vilken omfattning synpunkter och klagomål inkommer är medborgarnas förväntningar på äldreomsorgens insatser. Här finns utmaningar för politik och kommunledning av vara tydlig med vad man som medborgare kan förvänta sig; vad ligger inom personens eget ansvar och när blir det en fråga för kommunal omsorg.

Antal ärenden, såväl diarietförda som ej diarietförda, har varierat under de år som vi kan jämföra statistiken. Det finns ingen tydlig trend utan antalen varierar både uppåt och nedåt. Det vi kan konstatera är att det är olika verksamheter respektive verksamhetsområden som blir föremål för synpunkter och klagomål från tid till annan. Det går inte att utifrån enstaka klagomål avgöra en enhets 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 planeringsledare/utvecklingsledare och MAS/MAR för att samla och analysera inkomna synpunkter och klagomål.

## 4 De vanligaste klagomålskategorierna

Fördelningen av klagomål i olika kategorier har följt samma mönster under åren 2013-2020. Skillnaden under 2020 är att ett stort antal coronarelaterade ärenden har inkommit. Dessa har sorterats i kategorin Övrigt, och redovisas under punkt 5. De tre vanligaste kategorierna förutom Övrigt, redovisas nedan.

### 4.1 Bemötande, genomförandeplan och kontaktman

Avseende denna kategori har 58 brister anmälts, vilket är 28 % av anmälda brister. Det är en minskning av antal från 86 föregående år. Av dessa rör drygt hälften vårdboende och knappt hälften hemtjänst. Det är den kategori som har haft flest anmälda brister under de åtta år som äldreombudsman har hanterat synpunkter och klagomål. I den här kategorin framkommer brister kring genomförandeplan; att den 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. I Linköpings kommun används IBIC, individens behov i centrum. Det är en arbetsmetod för att på ett strukturerat sätt utgå från individens behov och mål inom äldreomsorgen. Metoden används inom såväl handläggning, genomförande som uppföljning. Genomförandeplan och kontaktmannaskap är redskap och metoder för att anpassa insatserna efter individen och det är därför av stor vikt att utförarna säkerställer att dessa metoder är väl förankrade i verksamheterna.

Brukarens eller anhörigas upplevelse av personalens bemötande är i många fall avgörande för hur nöjd man är med en viss insats. Det är ett område som kontinuerligt behöver hållas aktuellt, och här kan synpunkter och klagomål användas som underlag vid reflektion i arbetsgruppen, diskussion kring värdegrund med mera.

### 4.2 Kontinuitet, bemanning och arbetsledning

I denna kategori har 31 brister anmälts, vilket är 15 % av bristerna. Det är en minskning i antal från 60 föregående år. Av dessa rör drygt hälften vårdboende och knappt hälften hemtjänst.

Det som vanligen framförs är att man upplever att bemanningen är för låg och att personal inte hinner utföra sina arbetsuppgifter. Den klagande har ibland tveksamhet inför att framföra klagomål eftersom man menar att personal är bra

och duktig och gör allt vad de kan. Man vill inte att det ska uppfattas som kritik mot personalen. Kritiken riktas istället mot kommunen som man uppfattar accepterar denna bemanning.

Flera klagomål rör brister i kontinuitet som beror på stor personalomsättning; många vikarier, ovana vikarier och personal som är inne och jobbar några enstaka pass och sedan inte kommer igen.

Flera klagomål har berört arbetsledning på enheten. Det framkommer att flera upplevda brister avser verksamhetschefs tillgänglighet och närvaro i verksamheten.

### 4.3 Sjukvård och rehabilitering

Kategorin Sjukvård och rehabilitering har varit bland de tre kategorier som fått flest synpunkter och klagomål under åren 2013-2019. Under 2020 hamnar kategorin på fjärdeplats med 19 anmälda brister vilket är 9% av anmälda brister. Det är en minskning från 25 brister föregående år. Klagomålen visar på brister i sjukvård- och rehabiliteringsinsatser, men också brister i information och kommunikation kring dessa. Många av brukarna inom äldreomsorgen har komplexa sjukdomstillstånd och det ställer stora krav på sjukvårds- och rehabiliteringsinsatser. Av klagomålen är det 6 som rör korttidsvård, 8 riktar sig till vårdboende inklusive boende för personer med demenssjukdom. De övriga klagomålen är fördelade på servicehus/hemtjänst och hemsjukvård. Inom detta område samarbetar äldreombudsmannen med MAS och MAR vid bedömning av ärendena. Det kan i förekommande fall, leda till fortsatt utredning.

