

Kommunstyrelsens förvaltning
Tina Tiefensee Lüning
Ombudsman äldre och funktionsnedsatta

Årsrapport 2022

1. Sammanfattning

Rapporten omfattar perioden 1 januari – 31 december 2022 och bygger på ärenden, frågor och synpunkter som ombudsmannen för äldre och funktionsnedsatta tagit del av.

Frågeställningar och ärenden är mycket varierande och berör inte bara det som kommunen tillhandahåller för dessa grupper. De berör även samhällsfrågor som boende, ekonomi och allmänna juridiska frågor som till exempel fullmakter.

Ombudsmannens arbete omfattar att informera, ge personer hjälp och stöd i kontakter med kommunen eller andra myndigheter. Därtill vara behjälplig med olika typer av ansökningar som till exempel till pensionsmyndigheten, kommunen och försäkringskassan.

Antalet nya kontakter till ombudsmannen 2022 var 156 personer. Det är fem personer fler än förra året. 115 personer var över 65 år och 41 personer var under 65 år. Ombudsmannen har även kontakt med personer som hört av sig under tidigare år vilket betyder att det totala antalet kontakter ombudsmannen har haft under året är betydligt högre

I takt med att samhället blir alltmer digitaliserat ökar antalet personer som är socialt och ekonomiskt utsatta att ha kontakt med ombudsmannen. Många av dessa personer befinner sig i ett digitalt utanförskap. För dessa grupper är det fysiska mötet och hjälp med kommunikation en förutsättning för att klara av att hantera kontakter med kommunen och andra myndigheter. Här kan ombudsmannen fylla en viktig funktion.

Synpunkter gällande hemtjänsten har varit ett dominerand ämne i kontakten med ombudsmannen under året. Efter att det privata hemtjänstföretaget Buurtzorg sa upp sitt avtal med kommunen, har den kommunala hemtjänsten haft stora utmaningar att rekrytera personal och ställa om sin organisation när deras verksamhet nästan fördubblades. Både den enskilde och deras anhöriga har drabbats av uteblivna insatser, hög personalomsättning och att de har haft svårt att få kontakt med hemtjänsten. Detta skapar en mycket stor otrygghet.

2. Ombudsmannens uppdrag

En ombudsman för äldre och funktionsnedsatta har funnits i kommunen sedan 2003. Tjänsten tillhörde tidigare socialförvaltningen men ingår från och med januari 2019 i kommunstyrelsens förvaltning. Anledningen till denna organisatoriska förändring är att förtydliga att rollen som ombudsman ska vara neutral och obunden.

Ombudsmannen är oberoende och har tystnadsplikt.

Ombudsmannen har sin arbetsplats på Anhörigcentrum, Källvägen 12 i Bålsta.

Uppdraget som ombudsman är följande:

- Företräda de äldre och funktionsnedsatta och deras behov.
- Ge information, råd och stöd samt förmedla kontakter i de frågor som rör äldre och funktionsnedsatta.
- Vara behjälplig med ansökningar för olika typer av stöd, god man och ekonomiska stöd.
- Ta emot och förmedla synpunkter på kommunens verksamheter.
- Vara en neutral funktion som kan stödja den enskilde i dennes kontakter med kommunen och andra myndigheter.

Ombudsmannen deltar i kommunala pensionärsrådet (KPR) och kommunala funktionsrättsrådet (KFR).

I kommunala pensionärsrådet har politiker och tjänstemän från kommunen och pensionärsorganisationerna samt anhörigföreningen samråd och dialog i frågor om äldreomsorg.

Kommunala Handikapprådet är ett rådgivande organ i frågor som gäller personer med funktionsnedsättningar. I rådet ingår representanter från handikappföreningarna, anhörigföreningen samt politiker och tjänstemän från kommunen.

3. Informera

En stor del av ombudsmannens arbete innebär att ge information i frågor som berör äldre och personer med funktionsnedsättning. De har frågor om vilken hjälp, stöd och ekonomisk ersättning de kan ha rätt till. Alla har inte tillgång till internet. Vissa drar sig för att kontakta myndigheter per telefon då de inte känner sig bekväma med alla knapptryckningar som ofta måste göras. Nedsatt hörsel och kognitiv förmåga kan ytterligare försvåra för dessa personer att använda telefonen. Ombudsmannen kan i dessa ärenden vara till stöd och hjälp för att få tillgång till information de är i behov av.

3.1 Information i samarbete med föreningar

Ombudsmannen har under året inbjudits till fem träffar arrangerade av pensionärs och handikappföreningarna för att informera om vad som händer i kommunen som berör äldre och personer med funktionsnedsättning. På Anhörigcentrum träffas regelbundet fem olika anhöriggrupper. Ombudsmannen har en god och nära kontakt med deltagarna och ledarna i dessa grupper.

