



# Äldreombudsmannens årsrapport 2023

Diarienummer: VÄN 2024-616

Datum: 24-01-30

Handläggare: Helena Engvall

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

## Innehåll

<b>Inledning</b>	<b>5</b>
<b>Äldreombudsmannens uppdrag</b>	<b>5</b>
<b>Uppsökande verksamhet</b>	<b>6</b>
Omvärldsbevakning	6
Hälsöfrämjande insatser i Linköpings kommun	6
Uppsökande verksamhet till de som fyller 80 år	7
Uppsökande verksamhet - med fokus på träffpunktsverksamhet	8
Äldredagen	9
Övriga uppdrag	10
Reflektioner utifrån den uppsökande verksamheten	10
<b>Inkomna ärenden</b>	<b>12</b>
Kontaktvägar	12
Vem kontaktar äldreombudsmannen?	12
Synpunkter och klagomål	13
Upplevda brister per kategori	14
Hjälpens utförande	15
Analys	15
Trygghet	15
Analys	15
Hälso- och sjukvård	16
Analys	16
Bemötande	16
Analys	16
Inflytande	16
Analys	16
Mat och måltider	17
Analys	17
Boendemiljö	17
Analys	17
Tillgänglighet	17
Analys	17
Sociala aktiviteter	18
Analys	18
Handläggning/ kontakter med kommunen	18
Analys	18
Övrigt	18
Analys	18
Klagomål per verksamhetsområde	19

Vårdboende	19
Citat från ett urval av inkomna synpunkter och klagomål	20
Korttidsboende	20
Citat från ett urval av inkomna synpunkter och klagomål	20
Hemtjänst	20
Citat från ett urval av inkomna synpunkter och klagomål	21
Åtgärder som verksamheterna vidtagit	21
Åtgärder från Social- och omsorgsförvaltningen	22
Angelägna områden utifrån inkomna ärenden	23
Kompetenshöjande insatser	23
Att följa och stötta utförare i den nya modellen, områdesbaserad vård och omsorg i hemmet	23
Implementering av fast omsorgskontakt	23
Kontinuitet i hemtjänsten	23
Reflektioner av inkomna ärenden	24
<b>Neutral stödperson</b>	<b>25</b>
Frågor	25
Stödsamtal	25
Förslag	26
Beröm	26
Reflektioner av äldreombudsmannens roll	26
<b>Bilaga 1 Du är inbjuden av Linköpings kommun</b>	<b>27</b>
<b>Bilaga 2 En inbjudan från Linköpings kommun</b>	<b>28</b>

# Inledning

Sveriges befolkning blir allt äldre. Under de senaste 50 åren har antalet äldre ökat med 65 procent. För att äldre personer ska behålla sin hälsa och övriga livsförutsättningar så länge som möjligt behöver vård och omsorg bygga på de förmågor och behov varje individ har. Det krävs ökad kompetens för att bedöma vilka insatser som tillgodoser de individuella behoven. Förebyggande och tidiga insatser är viktiga för den enskildes välbefinnande och för att det ska finnas resurser att ta hand om dem med behov av mer omfattande insatser.<sup>1</sup>

I Linköpings kommun finns det ungefär 29 500<sup>2</sup> personer över 65 år. Äldrenämnden bär det yttersta ansvaret för att de får det stöd och den hjälp de behöver enligt socialtjänstlagen. Av den äldre befolkningen i kommunen har 4100 personer hemtjänst eller beslut om vårdboende i genomsnitt per månad . Av dessa är 65 procent kvinnor och 35 procent män.<sup>3</sup>

## Äldreombudsmannens uppdrag

Sedan 2013 har äldreombudsmannens uppdrag varit detsamma, men rollen har genom åren haft olika organisatorisk tillhörighet. Äldreombudsmannens roll är en del av enheten 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, utveckling 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.

---

<sup>1</sup> "Vård och omsorg för äldre Lägesrapport 2023", publicerad: [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se), mars 2023, artikelnummer 2023-3-8444

<sup>2</sup> Linköping kommuns statistikdatabas, befolkningsstatistik för 2022.

<sup>3</sup> Antal personer per månad som i genomsnitt har utförd hemtjänst eller bor på vårdboende 2023 enligt QlikSens.

# Uppsökande verksamhet

## Omvärldsbevakning

Socialstyrelsen lämnar varje år en lägesrapport för olika områden inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten. I lägesrapporten för 2023 som avser "Vård och omsorg för äldre"<sup>4</sup> beskrivs tillståndet och utvecklingen inom vård och omsorg för personer som är 65 år och äldre. Ett område som beskrivs i lägesrapporten är de demografiska utmaningarna. Ett sätt att arbeta med den demografiska utmaningen är att identifiera kostnadseffektiva förebyggande åtgärder, exempelvis fallprevention. Fallolyckor orsakar enskilda individer stort lidande och samhället stora kostnader. Socialstyrelsen har identifierat tre fallpreventiva åtgärder som har evidensbaserad effekt för hemmaboende äldre:

- fysisk träning
- omgivningsanpassning (inklusive hjälpmedel)
- broddar på vinterväglag.

I rapporten beskrivs även området psykisk ohälsa och att det finns riskfaktorer kopplat till ofrivillig ensamhet bland äldre personer. OFrivillig ensamhet är generellt vanligast bland yngre personer och dem som är 75 år och äldre. Den upplevda ensamheten bland äldre har inte ökat genom åren, men andelen äldre i befolkningen ökar, och därmed ökar också antalet personer som känner sig ensamma.

I rapporten från FoU "En framtidsspaning för äldreomsorgen i Linköpings kommun"<sup>5</sup> har fem områden identifierats som kommer vara särskilt viktiga för att utveckla framtidens kommunala vård och omsorg. Ett område som beskrivs handlar om att främja äldres folkhälsa genom exempelvis hälsofrämjande insatser och fallprevention och därigenom minska omsorgsbehovet. Detta genom att äldre ska bibehålla funktioner och ha förmåga att klara sig på egen hand. Ett annat område som identifierats handlar om att "stötta egenvård". I området beskrivs välfärdsteknik och hjälpmedel som viktiga delar för att öka möjligheten till ett mer självständigt liv. Det kan handla om produkter och lösningar som den äldre själv väljer att bekosta eller som erbjuds via omsorgen.

Rapporterna belyser viktiga områden att arbeta med innan ett hjälpbehov uppstår.

## Hälsofrämjande insatser i Linköpings kommun

I Linköpings kommun erbjuds flera hälsofrämjande insatser. I Socialstyrelsens lägesrapport framgår att fysisk träning är en viktig fallförebyggande åtgärd. Linköpings kommun erbjuder möjlighet till fysisk aktivitet på kommunens minigym. På hemsidan finns även filmer med fallförebyggande träningsövningar som seniorer kan ta del av och på egen hand utföra i

---

<sup>4</sup> "Vård och omsorg för äldre Lägesrapport 2023", publicerad: [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se), mars 2023, artikelnummer 2023-3-8444

<sup>5</sup> FoU:s arbetsrapport 45:2023 "En framtidsspaning för äldreomsorgen", publicerad: [www.linkoping.se/utforarwebben/vard-stod-och-omsorg/forskning-och-utveckling/rapporter/](http://www.linkoping.se/utforarwebben/vard-stod-och-omsorg/forskning-och-utveckling/rapporter/)

hemmet. Fixartjänst syftar också till att förebygga fallolyckor genom att kommunen erbjuder kostnadsfri hjälp med enklare sysslor i hemmet som förebygger fall. I Socialstyrelsens lägesrapport lyfts även broddar fram som en fallförebyggande åtgärd. I november fattade äldrenämnden beslut om att seniorer som köpt halkskydd, exempelvis broddar, kan mot uppvisande av kvitto få en gratis lunch vid ett av kommunens trygghetsboenden. Detta i syfte att stimulera inköp av halkskydd/broddar och samtidigt visa upp kommunens träffpunktsverksamhet. I den nya modellen i hemtjänsten, områdesbaserad vård och omsorg i hemmet, läggs ett utökat ansvar på utförare av hemtjänst att via träffpunktsverksamheten erbjuda hälsofrämjande aktiviteter i samarbete med hemsjukvård och hemrehabilitering.