## 5 Coronarelaterade frågor

Under tiden april- oktober 2020 har äldreombudsmannen noterat 34 inkomna ärenden som är relaterade till pandemin, varav cirka hälften är diarieförda synpunkter och klagomål. En stor del av dessa ärenden har skickats vidare till Social- och omsorgsförvaltningens krisledning. För krisledningen är det värdefullt att få kännedom om frågor och synpunkter som är väsentliga för invånarna i kommunen. Dessa kan påvisa behov av ytterligare/tydligare information eller justering av en åtgärd.

Under stor del av den redovisade perioden har Corona-pandemin satt sin prägel på hela samhället. Redan i februari/mars började begreppen ”de sköra äldre” och ”70-plussare” användas av Folkhälsomyndigheten för att tydliggöra vikten av åtgärder för skydda dessa kategorier mot smitta. Det upprepades gång efter gång på presskonferenser och intervjuer vilket ledde till ett stort genomslag i hela samhället. Äldreomsorgen hamnade i fokus när det gällde att hindra smittspridning bland gruppen sköra äldre på äldreboenden. I ljuset av det har ett antal ärenden inkommit som avser misstro mot olika enheters förmåga att följa rådande riktlinjer och rekommendationer. Det har funnits frågetecken kring brister vad gäller skyddsutrustning och medicinsk utrustning såsom syrgas och näringsdropp.

## 5.1 Säkra möten

Några av de tillfälliga beslut som fattats av Äldrenämnden eller Social- och omsorgsförvaltningen under pandemin, som har direkt påverkan på anhöriga och brukare i äldreomsorgen, har genererat synpunkter. Generellt kan konstateras att det finns svårigheter i att få en likvärdighet i genomförande och tolkning av beslut som fattas. Att beslut och information som går ut till utförarna är tydligt formulerade är en viktig förutsättning. Den konkreta åtgärden formas dock i verksamheten och är beroende av hur ledning i respektive verksamhet hanterar åtgärden.

Ett exempel gäller säkra möten där ett par enheter fått synpunkter och klagomål på hur det genomförts. Faktorer som har kritiserats är organiseringen vilket lett till att det har funnits få bokningsbara tider på kvällar o helger och därmed har det varit svårt för anhöriga att kunna boka besökstid som passar. Det har lett till att det ibland varit flera veckors väntan mellan besöken. Det har förekommit att anhöriga känt sig övervakade då personal funnits med under hela besöket. Man har också kritiserat den fysiska placeringen som inneburit säkra möten i offentlig gatumiljö.

## 5.2 Besöksförbud

Ett par enheter har tolkat besöksförbudet så att de hindrat anhöriga att ta med sin närstående på promenad. Ledningen för verksamheterna har haft syftet att minska smittspridningen, vilket är lovvärt, men det blir komplicerat då verksamheten tar på sig en större befogenhet än man har.

Folkhälsomyndigheten och regeringen för fram vikten av att hitta lämplig balans mellan åtgärder som är inskränkande i den personliga friheten och att bevara möjlighet till hälsofrämjande åtgärder och det framgick att promenad inte berördes av besöksförbudet. I ljuset av det hade verksamheterna inte mandat att hindra den boende att ta en promenad med anhöriga under besöksförbudet.

## 5.3 Information/kommunikation

Besöksförbudet har visat på hur viktigt det är att verksamheterna förmår att hitta alternativa sätt att kommunicera med anhöriga. Det är många verksamheter som har lyckats bra med det. Troligen är det så att de verksamheter som har väl utarbetade rutiner för kontakt med anhöriga i vanliga fall, har kunnat anpassa detta under besöksförbudet. Positiva exempel är tätare informationsbrev från verksamhetschefen, tät kontakt mellan kontaktperson och anhörig.

I ett antal ärenden har äldreombudsmannen fått in synpunkter när kommunikation och information inte fungerar. Det har varit anhöriga som vanligtvis besöker sin närstående regelbundet, kanske flera gånger i veckan, och som under besöksförbudet är hänvisad till telefonkontakt. I de fall det rör sig om en närstående som inte själv kan förmedla sig i telefon är det personal som måste ta den uppgiften.