3.2 Information till enskilda, anhöriga och gode män

Enskilda, anhöriga samt gode män, hör av sig till ombudsmannen. Främst efterfrågas information om vilken hjälp och stöd kommunen tillhandahåller. Frågeställningarna handlar även om andra samhällsfrågor som berör äldre och personer med funktionsnedsättning.

Ombudsmannens erfarenhet är att det också finns behov bland enskilda och anhöriga att resonera och reflektera över sin egen eller en närståendes situation. I dessa samtal skapas även en förståelse för hur handläggning och beslut går till. Ombudsmannens stöd kan vara det som behövs för att driva en fråga vidare och skapa lösningar.

3.3 Uppsökande verksamhet

Den uppsökande verksamheten har i år genomförts av avdelningen för bistånd. Cirka 900 brev skickades ut till personer över 80 år i kommunen med inbjudan till informationsträff. Två informationsträffar hölls under december månad där ombudsmannen var delaktig. Det kom sammanlagt 130 personer till dessa informationsträffar.

4. Sammanfattning inkomna ärenden

Ärenden som kommer till ombudsmannen kan vara komplexa. Ett samtal består ofta av flera olika frågeställningar. Ombudsmannen kan fungera som en länk mellan den enskilde, beslutsfattare, verksamheter och myndigheter. I ärenden där anhöriga saknas kan ombudsmannen fungera som en koordinator för att starta processen med att till exempel få hjälp och insatser från kommunen, ekonomisk ersättning och en god man.

4.1 Vem kontaktar ombudsmannen?

Ombudsmannen kontaktas av de äldre och funktionsnedsatta, anhöriga samt personal inom kommun och Regionen Uppsala. Frågor inkommer även från gode män, allmänheten och representanter för pensionärs- och handikappföreningarna.

4.1.1 Anhöriga

Anhöriga är en stor grupp som gör omfattande insatser för sina närstående. Att vara anhörig innebär inte bara att ge omsorg till en närstående utan kan även innebära att vara spindeln i nätet och sköta alla kontakter med sjukvården och/eller ha hand om det administrativa. I anhörigbegreppet ingår inte bara make/maka eller barn utan även nära vänner eller grannar som också gör stora insatser. Anhöriga är ytterst värdefulla för vårt samhälle och resurser som ska tas tillvara men också stöttas och värnas om.

4.1.2 Pensionärs- och handikappföreningar

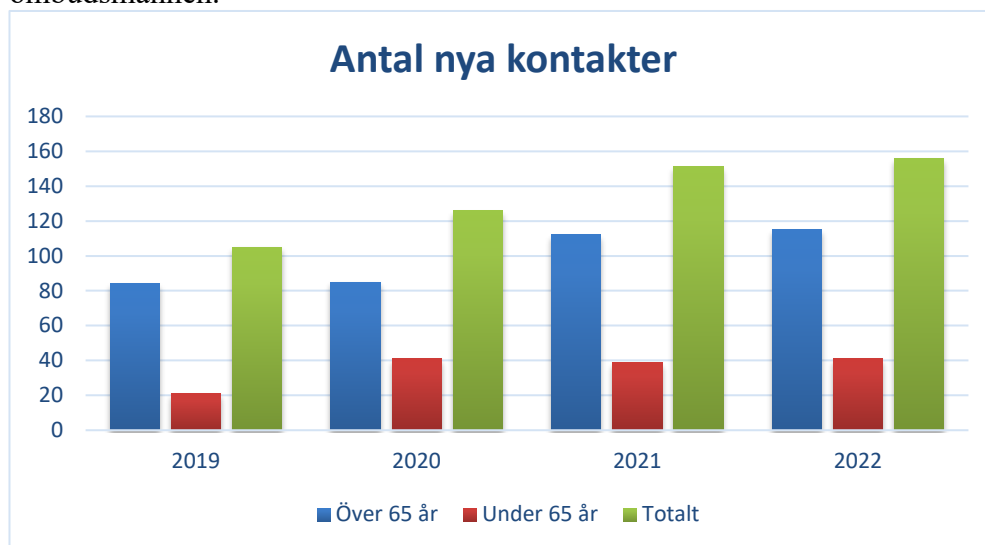
Medlemmar i föreningar och organisationer verkar för de äldre, funktionsnedsatta och anhöriga. De fyller en mycket stor och viktig funktion i samhället. Att tillhöra en förening kan vara en möjlighet att känna en gemenskap och tillhörighet. Medlemmarna har kunskaper och erfarenheter att delge varandra. Denna kunskap är även betydelsefull för kommunen att ta del av. Ombudsmannen ser idag att föreningslivet står inför utmaningar att rekrytera nya medlemmar och drivande krafter. Ombudsmannen ser ett behov av att kommunens samarbete och stöd till föreningar behöver utvecklas.