På vårdboende har ny trygghetsskapande teknik testats i form av passiva larm innefattande trygghetskameror. Tekniken är personligt anpassad för att slå larm om det uppstår en riskfylld situation och fungerar även som ett bedömnings- och prioriteringsstöd för personalen. Den trygghetsskapande tekniken har testats i två utvecklingsverksamheter och breddinförs nu på samtliga vårdboenden. I de verksamheter som implementerat den trygghetsskapande tekniken har man sett positiva effekter genom att brukarnas nattsömn förbättrats och att andelen fallolyckor minskat.

Det finns även insatser i Linköpings kommun som syftar till att förebygga psykisk ohälsa och ensamhet, exempelvis träffpunktsverksamhet, seniormottagning, anhörigcenter och ett samarbete med frivilligorganisationer såsom resurspoolen. Resurspoolen är en frivilligorganisation med stöd från Linköpings kommun som riktar sig till ensamma äldre och erbjuder bland annat äldre en social kontakt med en volontär. Linköpings kommun främjar även föreningslivet genom föreningsbidrag till bland annat pensionärsföreningar.

Hagdahlska seniorcentret har en visningsmiljö för olika typer av hjälpmedel, även digitala hjälpmedel, för att främja egenvården.

Linköpings kommun erbjuder i linje med Socialstyrelsens lägesrapport för 2023 och FoU:s rapport "En framtidsspaning för äldreomsorgen i Linköpings kommun" olika insatser i förebyggande syfte. Utmaningen är och har varit att nå ut med vilket utbud som finns till den äldre befolkningen i kommunen. Här har äldreombudsmannen en viktig roll i den uppsökande verksamheten riktad till äldre personer. Tidigare år har endast de som under året fyller 80 år fått en personlig inbjudan till information. För att nå ut med de hälsofrämjande insatser som erbjuds till fler äldre, har äldreombudsman under hösten utökat den uppsökande verksamheten. En personlig inbjudan till informationsträff har även skickats ut till alla som under året fyller 81 år eller är äldre och inte har hemtjänst. Även de som har trygghetslarm har fått en inbjudan, då de inte har regelbunden kontakt med hemtjänsten.

## Uppsökande verksamhet till de som fyller 80 år

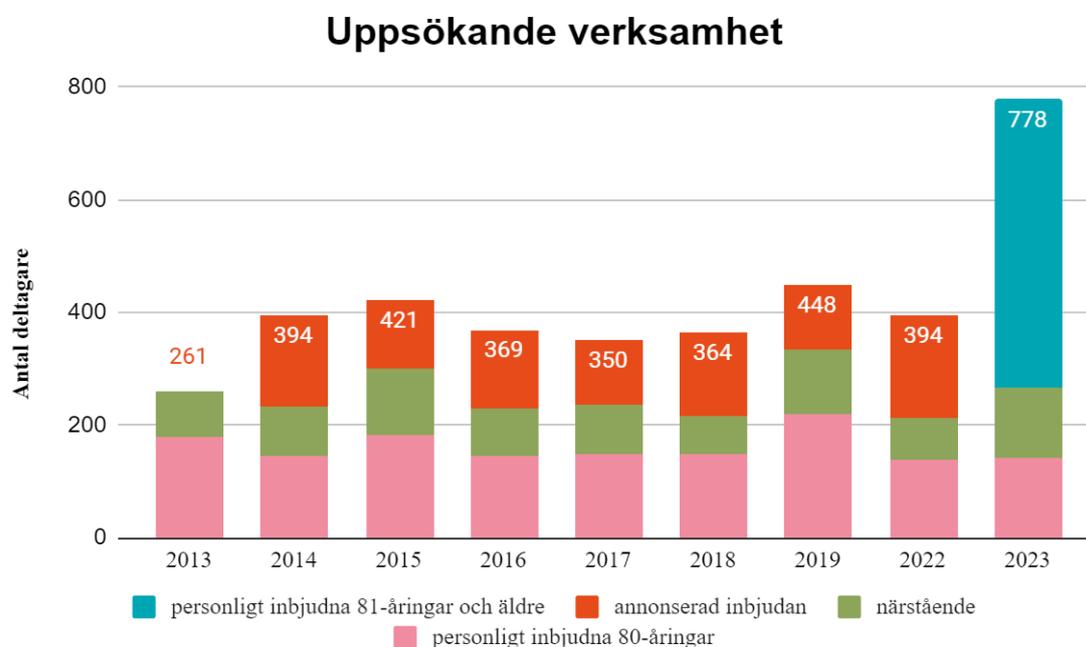
Under våren fick alla som fyller 80 år under 2023, och inte har hemtjänst, en personlig inbjudan till informationsträffen på Equmeniakyrkan, se bilaga 1. Inbjudan skickades ut till 978 personer. I inbjudan fanns två informationstillfällen att välja på, och det framgick att den inbjudna hade möjlighet att ta med en följeslagare. Till informationsträffarna kom totalt 267 personer. Innehållet i informationsträffarna handlade främst 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, fixartjänst och annat stöd som finns till äldre i kommunen. Avslutningsvis informerade två fysioterapeuter om vikten av fysisk aktivitet och goda levnadsvanor. De gav tips på praktiska övningar som var och en kan göra på egen hand i hemmet. Alla besökare fick med sig ett skriftligt material hem.

## Uppsökande verksamhet - med fokus på träffpunktsverksamhet

Under hösten fick alla som fyller 81 år under 2023 eller är äldre och som inte har hemtjänst en personlig inbjudan till informationsträff, se bilaga 2. Inbjudan skickades ut till 5710 personer. Inbjudan lade fokus på information om kommunens träffpunktsverksamhet med möjligheter till umgänge, att äta lunch på kommunens trygghetsboenden och hälsofrämjande insatser för seniorer. I inbjudan fanns möjlighet att anmäla sig till en av de 17 olika träffpunkterna som äldreombudsman valt att besöka. Syftet med att förlägga informationstillfällen på kommunens träffpunkter var att hjälpa verksamheterna att marknadsföra träffpunkterna och locka seniorer att besöka en träffpunkt i närheten där de bor. En begränsning gjordes att inte besöka alla träffpunkter. Ett urval gjordes att besöka två till fyra träffpunkter i varje geografiskt utförarområde. Målet var att alla seniorer skulle känna att det fanns någon träffpunkt på rimligt avstånd. När en informationsträff snabbt blev fullbokad efter att inbjudan skickats ut erbjöds ytterligare ett informationsträff på den träffpunkten. Varje informationsträff genomfördes i samverkan med träffpunkten och deras rehaborganisation. Träffpunkten fick ett tydligt uppdrag att presentera sin verksamhet och de aktiviteter som erbjuds, samt de hälsofrämjande aktiviteter som rehabpersonalen ansvarar för. Rehabpersonal fick också ett uppdrag att informera utifrån "Balansera mera" som handlar om fallförebyggande träning. Till de olika informationsträffarna kom totalt 511 personer.

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



Figur 1 Antal deltagare i informationsträffar/uppsökande verksamhet per år 2013-2023. Siffran högst upp i stapeln är det sammanlagda antalet deltagare. Under 2020-2021 var det på grund av pandemin inga fysiska informationsträffar.

## Äldredagen

Den 9 oktober 2023 genomfördes äldredagen på Konsert och Kongress. Dagen samordnades av medarbetare från "Kultur och fritid" och planerades i nära samarbete med en planeringsgrupp bestående av äldreombudsman och utvecklingsledare från Social- och omsorgsförvaltningen samt representanter från pensionärsorganisationer PRO, SKPF, SKF, RPG, Vision och hörselskadades förening.

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

Äldredagen är ett arrangemang för att uppmärksamma områden som är väsentliga för seniorer. Utvärderingen av dagen visade att den var uppskattad. Ett förslag som inkom inför nästa år var att döpa om dagen till seniordagen i syfte att locka en bredare målgrupp. På äldrenämndens sammanträde i december fattades det beslut om att äldredagen 2024 ska byta namn till seniordagen.

För äldreombudsmannen är deltagandet ett led i att marknadsföra sin roll. Dagen ger möjlighet till samtal med brukare, närstående och medborgare i frågor som rör

äldreomsorgen. Enligt Kultur och fritids rapport besökte cirka 3000 deltagare äldredagen 2023.