Särskilt viktig är fungerande information och kommunikation under perioder av sjukdom och vård i livets slutskede. När anhöriga inte kan vara delaktiga och närvarande kan det leda till misstro och frågor om allt har gått rätt till och om den närstående fick vård och omsorg efter behov. Dessa frågor behöver verksamheterna möta och besvara.

En fråga som genererat klagomål är den korttidsvård, specifikt för covid-patienter; kohort-korttidsvård, som Linköpings kommun inrättade våren 2020. Det är inte verksamheten vid korttidsboendet i sig, som är föremål för kritik. Kritiken gäller att man upplever brister i information och kommunikation riktad till, och anpassad för personer i den äldreomsorgsverksamhet som finns i samma lokaler som kohort-korttidsvården.

#### 5.4 Rutin för in- och utflyttning

Under perioden 1 april – 30 september 2020 rådde besöksförbud i alla särskilda boenden. In- och utflyttning kunde då inte ske på vanligt sätt. En tillfällig rutin för hur detta skulle hanteras beslutades, vilket innebar att anhöriga inte själva kunde ombesörja alla de praktiska göromål som hör till en flytt. Istället var det en flyttfirma som paketerade, transporterade och packade upp bohaget. Det här tillvägagångssättet innebar nya utmaningar för verksamheterna för att möta såväl den enskilde brukaren som anhöriga. Det är en stor omställning i livet att flytta in i ett särskilt boende. Att då som anhörig inte ha möjlighet att vara med och ställa i ordning, dela upplevelsen och inte minst förmedla lugn och trygghet till sin närstående kan vara traumatiskt och sorgsamt. Då är det viktigt att verksamheten har fungerande kontaktmannaskap och rutiner för kommunikation med anhöriga. I enstaka fall har detta brustit och föranlett oro och missnöje för anhöriga och brukare.

Vid utflyttning efter dödsfall har rutinen inneburit att paketering, transport och magasinering ombesörjs av en flyttfirma. I ett par ärenden har utförarens information om den rutinen brustit. Informationen har varit otydlig och givits i direkt anslutning till att den närstående avlidit, vilket upplevts negativt.

## 6 Angelägna frågor

Analys av inkomna synpunkter och klagomål under året tillsammans med erfarenheter från tidigare år lyfter fram några frågor som framstår som viktiga för den enskilde seniorens, vilket redovisas i detta avsnitt.

### 6.1 Personalens kompetens

Omvårdnadspersonalen är den stora resursen i äldreomsorgen. Det är de som har den dagliga kontakten med såväl hemtjänstkunder som boende på olika äldreboenden. Det är också omvårdnadspersonal som möter anhöriga i vardagliga situationer. Det är i dessa möten som den upplevda kvalitén avgörs. Under året framkommer i ett trettiotal ärenden upplevelse av bristande kompetens bland personalen. Det avser att många utbildade och erfarna personal inte kan möta den enskildes behov eller anhöriga professionellt. Det handlar i dessa ärenden om att det både är stor omsättning av personal och att

de som kommer nya upplevs brista i kompetens. Den kompetens som avses gäller såväl grundläggande omvårdnads kunskap som bemötande.

En aspekt avseende kompetens är språket, som uppmärksammats tidigare år i äldreombudsmannens årsrapport. Det gäller personal som inte har tillräckliga kunskaper i svenska för att förstå och göra sig förstådda. Det kan innebära svårigheter i kommunikation med brukare och anhöriga. Det kan också bli problem vid dokumentation eller att ta till sig instruktion/information.

Frågor kring omvårdnadspersonalens kompetens, avseende såväl språk som fackkunskap, är en stor utmaning framöver. Det behövs fler personer som vill arbeta inom området och då personal med relevant kompetens.

## 6.2 Utförarytbytte

I Linköpings kommun tillämpas upphandlingsmodell som innebär att äldreombudsmannen fattar beslut om vilka verksamheter som ska uppdras till den kommunala utföraren som verksamhetsuppdrag och vilka verksamheter som ska konkurrensutsättas. I de fall verksamheten upphandlas sker byten av utförare då den ny utförare vunnit upphandlingen. I äldreombudsmannens årsrapport 2019 lyftes synpunkter kring att utförarytbytet i sig ofta innebär en tid av turbulens och oro i verksamheten. Det har bekräftats av synpunkter och klagomål som inkommit under året och i några fall har utförarytbytet haft en negativ effekt under lång tid efter bytet.

