

Socialförvaltningen  
Tina Tiefensee Lüning  
Ombudsman äldre och funktionsnedsatta

## Årsrapport 2017

Föreliggande rapport omfattar perioden 1 januari – 31 december 2017 och bygger på ärenden, frågor och synpunkter som ombudsmannen för äldre och funktionsnedsatta tagit del av.

Frågeställningar och ärenden är mycket varierande och har berört samhällsfrågor, boendefrågor, omvårdnadens innehåll, hälso- och sjukvård, bemötande, vårdkedjan, trygghetslarm, biståndsbeslut, ekonomi och god man.

Ombudsmannen vill med denna årsrapport belysa de äldre och funktionsnedsattas situation, vilka behov de har och vad som kan förbättras.

### 1. Inledning

Tjänsten som ombudsman för äldre och funktionsnedsatta har funnits i kommunen sedan 2003 och ingår i Socialförvaltningen. Tjänsten är 60 % och kommer att utökas till 80 % 2018.

Ombudsmannen har sin arbetsplats på Anhörigcentrum, Källvägen 12 i Bålsta. Information om ombudsmannen finns på [www.habo.se](http://www.habo.se).

Vidare finns informationsblad med ombudsmannens alla uppgifter på strategiska platser.

Ombudsmannen är oberoende och har tystnadsplikt.

Uppdraget som ombudsman är följande:

- Företräda de äldre och funktionsnedsatta och deras behov.
- Lyssna, ge information, råd och stöd samt förmedla kontakter i de frågor som rör äldre och funktionsnedsatta.
- Vara behjälplig med ansökningar för olika typer av bistånd, god man och ekonomiska stöd.
- Ta emot och förmedla synpunkter på kommunens verksamhet.
- Vara en neutral funktion som kan stödja den enskilde i dennes kontakter med kommunen och andra myndigheter.
- Ansvara för den Uppsökande verksamheten för personer 80 år och äldre.

Ombudsmannen deltar i kommunala pensionärsrådet (KPR) och kommunala handikapprådet (KHR).

I kommunala pensionärsrådet har politiker och tjänstemän från kommunen och pensionärsorganisationerna 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 samt politiker och tjänstemän från kommunen.

## 2. Informera och Uppsökande verksamhet

### 2.1 Informera

Ombudsmannen bjuds regelbundet in till pensionärs- och handikappföreningar för att presentera sitt uppdrag och informera om den hjälp och service som kan erhållas ifrån kommunen och samhället i stort.

Det finns behov av tydlig information om hur långt kommunens ansvar sträcker sig och vad som ligger inom invånarnas eget ansvar. Här är den uppsökande verksamheten viktig.

### 2:2 Uppsökande verksamhet

Jämna år genomför socialförvaltningen uppsökande verksamhet till alla kommuninnevånare som bor i eget boende och är 80 år eller äldre. Via ett brev, erbjuder kommunen information, antingen genom telefonsamtal eller hembesök. Ojämna år skickas samma brev ut till de personer som under året fyller 80 år.

2017 gick erbjudandet om att få information ut till 110 hushåll. Nytt för i år var att en inbjudan till informationsträffar skickades med. Informationsträffarna hölls vid två tillfällen under hösten. Sammanlagt kom drygt 50 personer. Under informationstillfällena informerade chefen för biståndsenheten om hur biståndshandläggarna arbetar och hur det går till att ansöka om hjälp. Anhörigkonsulenten berättade om vilket stöd man som anhörig kan få. Ombudsmannen informerade om övrig service och stöd som kommunen och samhället erbjuder.

10 hushåll svarade att de önskade enskild information. Hembesöken och telefonsamtalen genomfördes antingen av kommunens ombudsman för äldre- och funktionsnedsatta eller av anhörigkonsulenten.

## 3. Sammanfattning inkomna ärenden

De inkomna ärendens karaktär är varierande. Det handlar om stort och smått, men alla frågor är viktiga för anmälaren. Ombudsmannen kontaktas av de äldre och funktionsnedsatta, anhöriga samt personal inom kommun, landsting och de privata utförarna inom hemtjänsten. Ärenden inkommer även från god man, allmänheten och representanter för pensionärs- handikappföreningarna.

Ärenden som kommer till ombudsmannen är ofta komplexa och kan innefatta flera olika delar. Ombudsmannen kan fungera som en brygga mellan den enskilde, beslutsfattare, verksamheter och myndigheter. I ärenden där anhöriga saknas kan ombudsmannen fungera som en koordinator för att starta processen med att få diagnos, insatser från kommunen, ersättning från försäkringskassan och en god man. Dessa ärenden berör främst personer med någon form av kognitiv nedsättning. Kontakten kan bli både långvarig och omfattande.

Ombudsmannens erfarenhet är att det finns behov bland enskilda och anhöriga att resonera och reflektera över sin egen eller en närståendes situation utan att på

förhand ha en klar inriktning mot fortsatt hantering. 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. De möten som hålls med anhöriga/ enskilda och företrädare för verksamheterna kan vara en möjlighet att ömsesidigt öka förståelsen och ge varandra information.