4.2 Antal personer som kontaktat ombudsmannen

Under 2022 har ombudsmannen fått in 156 nya ärenden som berör personer som tidigare inte haft kontakt med ombudsmannen. Kontakten kan ske via den enskilde eller anhöriga. Antalet anhöriga har inte registrerats utan endast den personen ärendet berör. Antal inkomna ärenden till ombudsmannen genererar således även till många kontakter med anhöriga.

Ombudsmannen har även kontakt med personer som hört av sig tidigare år samt personer som haft kontakt med ombudsmannen som på nytt tar kontakt. Det totala antalet personer som ombudsmannen har kontakt med är betydligt högre än antalet nya kontakter.

Av de nya ärendena var 115 personer över 65 år medan 41 personer var under 65 år. Ärenden som berör personer under 65 år förmedlas till stor del från handläggare inom kommunen. Ombudsmannen har ett välfungerande samarbete med handläggarna inom kommunen. Det kan exempelvis gälla personer som har behov av utökat stöd i kontakter med myndigheter utöver vad handläggarna kan tillhandahålla. I samförstånd med den enskilde kontaktar handläggarna ombudsmannen.



Figur 1 Antal nya kontakter över och under 65 år

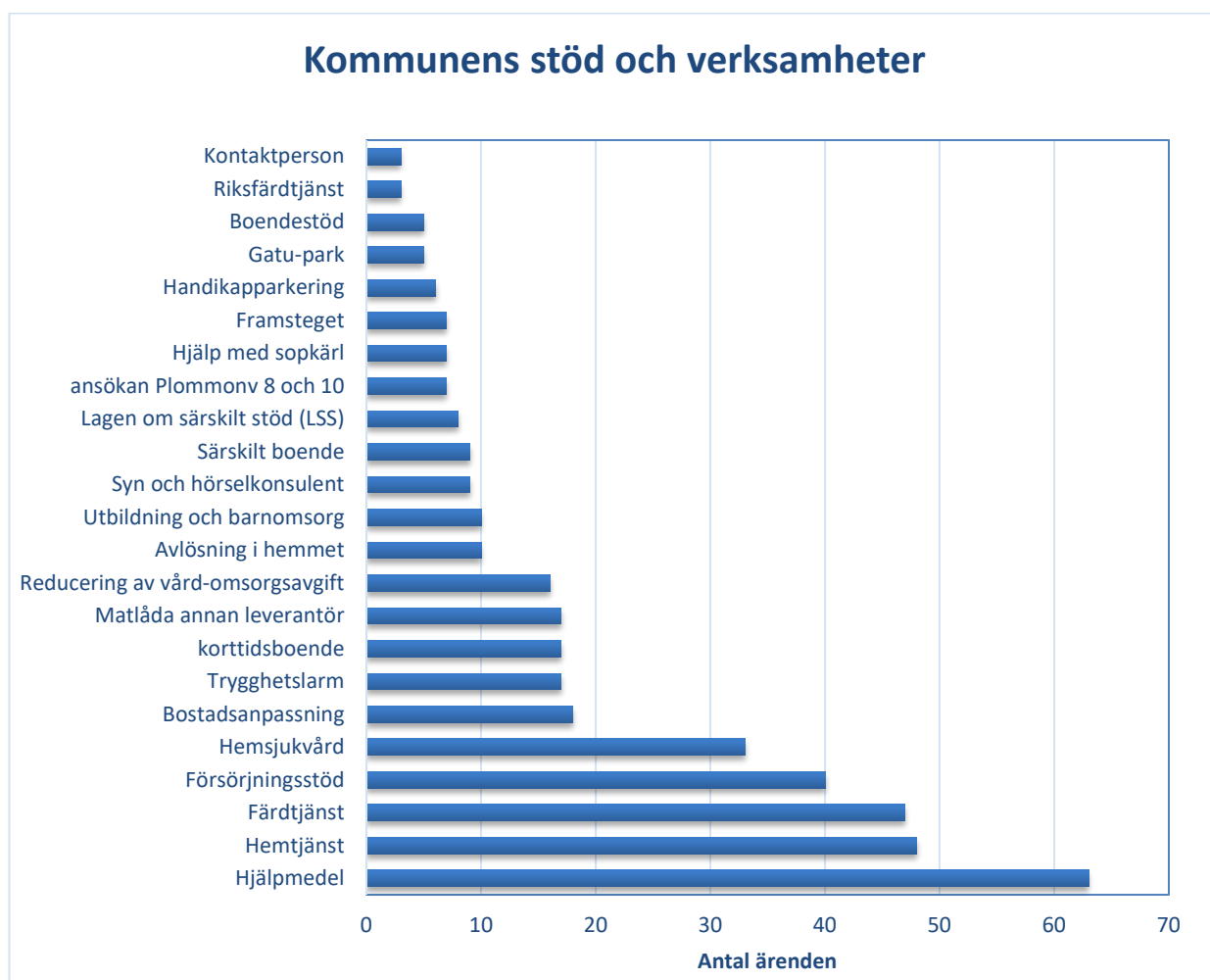
4.3 Ärendenas innehåll

Inkomna ärenden handlar både om frågor som berör kommunens verksamheter men även andra myndigheter och samhällsfunktioner. Ombudsmannen har

kunskap och förståelse för hur olika samhällsfunktioner fungerar och kan ge stöd och hjälp även i dessa frågor. Ombudsmannen kan ge information och svara på frågor, vara behjälplig med ansökningar och samt fungera som ett stöd vid till exempel möte med handläggare eller fram till dess att en god man tillträder.