Det finns också utförarytbyten som inte genererar några synpunkter och klagomål till äldreombudsmannen. Är det så att dessa utförarytbyten fungerat utan problem? Vad är i så fall avgörande?

Äldreombudsmannens fokus är den enskilde gamle och anhöriga, och det framstår tydligt att utförarytbyten riskerar att påverka den upplevda kvalitén negativt. Därför vore det värdefullt om det är möjligt att ringa in vilka faktorer som är avgörande för välfungerande utförarytbyten.

## 6.3 Uppsägning av utförare

I början av 2020 avslutades tre hemtjänstutförare, då deras avtal med Linköpings kommun sades upp. Det har genererat synpunkter och klagomål till Äldreombudsmannen från kunder och deras anhöriga som varit nöjda med dessa utförares insatser. Det är många kunder som beskriver att de provat flera olika hemtjänstutförare tidigare och inte varit nöjda med insatserna. En viktig aspekt som förs fram är utförares förmåga att erbjuda personal med språkkompetens, det vill säga att insatserna har utförts av personal som talar samma språk som kunden. Man framhåller också kontinuiteten på så sätt att insatserna till stor del har utförts av en eller ett litet antal personer.

De brister som ligger till grund för uppsägning har inte lett till negativa effekter för kunderna, utan i huvudsak rört utförares avtal med kommunen, vilket innebär en svårighet för kommunen att informera och kommunicera i dessa ärenden.

## 6.4 Wifi i särskilt boende

Behov av wifi i särskilt boende har påtalats upprepade tillfällen. Synpunkter kommer från personer som själva bor i något av kommunens särskilda boende eller kommunalt trygghetsboende. I dagsläget finns tillgång till wifi i de gemensamma lokalerna på servicehus, kommunalt trygghetsboende och vårdboende. Den boenden har möjlighet att ordna ett privat abonnemang i sin lägenhet. Synpunktslämnarna menar att det borde vara en kommunal angelägenhet.

## 6.5 Färdtjänst

Under året har flera ärenden inkommit gällande färdtjänst. Färdtjänsten regleras av Lag om färdtjänst. Utdrag ur Lag om färdtjänst 7§: *Tillstånd till färdtjänst skall meddelas för dem som på grund av funktionshinder, som inte endast är tillfälligt, har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel.*

Det är handläggare på Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen som gör bedömning och fattar beslut om färdtjänstillstånd. Äldreombudsmannen hänvisar alltid till Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen i frågor som gäller färdtjänst. Att frågan aktualiseras här beror på att färdtjänsten påverkar seniorers möjlighet att fortsätta vara aktiva och delaktiga i samhället. De ärenden som aktualiserats i sammanhanget är vanligen personer som haft färdtjänst tidigare, men som fått avslag i samband med förnyad ansökan. Flera påtalar att deras funktioner inte har förbättrats, snarare försämrats med åren. Det gör att man inte har förståelse för det fattade beslutet. Formuleringen i Lag om färdtjänst, som citeras här ovan, stämmer väl överens med dessa personers beskrivning av sin situation. Flera av dem har överklagat till förvaltningsrätten och fått avslag.

## 7 Neutral stödperson

Under 2020 är det 77 ärenden som i huvudsak består av frågor och vägledning för enskild brukare eller anhörig. Exempel på ärenden är generella frågor om olika boendeformer eller andra insatser inom äldreomsorgen. Det kan vara resonemang och reflektion kring vilka insatser som skulle kunna vara aktuella. I många av dessa kontakter sker endast ett fåtal telefonsamtal och den enskilde väljer att gå vidare på egen hand via exempelvis äldrelots, bostadsbolag eller utförare.

Den oro och ovisshet relaterat till pandemin, som präglat stor del av året, har gjort situationen för många anhöriga pressad. I samtal med äldreombudsmannen har anhöriga framfört behov av att resonera och reflektera kring händelser och situationer, samt bli bekräftade i sina upplevelser. Vanligen har äldreombudsmannen enstaka samtal i dessa ärenden och lämnar samtidigt information om anhörigcenter där möjlighet till mer långsiktigt stöd erbjuds.