## Övriga uppdrag

Utöver de uppsökande informationsträffarna har information getts utifrån önskemål på Hagdahls seniorcenter, PRO Kärna, PRO Valkebo, Skeda församlingsgård, anhörigcenter och för resurspoolens volontärer. Anpassad information utifrån önskemål har vid dessa tillfällen lämnats sammanlagt till 155 personer.

Ljungsbro vårdcentral anordnade under hösten en äldrevecka i samband med att de erbjöd vaccination. Äldreombudsman och verksamhetschef från hemtjänsten i Ljungsbro deltog vid varsitt tillfälle under en eftermiddag. Deltagandet innebar att bemanna en monter och ge information om vad kommunen har för stöd och aktiviteter till seniorer. Under den eftermiddag som äldreombudsman bemannade montern passerade uppskattningsvis ett hundratal besökare.

Efter omställningen i hemtjänsten till områdesbaserad vård och omsorg i hemmet var äldreombudsman delaktig i att uppdatera skriftligt informationsmaterial till seniorer inför höstens uppsökande verksamhet och till äldredagen.

## Reflektioner utifrån den uppsökande verksamheten

Förändringen att skicka en personlig inbjudan till en större åldersgrupp och bjuda in till informationsträff har varit ett bra sätt att nå fler seniorer. I jämförelse med föregående år har den uppsökande verksamheten 2023 lockat dubbelt så många seniorer.

I kontakten med de seniorer som kom till informationsträffarna framfördes att det var uppskattat att kunna få informationen i sitt närområde. Flera har även uttryckt att de varit nyfikna på det biståndsbedömda trygghetsboendet i området där de bor och att det var mycket positivt att få se lokalerna. Flera uttryckte också att de inte kände till att det fanns möjlighet att delta i träffpunktsverksamhet eller möjlighet att äta lunch på trygghetsboendet. Genom att bjuda in till information på träffpunkterna är upplevelsen att tröskeln minskat att gå dit igen och delta i aktiviteter eller äta lunch. En annan faktor som sannolikt kommer öka möjligheten att besöka träffpunkten eller lunchserveringen igen, är att de besökande varit i lokalerna och träffat träffpunktsansvarig, och i vissa fall även samordnare och verksamhetschef. Andra uttryckte att det var positivt att få information om alla de hjälpinsatser och hälsofrämjande insatser som är riktade till seniorer. Många kände inte till insatserna sedan tidigare. Dock framkom det från några besökare att de upplever det svårt att ta sig till närliggande träffpunkt då de inte klarar av att åka buss och inte heller är berättigade till färdtjänst. På ett par av träffpunkterna fungerade inte hörslingan och/eller mikrofonen vid informationstillfället vilket gjorde att det fanns personer som hade svårt att ta del av den information som gavs.

I enlighet med Socialstyrelsens lägesrapporten för 2023 som avser "Vård och omsorg för äldre" har innehållet i information som getts i den uppsökande verksamheten utgått från ett hälsofrämjande perspektiv. Detta genom övergripande information om kommunens

träffpunktsverksamhet och möjlighet till gemenskap, i syfte att bryta ensamhet och isolering. Informationstillfällena har även haft fokus på hälsofrämjande insatser såsom de hälsofrämjande aktiviteter som erbjuds på träffpunkterna samt information om kommunens minigym. Vid informationstillfällena har rehabpersonal även informerat om fallförebyggande åtgärder och vikten av fysisk aktivitet. Genom samarbetet med respektive träffpunkt och rehabpersonal, har den besökande fått möjlighet att ta del av vilka aktiviteter samt hälsofrämjande aktiviteter som erbjuds i närområdet där de bor.

I Socialstyrelsens lägesrapporter beskrivs även området psykisk ohälsa, och att det finns riskfaktorer kopplat till ensamhet. Vid den uppsökande verksamheten fick besökare information om seniormottagningen och resurspoolens verksamhet, dit seniorer som upplever ensamhet kan vända sig.

I FoU:s rapport "En framtidsspaning i Linköpings kommun" framkommer att en viktig del i att utveckla framtidens kommunala vård och omsorg handlar om att stötta egenvård. I den uppsökande verksamheten lämnades information om Hagdahls seniorcenter och möjligheten att ta del av deras visningsmiljö av hjälpmedel och digitala hjälpmedel. Ett utvecklingsområde kopplat till FoU:s rapport är att i den uppsökande verksamheten komplettera med att lämna skriftlig information om hjälpmedel för att främja egenvård.

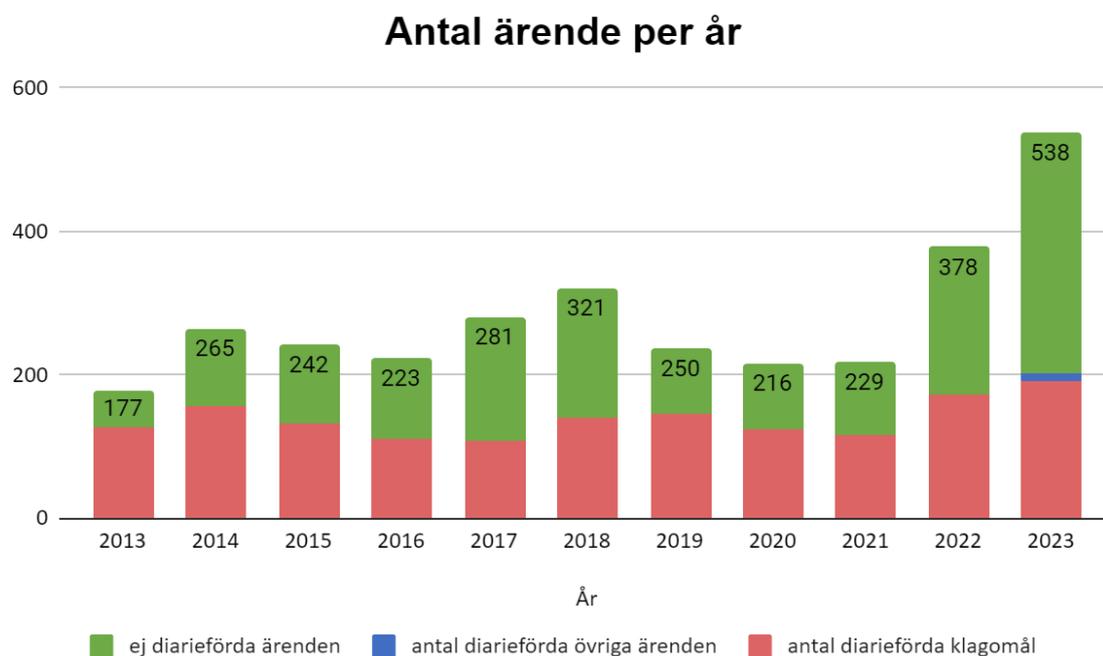
I Socialstyrelsens lägesrapport för 2023 framkommer att ofrivillig ensamhet är generellt vanligast bland yngre personer och de som är 75 år och äldre. Med utgångspunkt från det skulle det framöver vara ett värde i att göra viss uppsökande verksamhet till de som är mellan 75-79 år, exempelvis genom utskick av information om de hälsofrämjande insatser som kommunen erbjuder seniorer.

Sammanfattningsvis har den uppsökande verksamheten nått fler personer än tidigare. Samarbetet med de olika verksamheterna har fungerat mycket bra. Tyvärr kvarstår svårigheten att nå utlandsfödda äldre då de inte besökt de olika informationstillfällena.

## Inkomna ärenden

Under året har totalt 538 ärenden inkommit till äldreombudsman. Av dessa har 337 ärenden varit av karaktären vägledning, stödsamtal, frågor och beröm som inte har diarieförts. Bland de 201 diarieförda ärendena är 190 stycken synpunkter och klagomål och 11 stycken övriga ärenden.

Nedan redovisas antal ärenden och diarieförda klagomål under åren 2013-2023.