4.3.1 Frågor om kommunens verksamheter och service

Många ärenden handlar om hjälpmedel, hemtjänst, trygghetslarm och färdtjänst. Personerna som hör av sig vill både ha information om vad som gäller, hur ansökan går till, om det kostar något och hjälp med att göra en ansökan. Behov av hjälpmedel är ofta den första kontakten äldre personer har med vård och omsorg i kommunen. Mer omfattande ärenden kan beröra till exempel försörjningsstöd. Handläggarna inom ekonomiskt bistånd hänvisar flera personer med utökat behov av hjälp till ombudsmannen. De kan behöva hjälp att göra ansökning om försörjningsstöd samt kontakta andra myndigheter.



Figur 2 Fördelning av antal ärenden gällande kommunens verksamheter

4.3.2 Andra myndigheter

Ärenden som berör andra myndigheter har det under 2022 främst handlat om ärenden hos Skatteverket. De har berört deklaration, särskild postadress och folkbokföring. Ombudsmannen deklarerar inte men kan förklara siffrorna samt

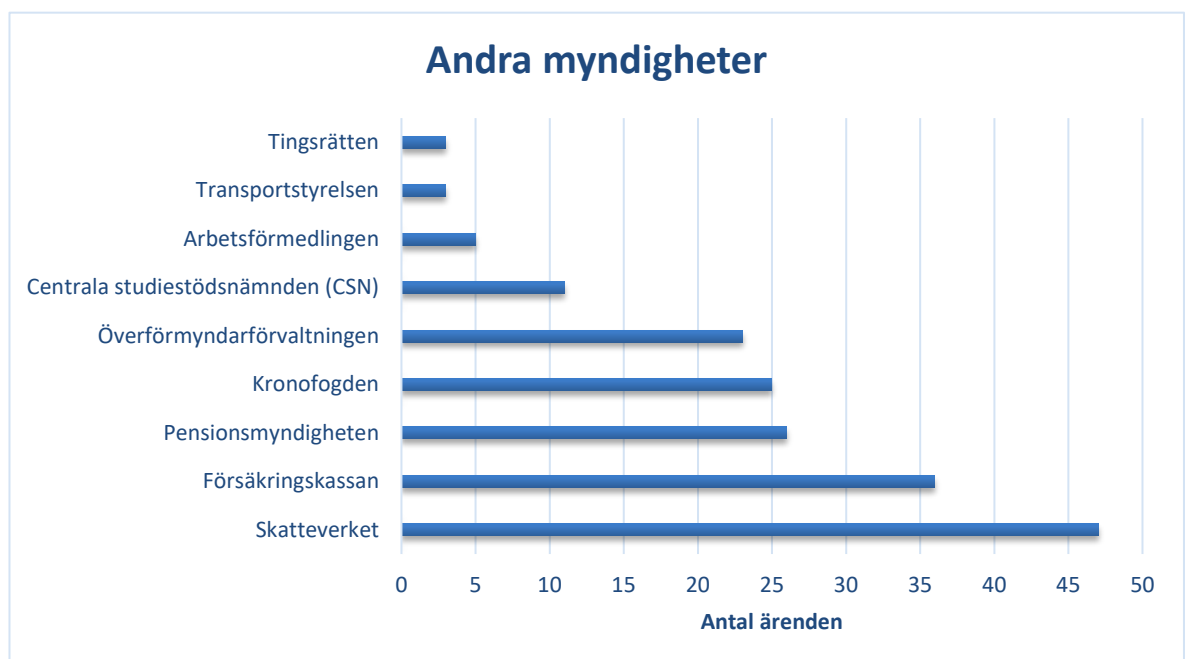
hjälpa till att skicka in deklARATIONEN via telefonen. Ombudsmannen var behjälplig med 17 deklARATIONER. Särskild postadress betyder att myndighetspost kan gå till en anhörig som hjälper sin närstående med bankärenden, deklARATION och liknande.

Ärenden hos Försäkringskassan har berört sjukskrivning, sjukersättning, bostadsbidrag, omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning och aktivitetsersättning. Dessa ersättningar berör personer under 65 år.

Äldre hör av sig om de har möjlighet att få bostadstillägg från Pensionsmyndigheten. Ombudsmannen kan hjälpa till att beräkna rätten till bostadstillägg och göra ansökan.