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. I föreliggande rapport kan alla frågor som lyfts fram anses vara väsentliga för äldres välfärd. Det är frågor av olika karaktär, de flesta rör insatser från äldreomsorgen medan andra frågor är mer allmänna samhällsfrågor som exempelvis färdtjänst. De flesta frågor rör Äldrenämndens ansvarsområde men även andra nämnders områden berörs. Det är av vikt att synpunkter, frågor, 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 seniorer som äldreombudsman 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 seniorer. Äldredagen kunde inte genomföras under 2020 på grund av corona-restriktioner.

### 8.2 Balansera mera

Vanligen brukar Linköpings kommun arrangera ett välbesökt evenemang under socialstyrelsens kampanjvecka kring fallprevention. Äldreombudsmannen är en av de ansvariga för arrangemanget. Balansera mera kunde inte genomföras under 2020 på grund av corona-restriktioner. Däremot har förvaltningen uppmuntrat rehaborganisationerna inom äldreomsorgen att uppmärksamma och arbeta med fallprevention och balansträning i sina ordinarie uppdrag.

### 8.3 Seniorgala

I februari deltog Social- och omsorgsförvaltningen i Senior-galan som arrangerades på initiativ av Georgis Tuoma på Cupolen i Linköping. Arrangemangets syfte är att rikta ett tack till den äldre generationen som har byggt upp samhället. Upplägget var att besökarna fick anmäla sig till en av tre sittningar då det serverades kaffe, tårta och underhållning. Information från olika utställare gavs i montrar och från scenen. Äldreombudsmannen samordnade förvaltningens deltagande i arrangemanget. Äldrenämndens ordförande Liselotte Fager deltog och hälsade välkommen å Linköpings kommuns vägnar och äldreombudsman blev intervjuad på scenen om kommunens insatser för seniorer. Vid kommunens monter fanns information om välfärdsteknik av olika slag som exempelvis i-pad med olika appar, digitala lås och trygghetslarm. Äldrelots informerade om boendeformer, hemtjänst samt andra äldreomsorgsinsatser. Cirka 1500 personer besökte Seniorgalan.