*Figur 2 Inkomna ärenden ej diarieförda, respektive diarieförda övriga ärenden och diarieförda klagomål. Siffran högst upp i stapeln är totalt antal inkomna ärenden.*

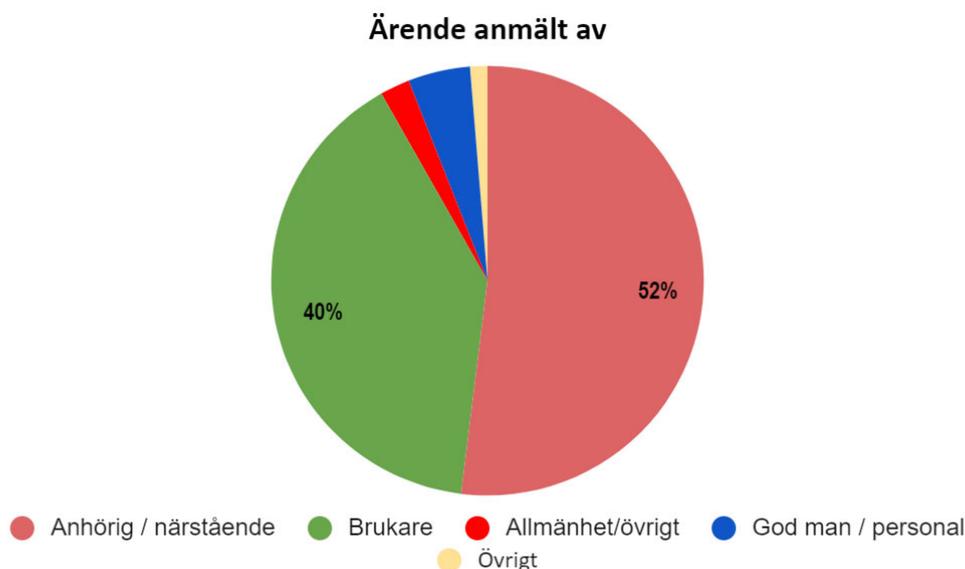
## Kontaktvägar

De vanligaste kontaktvägarna är via telefon, e-post eller via webbformulär på kommunens hemsida. 65 procent av ärendena inkommer via telefon, 20 procent via e-post och 7 procent via webbformuläret "hjälp oss att bli bättre". Ett fåtal ärenden har inkommit via brev, Kontakt Linköping eller via synpunkt- och klagomålsblankett.

## Vem kontaktar äldreombudsmannen?

De flesta ärenden, 52 procent har kommit från närstående. Brukarna står för 40 procent av ärendena. 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 dem som hör av sig till äldreombudsman är majoriteten närstående 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 66 procent och männen för 33 procent. Ärendena berör 62 procent kvinnor och 31 procent män, vilket i stora drag följer könsfördelningen bland brukarna som har insatser från äldreomsorgen. Därutöver berör 7 procent av ärendena par.

Det går inte att utläsa någon skillnad i innehållet av klagomålen beroende på vem som hört av sig, eller beroende av om det avser en kvinna eller man.

## Synpunkter och klagomål

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 äldre- och vårdnämndens 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 kvaliteten 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.”*

Under året har 190 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 2023 har 6 klagomål inkommit till patientnämnden som rör kommunal hälso- och sjukvård. Tre klagomål avser hemsjukvård eller hemrehabilitering. Det handlar om bedömning av rätt till hemsjukvård i samband med byte av utförare, att hemtjänst och hemsjukvård inte upplevs möta den enskildes behov samt svårigheter att få fungerande hjälpmedel. De andra tre klagomålen avser hälso- och sjukvård på vårdboende. De handlar om upplevda brister i behandling.

## Upplevda brister per kategori

Inkomna klagomål har kategoriserats utifrån elva olika kategorier. Nedan följer en sammanställning av vilka upplevda brister som identifierats i de 190 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 190 klagomålsärenden genererat 349 upplevda 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. Efter varje kategori kommer en kort analys utifrån verksamhetens svar.

### Hjälpens utförande

I denna kategori har 91 brister anmälts. Synpunkter och klagomål i denna kategori handlar om att brukaren och/eller närstående upplever att den som är i behov av hjälp inte har fått tillräckliga insatser, synpunkter på att insatser inte blivit utförda eller att det inte utförts på rätt sätt, eller med rätt kompetens. I vissa fall har insatser uteblivit. Vidare framkommer att det är en stor omsättning på personal och brister i kontinuiteten för brukarna.

#### Analys

I svaren från verksamheten framkommer bristande kommunikation mellan brukare och/eller närstående och verksamheten. I flera av svaren beskriver verksamheten att de ska se över genomförandeplanen och uppdatera informationen i sitt planeringssystem. I vissa fall visar utredningen från verksamheten att informationen funnits, men att insatser ändå inte blivit utförda i enlighet med vad som är överenskommet. Utredningarna har även visat att personalen haft bristande kunskap gällande omvårdnad och/eller haft dålig personkännedom och bristande kunskap om vad som står i genomförandeplanen. I vissa fall har det saknats bemanning, och då har insatser fördelats manuellt och missats. I enstaka fall har det handlat om mer strukturella brister som handlar om hur verksamheten planerar insatserna, bristande förutsättningar för personal att dokumentera och att ta del av dokumentation inför arbetspass. I vissa fall beskriver verksamheten utmaningar med att rekrytera personal och att bemanna verksamheten.

### Trygghet

I denna kategori har 56 brister anmälts. Synpunkter och klagomål i denna kategori handlar om att insatser är försenade eller har uteblivit. Det handlar även om att personalen är sena vid larm eller inte har besvarat larm. Vidare beskrivs upplevelser av att det inte finns tillräckligt med personal, eller att det kommer personal som är ny, eller ovan vid exempelvis omvårdnad och förflyttningar.

#### Analys

I svaren från verksamheten framkommer brister i kommunikation mellan brukare och/eller närstående och verksamheten, samt brister i planering som gör att personalen kommer sent. Det framkommer även att personalen brister i följsamhet till rutiner vid exempelvis att besvara larm. Övrigt som framkommer är kommunikationsbrister när exempelvis en brukare har sagt ifrån om att få besök från viss personal och verksamheten inte har någon annan personal att erbjuda. I vissa fall har personal valt att inte gå på det planerade besöket hos brukaren och inte meddelat brukaren eller kollegor om att besöket uteblir. I vissa fall beskriver verksamheten utmaningar med att rekrytera personal och att bemanna verksamheten.

## Hälso- och sjukvård

I denna kategori har 36 brister anmälts. Synpunkter och klagomål i denna kategori handlar om att omsorgspersonal inte uppmärksammat försämrade hälsotillstånd hos brukare och inte informerat sjuksköterska eller hjälpt till att kontakta vårdcentral. Vidare beskrivs upplevelser av att personalen saknar tillräcklig kunskap för att utföra delegerade arbetsuppgifter.

### Analys

I svaren från verksamheten framkommer brister i följsamhet till olika rutiner och i vissa fall har behov av kompetenshöjande insatser identifierats.

## Bemötande

I denna kategori har 23 brister anmälts. Synpunkter och klagomål i denna kategori handlar om brister i bemötande som exempelvis handlar om att personal inte kan ge svar på frågor, ifrågasätter brukarens hjälpbehov, att brukare har svårt att göra sig förstådd och att personal har svårt att uppfatta vad den enskilde säger till följd av språkförbistringar.

### Analys

I svaren från verksamheten beklagar de att den enskilde upplevt sig illa bemött. I de flesta fall har det inte varit ett medvetet agerande från personalen. Ärendena har föranlett enskilda samtal och värdegrundsdiskussioner på arbetsplatsen. I de fall arbetsförhållandena påverkat personalens agerande, exempelvis att det varit stressigt, har planeringen i verksamheten setts över. Gällande klagomål som avser språkförbistringar är verksamhetens bedömning att personalen har tillräckliga språkkunskaper för att klara sitt arbete.

## Inflytande

I denna kategori har 22 brister anmälts. Synpunkter och klagomål i denna kategori tar upp bristande inflytande över när insatser utförs, vilken personal som kommer, och om det ska vara dubbelbemanning. Vidare beskrivs upplevelser av att hänsyn inte tas till önskemål om att få hjälp av personal som talar ett visst språk. Det framkommer även synpunkter på bristande delaktighet i upprättande av genomförandeplan eller följsamhet av kommunens värdighetsgarantier. Ett fåtal ärenden handlar om brister i inflytande över mat som serveras och aktiviteterna som erbjuds på vårdboenden/träffpunkter. Några ärenden berör även bristande inflytande över val av korttidsboende, eller huruvida den enskilde behöver dela rum under korttidsvistelsen.