Ombudsmannen har under året varit behjälplig med arton ansökningar om god man till Överförmyndarförvaltningen. Fem av dessa personer var under 65 år. Fram till dess att en god man tillträder hjälper ombudsmannen personen. Processen från bokad läkarbesök, inskickad ansökan till att en god man tillträder tar 3-8 månader.

Ombudsmannen ombeds i vissa ärenden vara behjälplig med ansökan om skuldsanering hos Kronofogden. Hos personer som har skulder hos Kronofogden hjälper ombudsmannen till att meddela vad personen har för inkomster men framförallt vilka kostnader för boende, vård och omsorg. Detta för att Kronofogden ska kunna beräkna rätt summa för utmätning. Detta är särskilt viktigt då personen behöver försörjningsstöd så att den av kommunen utbetalda delen blir rätt.



Figur 3 Fördelning av antal ärenden gällande andra myndigheter

4.3.3 Övriga ärenden

Ombudsmannen har god kontakt med de två vårdcentralerna i kommunen. Familjeläkarna har en etablerad äldremottagning. Bålsta doktorn upparbetar en liknande verksamhet under året. Vårdcentralerna hör av sig till ombudsmannen när patienter har behov av insatser från kommunen eller när anhöriga vill ha information eller stöd.

Frågor gällande sjukresor utgör en stor andel av ärendena. Det kommer flera frågor om skillnaden på sjukresa och färdtjänst. För dem som saknar beslut om färdtjänst men som kan ha behov av sjukresa med taxi eller behöver någon med sig vid sjukresan krävs ett vårdgivarintyg från husläkarmottagningen. Här kan ombudsmannen vara behjälplig.

En stor del av övriga ärendena berör olika bankärenden för att få vardagen att fungera. Ett sätt kan vara att få hjälp att anmäla autogiro. Det kan också handla om att ordna med betalkort för att hemtjänsten ska kunna handla.

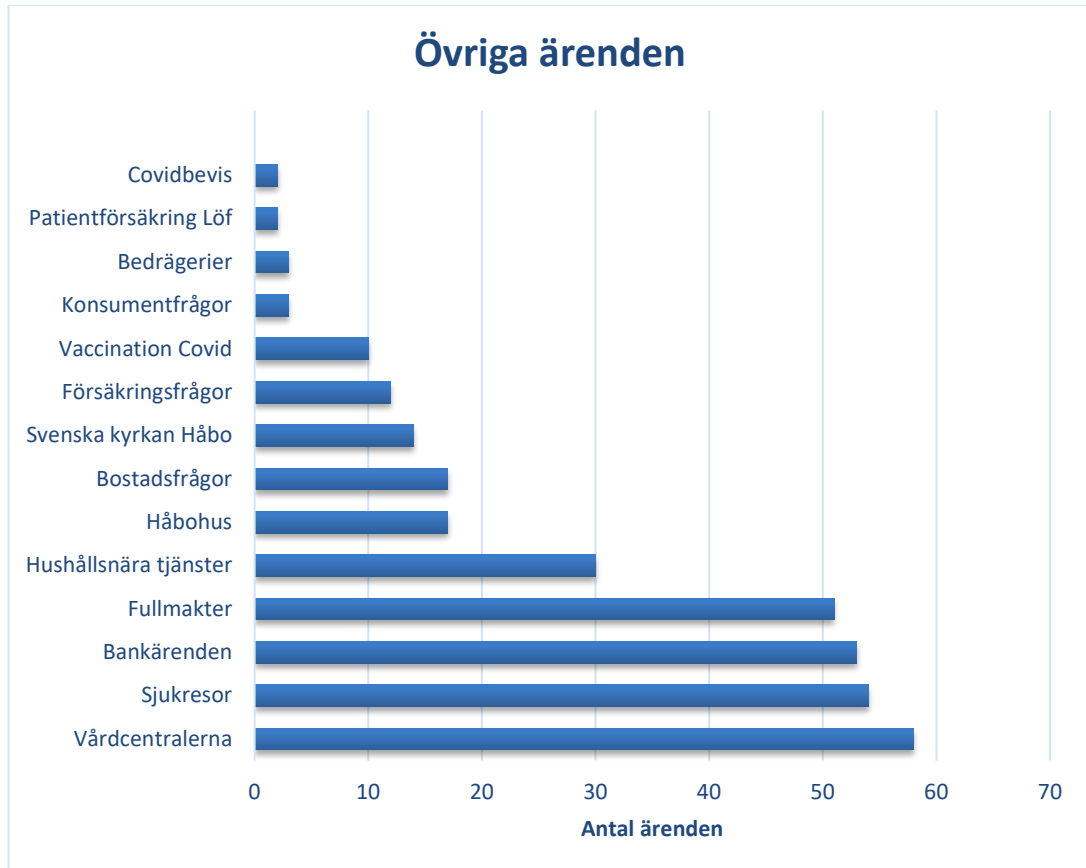
Ombudsmannen har ett gott samarbete med Svenska kyrkan i Håbo. De hänvisar personer till ombudsmannen när de har kontakt med personer som har behov av information om kommunens verksamheter. Ombudsmannen kan hjälpa till i kontakten med Svenska kyrkan för personer som önskar samtalskontakt. Ombudsmannen har även god kontakt med Håbohus. Oftast handlar det om att vara ett stöd för den enskilde i kontakten med Håbohus.