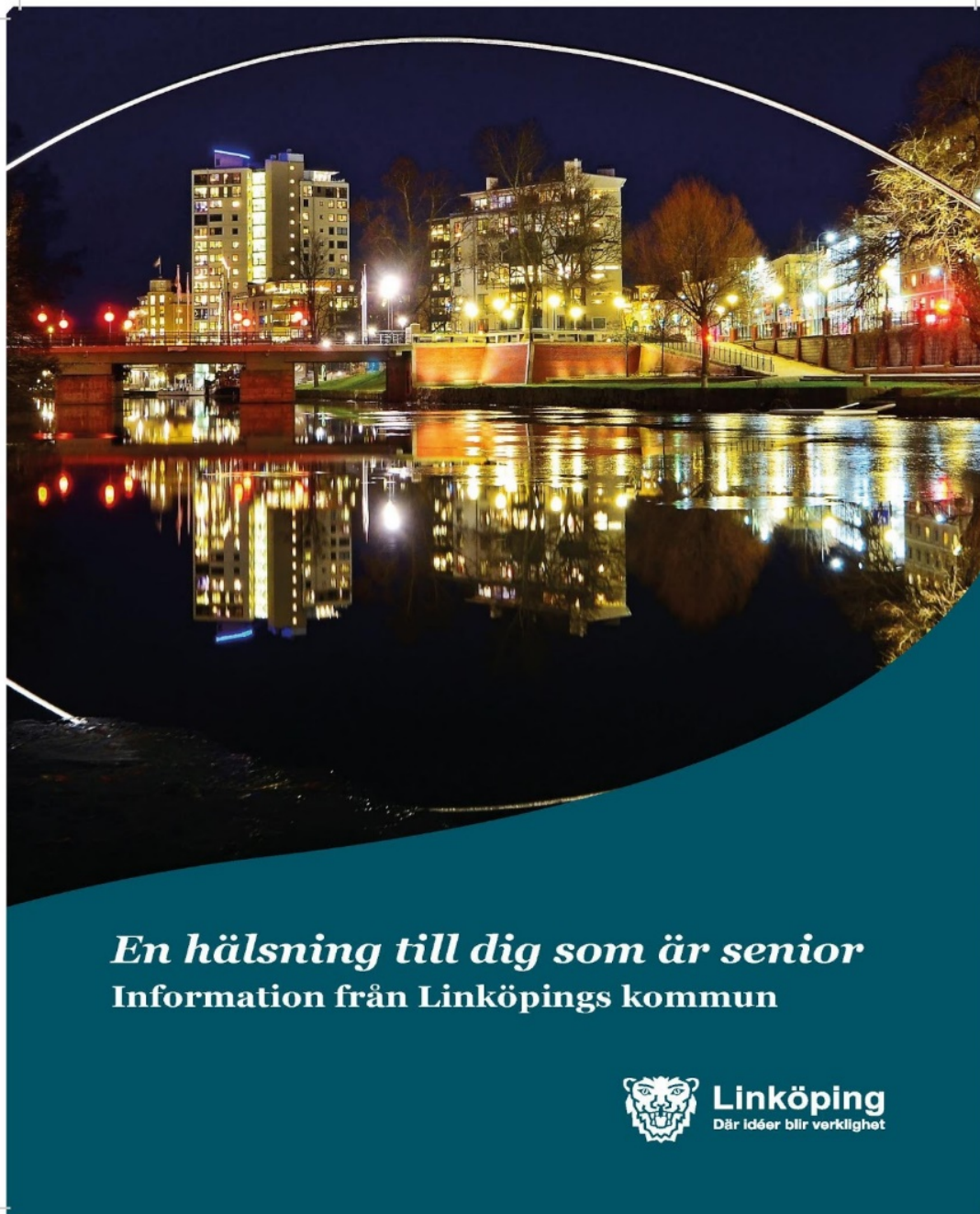
#### 8.4 Digitalt seniormöte

Som beskrivits tidigare i årsrapporten har många av de informationsinsatser som vanligtvis sker inte kunnat genomföras under 2020 på grund av pandemirestriktioner. Under hösten 2020 påbörjades ett arbete kring ett digitalt seniormöte. Det arrangerades av företaget Digitalmöten/Expoceed och Linköpings kommun var samarbetspartner. Äldreombudsmannen har tillsammans med kollega hållit ihop kommunens deltagande. Mötet var planerat att ske under hösten 2020 men sköts fram till januari 2021. 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, välfärdsteamet (installation av trygghetslarm). Utöver de digitala montrarna bidrog förvaltningen med fem intervjuer i direktsändning.

De digitala montrarna kommer framöver att användas i förvaltningens egen kommunikation. Det digitala seniormötet gav också erfarenheter som är värdefulla i förvaltningens arbete med att utveckla digitala informationsvägar.

Maria Lindahl  
Äldreombudsman

Bilaga 1



*En hälsning till dig som är senior*  
Information från Linköpings kommun



**Linköping**  
Där idéer blir verklighet

## Den här foldern får du som är 80 år eller äldre och inte har hemtjänst

### Boende

Det finns många olika boendeformer och det är bra att hålla sig informerad för att kunna planera för sitt boende.

**55+, 70+ och seniorboende** är koncept för kategoriboende hos olika fastighetsbolag. Konzepten har olika åldersgränser och innehåll. Gemensamt är en anpassad boendemiljö och ofta finns gemensamma lokaler och gästlägenhet. Det är fastighetsbolaget som tar emot intresseanmälningar och gör fördelning av lägenheter.

**Kommunalt trygghetsboende** är ett anpassat boende med möjlighet till gemensamma aktiviteter och lunchservering för dig som är 70 år eller äldre. Intresseanmälan gör du till Social- och omsorgsförvaltningen.

**Serviceägenhet och vårdboend** är kommunens särskilda boenden för äldre. För att bo här ska du ha behov av omvårdnad och hjälp med din dagliga livsföring. I servicehus finns gemensamma aktiviteter och lunchservering. Behöver du hjälp med din dagliga livsföring får du det av hemtjänsten. Ett vårdboende passar bra när du har större behov av omvårdnad och närhet till omvårdnadspersonal.

Du ansöker om serviceägenhet eller vårdboend hos Social- och omsorgsförvaltningen.