### Analys

I svaren från verksamheten framkommer att de är medvetna om önskemålen, men att de i vissa fall har svårt att tillmötesgå dem. Vidare framkommer att det i vissa fall funnits behov av att uppdatera genomförandeplanen och förbättra kommunikationen med den enskilde och/eller närstående, gällande innehållet i insatserna, och hur de ska utföras. Gällande val av korttidsboende, så framgår det av svaren från verksamheten, att den enskilde utifrån kommunens riktlinjer inte har möjlighet att påverka val av korttidsboende eller placering i enkelrum eller dubbelrum. Beträffande synpunkter och klagomål gällande mat och aktiviteter

så framkommer att verksamheten behöver lyssna in alla måltidsgäster och alla som deltar i aktiviteter. Det innebär att det är svårt för verksamheten att tillmötesgå enskilda önskemål fullt ut.

### Mat och måltider

I denna kategori har 18 brister anmälts. Synpunkter och klagomål i denna kategori tar upp bristande information vid renovering av kök och möjlighet att köpa lunchlåda under renoveringen. En del klagomål berör upplevelser av att maten försämrats efter byte av utförare. Vissa klagomål handlar om att brukare inte fått mat levererad enligt beställning. Ett fåtal ärenden har handlat om synpunkter på att vårdboendet serverar halvfabrikat, att det är dålig variation av mat, samt att måltidsmiljön upplevs tråkig.

#### Analys

I svaren från verksamheterna framkommer utmaningar i samband med omställningen till områdesbaserad vård och omsorg i hemmet, eftersom verksamheterna fick göra tillfälliga lösningar då kök skulle renoveras. Åtgärder vidtogs efter hand. I ett kök gick kylarna sönder vid två tillfällen, vilket medförde att verksamheten akut fick inhandla alternativa maträtter som inte framgått av menyn. Även brister i rutiner vad gäller beställning och leverans av lunchlåda har identifierats. I svaren från verksamheten framkommer att de försöker ta hänsyn till önskemål om mat i den mån det är möjligt men att det är individuellt hur maten upplevs. När det gäller synpunkter och klagomål på maten som serverades på vårdboende svarade verksamheterna att de serverar varierad kost framtagen av dietist och att de aktivt arbetar med måltidsmiljön.

### Boendemiljö

I denna kategori har 17 brister anmälts. Synpunkter och klagomål i denna kategori tar framförallt upp lokaler på korttidsboende som beskrivs som slitna. Även boendemiljön beskrivs tråkig, möbler slitna och i vissa fall har lokalerna varit smutsiga i samband med inflytt. Ett fåtal klagomål har handlat om bristande städning av brukarens lägenhet.

#### Analys

I svaren framgår att det finns vissa brister, framförallt en korttidsverksamhet som har en utmaning i att lokalerna är slitna. Det pågår ytskiktsrenovering för att göra vissa förbättringar. Verksamheterna har även sett över om boendemiljön kan förbättras. I de fall städningen brustit har städrutiner setts över och städningen har åtgärdats.

### Tillgänglighet

I denna kategori har 15 brister anmälts. Synpunkter och klagomål i denna kategori tar upp svårigheter i att komma i kontakt med verksamheten och upplevelser av bristande återkoppling.

#### Analys

I svaren från verksamheten framkommer att brukaren och/eller närstående har haft kontaktuppgifter till personer som inte längre arbetar kvar i verksamheten. Verksamheten

arbetar med att brukaren ska ha uppdaterade kontaktuppgifter, men informationen når inte alltid närstående. Det beskrivs även i svaren att det kan upplevas svårt att komma fram till verksamheten via telefon, då det inte framgår för den enskilde att det är upptaget när verksamheten samtalar i telefonen. Vidare har verksamheten vidtagit åtgärder och planerat ut telefonen på personalen för att det alltid ska finnas någon som svarar i telefonen. Ibland kan den enskilde och/eller närstående behöva ringa fler gånger, framförallt på kvällar och helger då den personal som har telefon är upptagna med omvårdnadsarbete.

## Sociala aktiviteter

I denna kategori har 11 brister anmälts. Synpunkter och klagomål i denna kategori tar upp brist på utbud av aktiviteter, att verksamhet inte varit lyhörda för önskemål om aktiviteter och synpunkter på vilka tider aktiviteterna planeras.

### Analys

I svaren framkommer att verksamheten försöker se till att det finns någon aktivitet för alla som besöker verksamheten och att de tacksamt tar emot förslag. Någon verksamhet har haft ett mindre utbud av aktiviteter i avvaktan på rekrytering av träffpunktsansvarig.

## Handläggning/ kontakter med kommunen

I denna kategori har 5 brister anmälts. Synpunkter och klagomål i denna kategori tar upp brister i kommunikation och information, samt hur biståndsbedömare uttryckt sig i en behovsutredning.

### Analys

I svaren från Social- och omsorgsförvaltningen framkommer att det är viktigt att förhålla sig professionellt och säkerställa att brukare får relevant och korrekt information. Klagomålen har tagits upp i samtal med berörda biståndsbedömare och i vissa fall lyfts i storgrupp för ett gemensamt lärande.

## Övrigt

I denna kategori har 55 brister anmälts. Synpunkter och klagomål i denna kategori tar upp brister i kommunikation med verksamheten, att personalen saknar kompetens att utföra omvårdnad. Även brister i bemanning och svårigheter att förstå personal på grund av språkförbistringar. I samband med förändringen till områdesbaserad vård och omsorg i hemmet inkom några ärenden där det framkom synpunkter på hur information om förändringen förmedlats till brukare och/eller närstående, samt upplevda brister i hur samtycke till informationsöverföring inhämtats. Det kom även synpunkter på att den enskilde var tvungen att byta utförare av hemtjänst och att det upplevdes negativt att valfriheten upphörde. Det har även inkommit enstaka synpunkter som berör att det inte finns parkeringsplatser att hyra vid de biståndsbedömda trygghetsboendena.

### Analys

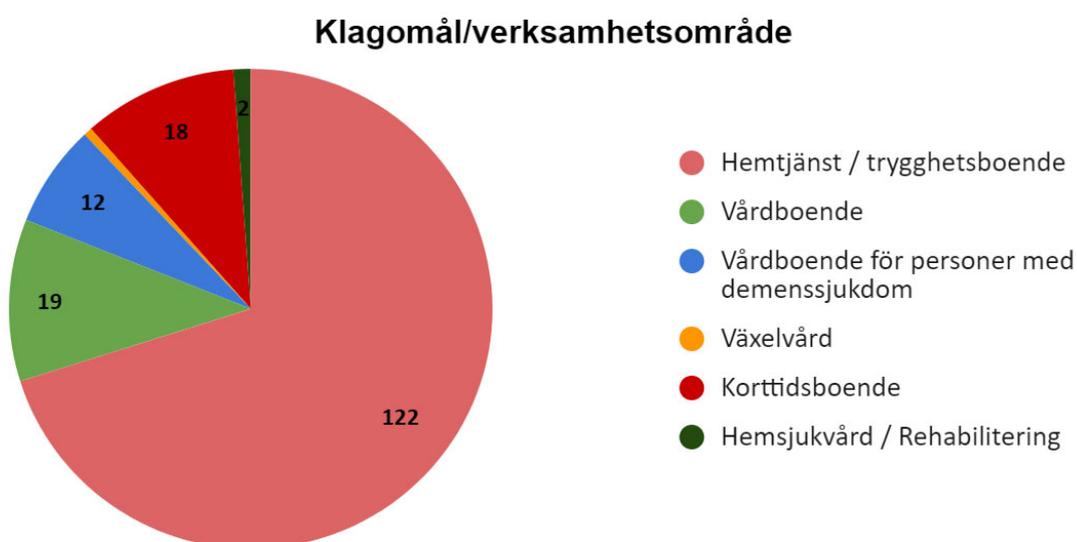
I svaren beskrivs åtgärder såsom uppdatering av genomförandeplan, översyn av fast omsorgskontakt samt information om tydliga kontaktvägar. Verksamhetens bedömning är i

de flesta fall att personalen som arbetar hos dem har tillräcklig kompetens och tillräckliga kunskaper i det svenska språket. I de fall verksamheten identifierat behov av kompetenshöjande insatser har detta erbjudits. I samband med förändringen till områdesbaserad vård och omsorg i hemmet förtydligades rutinen för inhämtande av samtycke.