Fullmakter fortsätter att vara en angelägen fråga för ombudsmannen att informera om. Hur fungerar en vanlig fullmakt och vad innebär en framtidsfullmakt. Framtidsfullmakten är i första hand tänkt att vara ett alternativ till god man och förvaltare. Med allt fler äldre i befolkningen ökar behovet av gode män och förvaltare. Enligt Överförmyndarförvaltningen har det blivit svårt att rekrytera tillräckligt många. Därför är det av vikt för samhället i stort med en mindre ingripande form av ställföreträdarskap som fler kan vara intresserade av att åta sig.

Bostadsfrågan är alltid aktuell. Äldre önskar information om vilka olika boendeformer som finns. Efterfrågan på trygghetsboende/ serviceboende är stor. Det saknas en boendeform mellan det egna boendet och särskilt boende. Personer som tillhör LSS, lagen om särskilt stöd, vill informera sig om möjligheten till ett LSS- boende. Ombudsmannen kommer också i kontakt med personer som av olika anledningar saknar bostad.

Ombudsmannen får även frågor som gäller försäkringsärenden. Det kan handla om att få hjälp att anmäla en skada. Ombudsmannen informerar om vikten av hemförsäkring och kan hjälpa till att teckna en sådan när det saknas.

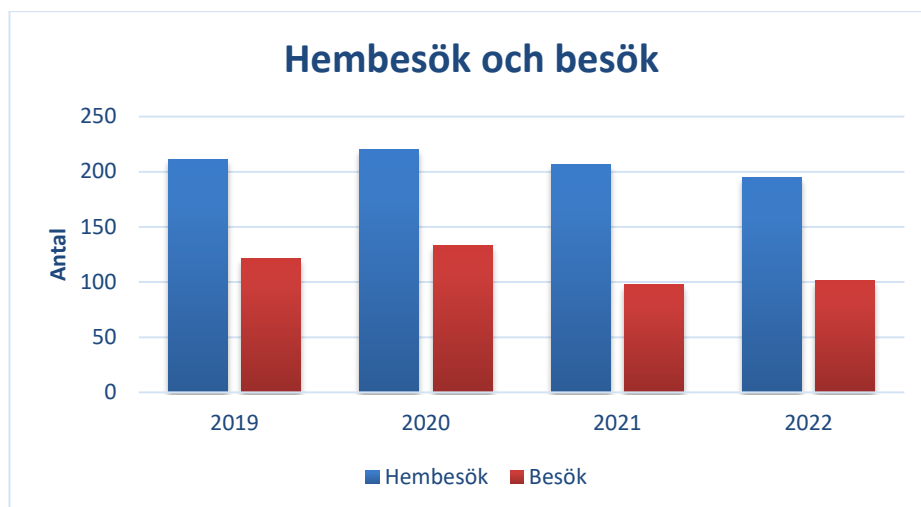
Ombudsmannen tillfrågas i vilken utsträckning kommunen tillhandahåller hjälp med städning, trädgårdsarbete och snöskottning.