- [www.linkoping.se/aldre-boende](http://www.linkoping.se/aldre-boende)
- Telefon: 013-20 60 00

### Hemtjänst

Hemtjänst innebär att du kan få hjälp av hemtjänstpersonal 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

### Fixartjänst

Fixartjänst finns till för alla över 65 år för att underlätta möjligheten att bo kvar hemma och för att förebygga fallolyckor. De kan hjälpa till med enstaka sysslor i hemmet som inte kräver fackkunskap, till exempel byta glödlampor, hänga upp gardiner, montera brandvarnare, eller hämta/ställa upp tunga saker på vinden. Fixartjänst är kostnadsfritt.

- Om du vill ta hjälp av Fixartjänst ringer du 013-20 87 75

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)

**OBS!** Med anledning av coronapandemin kan verksamheter periodvis vara stängda eller anpassade. För aktuell information läs mer på [www.linkoping.se](http://www.linkoping.se) eller ring Kontakt Linköping, telefon 013-20 60 00.

### **Hjälpmedel Rehabilitering Bostadsanpassning**

Om du behöver ett personligt hjälpmedel, rehabilitering eller anpassning av din bostad ska du vända dig till Kommunrehab för hjälp och vägledning på telefon 013-29 43 60.

Du som har en bestående eller långvarig funktionsnedsättning har rätt att ansöka om bidrag för att anpassa din bostad. Syftet är att du ska kunna bo kvar i ditt hem och fortsätta att vara aktiv. Exempel på bostadsanpassning är anpassning av badrum, borttagning av trösklar, uppsättning av stödhandtag, räcken och ledstänger eller spisvakt. Det är kommunens bygglovs-kontor som tar emot din ansökan.

Mer information får du här:

- [www.linkoping.se/bostadsanpassning](http://www.linkoping.se/bostadsanpassning)
- Telefon: 013-20 60 00

### **Anhörigcenter**

Anhörigcenter finns till för dig som hjälper, stöttar eller känner oro för en närstående och själv behöver stöd för att orka. De erbjuder även stöd till dig som förlorat en nära anhörig och behöver någon att prata med. Verksamheten finns på Garnisonsområdet.

- Telefon: 013-26 31 95
- [www.linkoping.se/anhorigcenter](http://www.linkoping.se/anhorigcenter)

### **Alla har rätt till ett liv utan hot och våld**

Om du utsätts för våld av någon som står dig nära eller någon 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

### **Färdtjänst**

Färdtjänst är till för dig som på grund av funktionsnedsättning inte kan resa med den allmänna kollektivtrafiken. Färdtjänsten är en del av den allmänna kollektivtrafiken och det betyder att du reser tillsammans med andra, precis som på buss och tåg.

För att kunna resa med färdtjänst behöver du ansöka om tillstånd för färdtjänst. Mer information om hur du ansöker finns på kommunens hemsida.

- [www.linkoping.se/fardtjanst](http://www.linkoping.se/fardtjanst)
- Telefon: 013-20 60 00



## Träffpunkter

På alla servicehus och trygghetsboenden finns lunchservering och fritidsverksamhet som är öppen för alla seniorer även om du inte bor där.

Hagdahlska huset – Seniorcenter och Aktivitetshuset i centrala Linköping samt Ekbackens fritidscenter i Kvinneby är mötesplatser för seniorer där samvaro och aktiviteter står i centrum.

- [www.linkoping.se/aldre-aktivitet](http://www.linkoping.se/aldre-aktivitet)
- Telefon: 013-20 60 00

## Ta hand om din fysiska hälsa

Den bästa träningen är den som blir av! Därför är det viktigt att hitta den träningsform som du tycker om. Många gym och friskvårdsaktörer har träning som riktar sig till seniorer.

Kommunen erbjuder Åleryds friskvårdsgym för dig som vill prova styrketräning efter introduktion av fysioterapeut. Nyöppning efter renovering sker under 2021. På några av kommunens servicehus och trygghetsboenden finns minigym där du är välkommen att träna på egen hand.

- [www.linkoping.se/aldre-aktivitet](http://www.linkoping.se/aldre-aktivitet)
- Telefon: 013-20 60 00

**OBS!** Med anledning av coronapandemin kan verksamheter periodvis vara stängda eller anpassade. För aktuell information läs mer på [www.linkoping.se](http://www.linkoping.se) eller ring Kontakt Linköping, telefon 013-20 60 00.

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.

**Kontakt Linköping**  
013-20 60 00

**Linköpings kommuns hemsida**  
[www.linkoping.se](http://www.linkoping.se)