## Klagomål per verksamhetsområde

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

Av de 174 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 32 diarieförda klagomål gällande vårdboende, vilket nästan är en halvering från föregående år. Till vårdboende räknas inriktningen vårdboende, vårdboende för personer med demenssjukdom samt växelvård. Korttidsboende redovisas separat. Klagomålen på vårdboende handlar om upplevelsen av att det är lite personal, vilket gör att den enskilde kan få vänta länge vid behov av toalettbesök, framförallt vid behov av dubbelbemanning. Även brister i bemötande från personal och upplevelsen av att personalen är ovan, och inte kan svara på frågor kopplat till omvårdnaden av den enskilde. I en del klagomål framkommer att ingen genomförandeplan upprättats eller uppdaterats, vilket gör att den enskilde och/eller närstående upplever att den enskilde inte får de insatser som hen är i behov av. Det framkommer även brister i kommunikation och information mellan verksamheten och den enskilde och/eller närstående.

Bland de formella klagomålen är 16 av 39 vårdboenden representerade.

Citat från ett urval av inkomna synpunkter och klagomål

*“Det är totalt sett för lite personal. Det saknas utbildning och medicinsk kompetens. Läkare som är ansvarig syns alltför sällan till. Det saknas utbildning som ger tillräcklig förmåga att ta initiativ och rycka in vid allehanda situationer.”*

*“Vi träffade två ur personalen och bemötandet var gott men skicket på lägenheten var så illa att vi inte ville ta av oss skorna.”*

*“Sällan vet personalen på em vad som hänt på fm.”*

### Korttidsboende

Det har kommit in 18 diarieförda klagomål gällande korttidsboende, vilket är en halvering från föregående år. Klagomålen på korttidsboende tar upp upplevelsen av slitna lokaler och brister i städning av rum och gemensamhetsutrymme. Vidare framkommer upplevelser av att det inte är tillräcklig bemanning. Det framkommer även upplevda brister i omvårdnad och rehabiliteringsinsatser.

Alla korttidsboenden finns representerade bland klagomålen. På korttidsboende är omsättningen av nya brukare större än på permanenta vårdboenden.

Citat från ett urval av inkomna synpunkter och klagomål

*“Det vi vill framföra är att det känns verkligen inte bra att vår mamma har varit så länge på korttidsboende som är tänkt för en kort tid, och det verkar inte vara något boende på gång. Det är väldigt slitet och ingen rolig miljö att behöva bo i under så lång tid.”*

*“Pratade med biståndshandläggaren. Hon förklarade att varje boende ska ha en vårdplan och en genomförandeplan. Vi har inte fått information om någondera. Och personalen svarar undvikande när jag frågar efter det.”*

*“Inga regelbundna rehabiliteringsinsatser av arbetsterapeut och fysioterapeut.”*

### Hemtjänst

Det har kommit in 122 diarieförda klagomål gällande hemtjänst, vilket är en dubblering från föregående år. I de ingår även klagomål gällande servicehus, biståndsbedömt trygghetsboende och träffpunktsverksamhet. Klagomålen gällande hemtjänst handlar om att brukaren och/eller närstående inte upplever att den enskilde får tillräckliga insatser, att insatser blivit försenade eller ibland uteblivit. De handlar om larm som inte besvarats alls eller inte besvarats inom rimlig tid. Det framkommer även brister i kommunikation mellan verksamheten och brukare och/eller närstående gällande insatser. Vidare framkommer upplevda brister gällande delaktighet i, och utförande av omvårdnad samt svårigheter att kommunicera med personalen till följd av språkförbistringar. I klagomålen framkommer att önskemål om exempelvis tider, viss personal eller personal med språkkompetens inte kan tillgodoses av verksamheten. I flera av klagomålen beskrivs svårigheter att komma i kontakt

med verksamheten, och upplevelser av att verksamheten inte återkopplar. Det har även inkommit några klagomål som handlar om att personal gått in i den enskildes bostad med hjälp av det digitala låset utan samtycke, bland annat i samband med att verksamheten ska provlarma trygghetslarmet.

I samband med omställningen till områdesbaserad vård och omsorg i hemmet, den 1 maj, inkom klagomål på att den nya utföraren inför övergången inte haft tid och möjlighet att på ett bra sätt stämma av och träffa nya brukare, och att ny personal inte kunnat gå bredvid tidigare utförare. Verksamheten har av olika anledningar inte prioriterat att upprätta genomförandeplaner vilket resulterat i att flera kunder hört av sig om uteblivna insatser eller att de inte fått den hjälp som de brukar. Det har även tagit tid för ny personal att lära känna brukarna. Det har blivit mycket kommunikationsbrister då verksamheten haft mycket i samband med omställningen.

Alla utförare av hemtjänst finns representerade bland klagomålen.

Citat från ett urval av inkomna synpunkter och klagomål

*“Ofta stannar personalen bara 5-10 minuter vilket innebär att de inte hinner med att göra det som vi avtalat i genomförandeplanen. Det är en dessutom ständigt ström av olika personer som kommer, kontinuitet saknas och av och till finns också språksvårigheter som gör det svårt för en gammal person att göra sig förstådd”*

*“Under perioden 1 maj till 30 september har jag träffat 62 olika människor från hemtjänsten. Jag har morgon och kvällshjälp. Jag vill känna igen personalen som kommer, vi får ingen kontakt med varandra när det är så många nya.”*

*“Vill börja med att säga att den omsorgspersonal som ger stöd enligt beslutad genomförandeplan gör så bra de kan utifrån den planering som är lagd. De är fantastiska i sitt arbete och sitt bemötande.”*

*“Jag försökte få kontakt med hemtjänsten på de telefonnummer som finns angivna för att informera om vad som inträffat samt be om extra tillsyn. Jag fick ingen kontakt trots upprepade försök under kvällen.”*

## 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 förbättras. 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.

I de flesta svar från verksamheten har de identifierat brister i kommunikation med den enskilde och/eller närstående, vilket gett upphov till upplevelse av bristande information och delaktighet.

Nedan listas exempel som framkommer i verksamheternas svar:

- Det har handlat om information som inte nått vidare från personal till den som ansvarar för planering av insatser.
- Personal som inte meddelat brukare vid försenade insatser.
- Brister i information mellan hemtjänst och hemsjukvård.
- Missförstånd i kommunikation mellan brukare och/eller närstående och personal.
- Brukare och/eller närstående som inte fått återkoppling.

Åtgärder som verksamheterna vidtagit på individnivå, utifrån inkomna synpunkter och klagomål, har varit personliga möten med brukaren och vid behov närstående. Vid mötet har verksamheten informerat om kontaktvägar och vid behov uppdaterat fast omsorgskontakt/kontaktperson samt vid behov uppdaterat genomförandeplanen.

På verksamhetsnivå har rutiner uppdateras och personal har på arbetsplatsträffar fått genomgång av gällande rutiner. Introduktion för vikarier har setts över, och personal har kompetensutvecklats. Bemanningen i verksamheten har setts över, och vid behov anpassats. Lokaler och utemiljö har setts över och förändringar har gjorts. Organisatoriska förändringar har gjorts i några fall, exempelvis gällande roller och ansvarsfördelning. Schemaläggning och den dagliga planeringen i verksamheten har setts över utifrån ökad personalkontinuitet och fast omsorgskontakt.

## Åtgärder från Social- och omsorgsförvaltningen

Äldreombudsmannen uppdaterar utvecklingsledare om inkomna synpunkter och klagomål som de har med i det kontinuerliga planerings-, utvecklings- och uppföljningsarbetet av äldreomsorgen. Det finns även en nära samverkan med medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) när det gäller synpunkter och klagomål som berör hälso- och sjukvård.

Under 2023 har ett flertal verksamheter på förekommen anledning följts upp, bland annat utifrån inkomna synpunkter och klagomål från brukare och/eller närstående eller personal. Inom områdesbaserad vård- och omsorg i hemmet, har två utförare följts upp, med anledning av inkomna synpunkter och klagomål.

Utifrån några synpunkter och klagomålsärenden har biståndsbedömare gjort en individuppföljning utifrån beviljade insatser, för att säkerställa att den enskilde fått sina behov tillgodosedda.