Figur 4 Fördelning av antal ärenden gällande övriga ärenden

4.5 Hembesök och besök

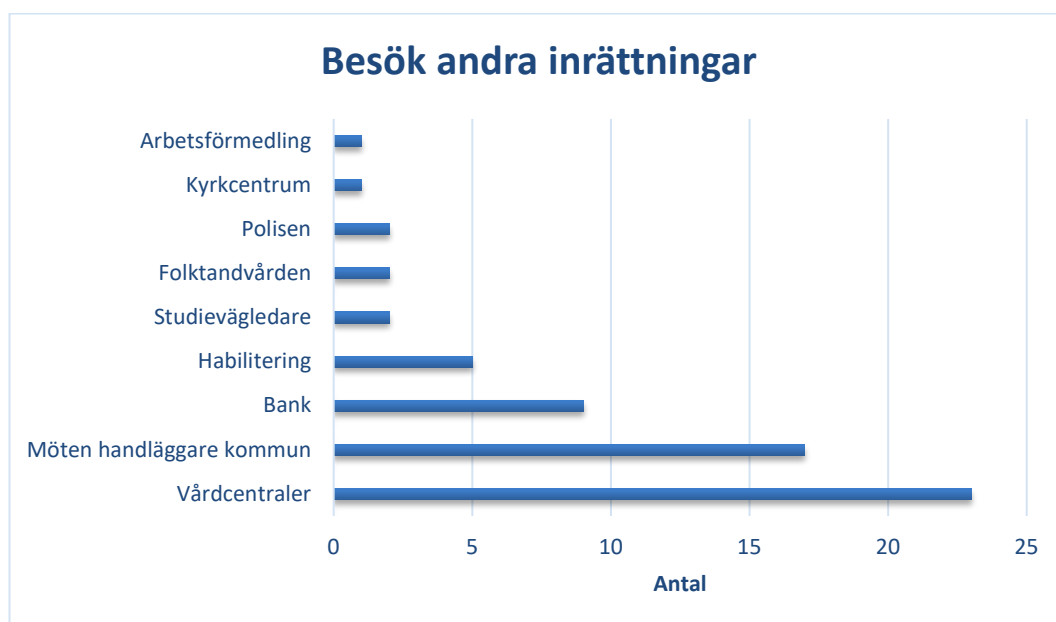
Ombudsmannen har möjlighet att göra både hembesök och ta emot besök. Under 2022 har ombudsmannen gjort 195 hembesök och haft 101 besök på Anhörigcentrum, Källvägen 12. Antal besök har redovisats, inte antal besökare. Vid vissa besök deltar flera personer. Personer under 65 år vill i större utsträckning komma till ombudsmannen än personer över 65 år som föredrar hembesök. Oftast för att de har svårigheter att ta sig till Anhörigcentrum.



Figur 5 Fördelning av antal hembesök och besök

4.6 Besök till andra inrättningar

Ombudsmannen deltar i möten och besök som stöd för den enskilde om så önskas. Det kan vara möten med handläggare inom kommunen eller andra myndigheter men även vid läkarbesök. Det kan finnas en osäkerhet hos äldre och funktionsnedsatta när de upplever att de inte klarar komplexiteten i vad det egna ansvaret innebär. Det är svårt för en person med afasi, nedsatt hörsel eller nedsatt kognition att uppfatta det som sägs, vad de har rätt till och vilka skyldigheter de har. Här fungerar ombudsmannen som ett stöd och har kunskap om vilka olika möjligheter som finns och kan hjälpa till att se till att den enskildes behov tillgodoses.



Figur 6 Fördelning av antal besök vid andra inrättningar

5. Synpunkter

Synpunkter kan vara kommentarer, anmärkningar eller upplevelser. Oavsett är dessa värdefulla. För kommunen är synpunkter en viktig del i ett kontinuerligt kvalitetsarbete för att förbättra vård- och omsorgen.

Synpunkter är uttryck för den enskildes upplevelser av händelser eller bemötande. Dessa kan ibland visa på direkta missar och felaktigheter. Det kan även handla om brister i kommunikation och information eller missförstånd. Det är viktigt att verksamheten har en öppenhet för att lyssna och ta emot synpunkter. Det finns ett värde i att få kännedom om hur en händelse uppfattats av enskilda eller anhöriga oavsett om verksamheten har hanterat en händelse felaktigt eller inte. Deras beskrivning av sin upplevelse kan vara ett värdefullt underlag i det pågående utvecklingsarbetet.

Synpunkter som berör kommunen har under året lämnats till ombudsmannen av äldre, funktionsnedsatta, anhöriga, anställda och gode män. Dessa lämnas i de flesta fallen muntligt till ombudsmannen. Att lämna en skriftlig synpunkt till kommunen kan upplevas omständligt och besvärande. Synpunkten som sådan är ändå betydelsefull. Det finns olika orsaker till att man vänder sig till ombudsmannen med synpunkter. Ett skäl som förs fram är att ombudsmannen är en neutral mottagare. Det finns en rädsla att klagomål eller kritik ska drabba den som får hjälpen eller att den anhöriga ska betraktas som "besvärlig". Andra kontaktar ombudsmannen för att förmedla hur de berörs av förändringar eller lämna kommentarer på något som upplevs angeläget. Ombudsmannen får även ta del av positiva upplevelser. Beröm framför ombudsmannen direkt till personen eller verksamheten det berör.

Synpunkter lämnas även direkt till verksamheterna inom socialförvaltningen. Ombudsmannen har inte någon samlad bild av de synpunkter som hanteras i verksamheterna vad gäller antal och innehåll. Det går inte att utifrån enstaka synpunkter avgöra en enhets kvalitet. Däremot kan upprepade synpunkter tyda på systematiska brister. Ombudsmannen efterfrågar en större samverkan för att samla och analysera inkomna synpunkter.

5.1 Inkomna synpunkter

Under 2022 inkom 123 synpunkter till ombudsmannen. De har nästan uteslutande handlat om situationen inom hemtjänsten. 25 synpunkter har handlat om kvaliteten på matlådor från kommunen. Elva synpunkter gällde den uppsökande verksamheten och två synpunkter om Västerhagsvägens särskilda boende.

5.1.1 Hemtjänsten

Under våren 2022 avslutade det privata hemtjänstföretaget Buurtzorg sitt avtal med kommunen. Kommunen tog över deras verksamhet vilket innebar att den kommunala hemtjänsten nästan fördubblades. Kommunen rekryterar kontinuerligt och arbetar fortlöpande med förbättringsåtgärder. Ombudsmannen har fått ta del av 87 synpunkter gällande hemtjänsten. De har berört uteblivna besök, ständigt ny personal, svårt komma i kontakt med hemtjänsten, personal som har dåliga kunskaper i svenska och att personalen inte vet hur eller vad de ska utföra. Detta

har skapat stor oro och otrygghet men också missnöje, ilska och en oförståelse till att kommunen inte kan åtgärda situationen. Enskilda vittnar om känsla av både uppgivenhet och försämrad livskvalitet. Anhöriga får ta ett än större ansvar när de måste handleda personalen, är osäkra på om och när deras närstående får hjälp. Vårdcentralerna, Folk tandvården samt andra instanser har hört av sig till ombudsmannen då de får problem med att personer som inte kommer till inbokad tid då ledsagning uteblivit.

5.1.2 Matlådor från kommunen

De personer som uttrycker missnöje med matlådorna från kommunens produktionskök upplever dem som smaklösa, oaptitliga, ofta korvrätter, att det endast finns ett alternativ och att menyn återupprepas. Måltider kan ha stor betydelse för en individs livskvalitet, inte bara genom att ge energi och näring. Måltiden kan vara ett positivt avbrott i vardagen och bidra till glädje, gemenskap och meningsfullhet. Ombudsmannen ser att det vore önskvärt att måltiderna, i högre grad än idag, utgår från individens behov och önskemål, främja aptit och matglädje samt bli en tydligare del av omvårdnaden.

5.1.3 Uppsökande verksamhet

Den uppsökande verksamheten utfördes av avdelningen för stöd till barn, unga och vuxna samt biståndsenheten. Brev med inbjudan till informationsträffar skickades ut till alla i kommunen över 80 år, ca 900 personer. Informationsträffarna hölls vid två tillfällen i december. Sammanlagt kom 130 personer till träffarna. Den uppsökande verksamheten fyller en viktig funktion för både dem den riktar sig till men även till deras anhöriga. Det har framkommit synpunkter till ombudsmannen om vikten att ha träffar olika tider på dagen och utanför tätorten som i Skokloster. Detta för att nå ut till så många som möjligt, både de äldre men även deras anhöriga.

5.2 Synpunkter icke kommunal verksamhet

Ombudsmannen tar även emot synpunkter på icke kommunala verksamheter. Dessa synpunkter har ombudsmannen vidareförmedlat till dem det berör och dessa redovisas inte i denna rapport. Det har bland annat handlat om synpunkter på sjukresor och gode män.

6. Avslutning

Antalet nya inkomna ärenden till ombudsmannen har varit högt även detta år. Det visar att äldre och funktionsnedsatta har behov av att få information och stöd. Det stora antalet som kom till informationsträffarna för personer över 80 år påvisar också att det är viktigt för den gruppen att få information och ha kännedom om vad kommunen och samhället erbjuder.

Vårt samhälle blir alltmer komplext, de digitala funktionerna ökar ständigt och att erhålla information i pappersformat eller via telefon blir allt svårare. Servicekontor läggs ner och tjänster som möjliggör kontaktytor mellan det offentliga och invånarna dras in. Bland de äldre och funktionsnedsatta ökar därmed behovet av att få hjälp och stöd av samhället att sköta sina administrativa och ekonomiska angelägenheter. Ombudsmannen har här en unik roll, som under

en kortare tid kan stötta dessa personer med, för den enskilde, högst angelägna och viktiga ärenden.

Det finns en utmaning för ombudsmannen att nå ut till personer som kan behöva hjälp och stöd men inte själva har möjlighet att ta kontakt med ombudsmannen. Ombudsmannen uppskattar därför och finner det värdefullt att kontakten med kommunens handläggare, personal, föreningar tillika andra aktörer i kommunen är god och omfattande. Det är till gagn för de äldre och funktionsnedsatta i kommunen.

Ombudsmannen får ta del av många livsöden och ges ett stort förtroende från de äldre, funktionsnedsatta och deras anhöriga. Att göra skillnad för att dessa personer ska få sin vardag att fungera är en stor drivkraft hos ombudsmannen. Ombudsmannen ser framemot att fortsätta detta viktiga och betydelsefulla arbete för kommunens äldre och funktionsnedsatta även under år 2023.

Bålsta januari 2023

Tina Tiefensee Lüning
Ombudsman för äldre och funktionsnedsatta