Ett annat exempel på samarbete mellan äldreombudsman och utvecklingsledare är att ett informationsbrev togs fram och skickades ut till alla hemtjänstutförare efter att några liknande synpunkter och klagomål inkommit till äldreombudsman. De har handlat om personal som utan medgivande gått in till brukare som endast har insatsen trygghetslarm, utan att personen larmat. I Informationsbrevet uppmärksammades alla hemtjänstutförare på detta, och de uppmanades att vidta åtgärder, så att brukare känner sig trygga i sin vardag, särskilt med anledning av bedrägeriförsök som förekommer mot äldre.

## Angelägna områden utifrån inkomna ärenden

### Kompetenshöjande insatser

En av välfärdens utmaningar är den demografiska utvecklingen, att vi blir allt fler äldre. Äldreomsorgen har idag svårigheter att rekrytera medarbetare. Inom äldreomsorgen arbetar personer som saknar utbildning. I ärenden som inkommit till äldreombudsman framkommer behov av kompetenshöjande insatser. Det handlar exempelvis om att det finns medarbetare som inte har grundläggande kunskaper i vad som ingår i omvårdnadsarbete. Verksamheterna behöver aktivt arbeta med att kompetensutveckla den personal som redan finns i verksamheten för att ge dem rätt förutsättningar att ge en bra omvårdnad.

### Att följa och stötta utförare i den nya modellen, områdesbaserad vård och omsorg i hemmet

Hemtjänsten är komplex och ställer höga krav på att personalen tar ett stort ansvar i omvårdnaden av den enskilde. I samband med omställningen till områdesbaserad vård och omsorg i hemmet inkom en ökad andel klagomål, vilket är naturligt vid en så stor omställning. Flera av klagomålen beskriver brister i utförande av insatser, men även brister i kompetens hos personal vid hälso- och sjukvårdsinsatser. I modellen, områdesbaserad vård och omsorg i hemmet, finns möjlighet till handledning från legitimerad personal men även av andra professioner. Samarbetet mellan omvårdnadspersonal, legitimerad personal och biståndsbedömare bidrar på sikt till ett mer samordnat stöd. Utifrån inkomna synpunkter och klagomål är det viktigt att följa och stötta utförare i arbetet med den nya modellen. Detta för att ge förutsättningar att arbeta teambaserat i hemtjänsten, och främja en helhetssyn kring den enskilde i behov av omsorg, samt för att möta de utmaningar som äldreomsorgen står inför.

### Implementering av fast omsorgskontakt

Inkomna klagomål visar på brister i brukare och/eller närståendes delaktighet i planeringen av omvårdnadsinsatserna, och att det brister i kommunikation mellan verksamheten och brukaren och/eller närstående. I flera av klagomålen känner inte den enskilde och/eller närstående till att det finns en fast omsorgskontakt. De vänder sig istället till samordnare, gruppchef eller planeringsansvarig. Det är viktigt att utförare arbetar för att komma till rätta med kommunikationen. Ett sätt att förbättra kommunikationen är implementeringen av arbetssättet med fast omsorgskontakt. Det är angeläget att följa implementeringen av arbetssättet i verksamheten, samt vid behov stötta utföraren. Syftet med fast omsorgskontakt är att tillgodose behov av kontinuitet, trygghet, individanpassad omsorg, och samordning för den som har hemtjänst.

### Kontinuitet i hemtjänsten

I flera av klagomålen beskrivs att det är en stor omsättning på personal i hemtjänsten, och att den personal som kommer inte alltid vet vad de ska göra på besöken. Det är därför viktigt

att stötta utförare i att aktivt arbeta med kontinuitet. Det bidrar till ökad personkännedom och möjlighet för personal att ta ett helhetsansvar för den enskilde, som är i behov av omsorg.

## Reflektioner av inkomna ärenden

I rapporten redovisas synpunkter och klagomål som kommit in till äldreombudsmannen. Utöver dessa, hanteras synpunkter och klagomål direkt i verksamheterna.

Äldreombudsmannen har ingen samlad bild av de klagomål som hanteras i verksamheterna gällande innehåll och antal.

I Linköpings kommun finns det ungefär 2800 personer som har hemtjänst i snitt per månad. Kommunen har ungefär 1350 lägenheter på vårdboende varav 102 lägenheter är korttidsplatser. Under 2023 har ungefär 950 personer vistats på kommunens korttidsplatser. De redovisade klagomålen är viktiga att ställa i relation till hur många personer som dagligen har kontakt med kommunens äldreomsorgsverksamheter.

Under 2023 har det i jämförelse med föregående år skett en viss ökning av inkomna ärenden. Synpunkter och klagomål som avser hemtjänst har ökat i jämförelse från föregående år. Bedömningen är att det till stor del har att göra med organisationsförändringen, områdesbaserad vård och omsorg i hemmet, som många brukare berördes av. Av 122 klagomål gällande hemtjänst så har 96 kommit in efter 1 maj, efter att organisationsförändringen genomfördes. Flest synpunkter och klagomål har kommit på de verksamheter där nästan all personal var ny från 1 maj.

På ungefär två tredjedelar av alla 39 vårdboenden har det inte kommit några formella synpunkter eller klagomål till äldreombudsmannen. Av de 16 vårdboenden där det inkommit synpunkter och klagomål 2023, var 12 av dessa vårdboenden även representerade i statistiken 2022.

Utifrån att det är förhållandevis få synpunkter och klagomål som når äldreombudsmannen, redovisas inte klagomålen per utförare, utan presenteras istället per verksamhetsområde. Det går inte att dra några säkra slutsatser utifrån inkomna synpunkter och klagomål, men de ger ändå en viss bild av vilka utmaningar som finns inom respektive verksamhetsområde.

Enligt kommunens rutin är hanteringen av synpunkter och klagomål 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 att klagomålen är viktiga i det kontinuerliga förbättringsarbetet.

I synpunkterna och klagomålen förmedlas brister som den klagande upplever. I de utredningar som verksamheterna gjort, visas att den upplevda bristen, inte alltid motsvarar en faktisk brist i verksamheten. Fler utredningar har visat på att brister som identifierats ofta har handlat om kommunikation.

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, de ger tillsammans en samlad bild av en verksamhet.

# Neutral stödperson

## Frågor

Under 2023 har 187 ärenden kommit in till äldreombudsman som handlat om var du vänder dig vid frågor om exempelvis hjälpmedel, hemsjukvård, ansökan om hemtjänst eller särskilt boende, frågor om bostadsanpassning eller färdtjänst. Det kommer även in frågor som avser utformningen av avgiftstaxan för vård och omsorg. I samband med förändringen till områdesbaserad vård och omsorg i hemmet inkom ett femtiotal frågor kopplat till detta.

## Stödsamtal

Under året har det kommit 152 ärenden som varit av karaktären stödsamtal, där de som hört av sig velat diskutera ärenden, och få stöd i var de kan vända sig vidare. Samtalen har bland annat handlat om vad den enskilde kan förvänta sig för stöd och hjälp vid hemtjänstinsatser eller på ett vårdboende.

I samband med förändringen till områdesbaserad vård och omsorg i hemmet, inkom ett drygt trettiotal samtal, där den enskilde förmedlade en oro över att behöva byta utförare. Samtal har även inkommit efter omställningen, där den enskilde uttryckt synpunkter på bristande rapport mellan den gamla och nya utföraren. De har upplevt att de inte får samma hjälp som tidigare, och att det är jobbigt med all ny personal. Vid några tillfällen har den enskilde återkommit med en synpunkt och klagomål som hanterats enligt kommunens rutin.

I en del stödsamtal som gäller synpunkter på hälso- och sjukvård, där både region och kommun varit involverade, har information lämnats om möjligheten att istället kontakta patientnämnden. Där har de möjlighet att få en mer samlad bild, då de kan begära in yttrande från både kommunen och Region Östergötland.

I samtal som handlat om behov av insatser har den enskilde och/eller närstående fått information om var hen kan vända sig för en ansökan, eller för att få en mer fördjupad rådgivning av en biståndsbedömare.

Synpunkter på att avgiften för färdtjänstresor kommer att höjas från 1 januari 2024 har hänvisats till samhällsbyggnadsnämnden.

Det har även kommit samtal som avsett stöld, skadeanspråk och oro för personer. Under samtalen har de enskilda fått information om vart de kan vända sig vidare.

## Förslag

Förslag som kommit in under året har handlat om;

- att undersköterskor ska utföra insatser som avser omvårdnad, för andra insatser ska istället personal med andra kompetenser användas.
- att pensionärer ska erbjudas rabatterade träningskort i simhallen, för möjlighet till simning.
- att kommunen ska erbjuda seniorer baskurser i användandet av en smartphone, ipad eller dator i större omfattning än det som görs idag på Hagdahl seniorcenter.

## Beröm

Under året har det kommit in ett par ärenden som har varit i form av beröm. Det har handlat om att besökare är mycket nöjda med utbud av aktiviteter och upplever träffpunktsansvarig på Ekbackens träffpunkt inspirerande. Ett annat ärende tar upp att de upplever en god kontinuitet av personal i hemtjänsten. Det finns säkert många fler goda exempel men att dessa inte når äldreombudsmannen.

## Reflektioner av äldreombudsmannens roll

Upplevelsen är att den enskilde, närstående och allmänheten uppskattar att det finns en funktion i kommunen som de kan komma i kontakt med via ett direktnummer och som är oberoende. Möjligheten till samtal för frågor, stöd och vägledning är uppskattad. 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 och/eller närstående upplever fungerar otillfredsställande. I dessa samtal tydliggörs att rollen är neutral och att äldreombudsmannens roll är att föra medborgarnas synpunkter, klagomål och förslag vidare till verksamheten om brukaren önskar, till ansvariga tjänstemän på Social- och omsorgsförvaltningen samt till äldrenämnden via årsrapporten.

# Bilaga 1 Du är inbjuden av Linköpings kommun



## Välkommen på informationsträff!

Har du frågor om vad äldreomsorgen i Linköpings kommun kan erbjuda dig?

På träffen kommer vi att informera om olika former av stöd som du kan få i hemmet och i vardagen. Vi kommer att berätta om olika boendeformer, stöd till närstående och hur du ansöker om olika insatser. Vi kommer också att berätta om vad du kan göra för att stärka din fysiska hälsa.

Du kommer att få träffa ordförande i äldrenämnden, kommunens äldreombudsman och en fysioterapeut. Vi bjuder på kaffe/te och smörgås. Om du vill ha sällskap av en (1) närstående går det bra.

**Datum** tisdag 21 mars klockan 10-12  
torsdag 30 mars klockan 10-12

**Plats** Equmeniakyrkan, Drottningg. 22

**Anmälan** Anmäl dig senast den 13 mars, till äldreombudsman@linkoping.se eller via telefon: 013 - 20 66 60

## Välkommen önskar Äldreombudsmannen

Helena Engvall

Linköpings kommun  
linkoping.se



Det här vykortet skickas till alla i Linköpings kommun som fyller 80 år under året och som inte har hemtjänst. Dina personuppgifter såsom namn och adress är hämtade från Folkbokföringsregistret och används i detta utskick i syfte att informera om kommande informationsträffar, samt i administrativt syfte om du även väljer att anmäla dig till någon av informationsträffarna. På [www.linkoping.se/gdpr](http://www.linkoping.se/gdpr) finns mer information om hur kommunen behandlar dina personuppgifter och de rättigheter du har som registrerad.

# Bilaga 2 En inbjudan från Linköpings kommun



## En inbjudan från Linköpings kommun

Linköpings kommun  
<https://www.linkoping.se/omsorg-och-hjalp/aldre/>



## Intresserad av att träffa folk, träna eller äta en god lunch?

Linköpings kommun erbjuder en mängd möjligheter till umgänge och friskvård för dig som senior. På äldreombudsmannens informationsträffar får du veta mer om vilka aktiviteter du kan delta i. Äldreombudsman Helena Engvall informerar om äldreomsorgen i Linköping och du får också möjlighet att ställa frågor.

På informationsträffarna kommer du att få träffa äldreombudsman och ansvarig medarbetare på träffpunkten. Vi bjuder på fika. Om du vill ha sällskap av en närstående eller en bekant går det bra.

Anmäl dig senast en vecka innan informationsträffen som du vill delta på. Det är ett begränsat antal platser. Anmäl dig till: [aldreombudsman@linkoping.se](mailto:aldreombudsman@linkoping.se) eller via telefon: 013-20 66 60.

Om du inte är intresserad av att delta på någon av informationsträffarna kan du alltid vända dig till Kontakt Linköping för information om kommunens äldreomsorg, på telefon: 013-20 60 00.

Vänliga hälsningar  
 Helena Engvall,  
 äldreombudsman



**Missa inte Äldredagen!**  
 Årets tema är Må väl till kropp och själ – Konsten att bli äldre  
**Datum**  
 den 9 oktober 2023  
 Klockan 10.00-16.00  
**Plats**  
 Konsert & Kongress  
 Besök vår hemsida för mer information om Äldredagen

Linköpings kommun  
<https://www.linkoping.se/omsorg-och-hjalp/aldre/>



## Informationsträffar hösten 2023

Här hittar du schema för informationsträffar på några av våra trygghetsboendens träffpunkter under hösten 2023. Observera att det är ett urval av träffpunkter. Du hittar information om samtliga träffpunkter i Linköpings kommun på vår hemsida.

Vård- och omsorgsområde och ansvarig utförare	Träffpunkt	Datum och tid
Nordväst Linköpings kommun	Ryds träffpunkt Mårtdorpsgatan 35	Måndag 2/10 kl. 13.30-15.00
	Kåmas träffpunkt Kåmabrunnsgatan 12	Onsdag 4/10 kl. 09.30-11.00
	Härnebackens träffpunkt Härnegatan 61	Onsdag 4/10 kl. 13.30-15.00
City Nord Linköpings kommun	Blandarens träffpunkt (Aktivitetshuset) St. Larsgatan 9 D	Torsdag 5/10 kl. 09.30-11.00
	Trögårns träffpunkt Djurgårdsgatan 17C	Onsdag 11/10 kl. 13.30-15.00
Nordost Linköpings kommun	Tannefors träffpunkt Tegebruksgatan 18	Onsdag 11/10 kl. 09.30-11.00
	Linghems träffpunkt Sparvångsvägen 65	Torsdag 12/10 kl. 09.30-11.00
	Mjöltorps träffpunkt Tallholmsvägen 117	Torsdag 12/10 kl. 13.30-15.00

Obs! Du hittar fler tider på nästa sida.

Linköpings kommun  
<https://www.linkoping.se/omsorg-och-hjalp/aldre/>



Sydväst Attendo	Skäggetorps träffpunkt Skäggetorps Centrum 4 C	Måndag 16/10 kl. 13.30-15.00
	Nykils träffpunkt Viättersvägen 8	Onsdag 18/10 kl. 09.30-11.00
	Tröskaregats träffpunkt Tröskaregatan 9	Onsdag 18/10 kl. 13.30-15.00
City Syd Bräcke Diakoni	Vikingsstads träffpunkt Storhagsgatan 85	Måndag 23/10 kl. 13.30-15.00
	Ramstorps träffpunkt Ramstorpsgatan 36	Onsdag 25/10 kl. 09.30-11.30
Sydost Vardaga	Solrosens träffpunkt Solrosigatan 10	Onsdag 25/10 kl. 13.30-15.00
	Sturefors träffpunkt Näckrosvägen 146	Torsdag 26/10 kl. 09.30-11.00
	Räknestickans träffpunkt Ekholmssvägen 100	Torsdag 26/10 kl. 13.30-15.00
	Johannelunds träffpunkt Skogslyckeegatan 5B	Måndag 30/10 kl. 13.30-15.00

Det här utskicket skickas till alla över 81 år i Linköpings kommun som inte har hemtjänst. Dina personuppgifter såsom namn och adress är hämtade från Folksamningsregistret och används i detta ändock i syfte att informera om kommande informationsträffar, samt i administrativt syfte om du även villjer att anmäla dig till någon av informationsträffarna. På [www.linkoping.se/gjor-finns](https://www.linkoping.se/gjor-finns) finns mer information om hur kommunen behandlar dina personuppgifter och de rättigheter du har som registrerad.

Linköpings kommun  
<https://www.linkoping.se/omsorg-och-hjalp/aldre/>