Under 2017 har det inkommit totalt 84 nya ärenden som lett till minst en åtgärd från ombudsmannen. Med nya ärenden menas i detta sammanhang personer som inte tidigare haft kontakt med ombudsmannen. 67 ärenden berörde personer över 65 år och 17 ärenden berörde personer under 65 år med funktionsnedsättning. Flera av de personer som ombudsmannen haft kontakt med under tidigare år fortsätter att höra av sig med nya frågor och behov av hjälp. 21 personer har hört av sig för att få allmän information och har sedan själva vidtagit åtgärder.

Under 2017 har andelen ärenden som berör personer över 65 år ökat från 67 % av de totala antal ärenden till 80 %. En förklaring kan vara att andelen äldre ökar i kommunen. I Håbo kommun har antalet personer över 65 år mer än tredubblats på 20 år och är nu 3 703 personer.

Ombudsmannen har under året gjort 123 hembesök och haft 78 besök. Därutöver har ombudsmannen deltagit i vårdplaneringar, följt med på läkarbesök och besök till andra myndigheter.

## **4. Synpunkter**

Synpunkter kan lämnas till kommunen på flera sätt, även anonymt. Alla vill av olika skäl inte lämna sina synpunkter. Det finns en rädsla att klagomål eller kritik ska drabba den som får hjälpen eller att den anhöriga ska betraktas som ”besvärlig”. Ombudsmannen erbjuder här en neutral och fristående funktion att lämna synpunkter till.

### **4.1 Inkomna synpunkter**

Följande synpunkter har under året lämnats till ombudsmannen av äldre, funktionsnedsatta och anhöriga. Synpunkter som berör bemötande och andra enskilda ärenden förmedlar ombudsmannen direkt till vederbörande enhetschefer.

#### **4.1.1 Matlådor från Pomona**

Det önskas möjlighet att kunna välja annan leverantör av matlådor än bara från kommunen för att få variation.

#### **4.1.2 Hemtjänstinsatsernas tid och många olika hemtjänstanställda**

Flera av de äldre som ombudsmannen kommer i kontakt med uttrycker att hemtjänstpersonalens tid för hjälp är begränsad. Hemtjänstens personal har för bråttom och stannar ibland bara någon minut för vissa insatser. De äldre upplever att de inte hinner uppfatta vad hemtjänsten gör och känner stress. De äldre känner även en oro då de tycker att det kommer många olika hemtjänstanställda. De vet inte vem som kommer och hur hjälpen kommer

utföras. Vården är mycket mer än bara uppgifterna som utförs, speciellt för de som är ensamstående. För dem är även kommunikationen och mötet i sig viktigt för självständigheten och välbefinnandet.

#### **4.1.3 Korttidsboende i annan kommun**

Antalet platser i kommunen för korttidsvistelse är begränsat och är i perioder otillräckliga. Kommunen köper då plats i annan kommun. I vissa fall har detta skapat problem för anhöriga då det är lång resväg. Resvägen till korttidsboendet Broby Gård i Täby kommun tar 1½ timme med kollektivtrafiken, därefter 1½ km gångsträcka.

#### **4.1.4 Kostnad för hemtjänst**

I biståndsbeslutet över beslutade hjälpinsatser framkommer inte vad kostnaden blir. Biståndsbeslutet kan bestå av flera delar. Totalt antal beslutade timmar för hemtjänstinsatserna. Antalet timmar ligger som grund till den avgift som betalas för hemtjänsten. Ingår städning i hemtjänstuppgifterna, tillkommer en extra städavgift på 200kr. Därutöver kan det tillkomma hemsjukvård 300 kr samt matlådor. Den maximala avgiften kan inte bli högre än 2 013 kr/ månad exklusive eventuella matlådor. För den enskilde är det viktigt att veta vad totalkostnaden blir samt information om möjligheten att kunna få avgiften reducerad om man har en låg inkomst

#### **4.1.5 Fixartjänst för personer med funktionsnedsättning**

Det har påtalats till ombudsmannen att även personer under 65 år med en funktionsnedsättning kan ha behov av Fixar Robbans tjänster, till exempel hjälp för att byta batterier till brandvarnaren. I Enköpings kommun ingår hjälp till funktionsnedsatta i kommunens fixartjänst.

## **5. Några aktuella samhällsfrågor**

### **5.1 Framtidsfullmakt**

Den nya lagen om Framtidsfullmakt trädde i kraft första juli i år. Ombudsmannen har fått många frågor om vad den innebär och hur en sådan fullmakt skrivs. Ombudsmannen har haft kontakt med banker och jurister för att sätta sig in i frågorna. Anhörigföreningen i Bålsta bjöd under hösten in advokat Lars Berlin till en informationsträff. Ombudsmannen har informerat om framtidsfullmakten hos pensionärsföreningarna samt hos några av handikappföreningarna.

### **5.2 Hemtjänst**

Även i år har ombudsmannen tagit del av ärenden där det funnits brister och missnöje från anhöriga om hur hemtjänsten utförts hos personer med demenssjukdom. Ombudsmannen ser ett stort behov av att det sker en utveckling inom hemtjänsten för denna utsatta grupp. I och med att befolkningen lever allt längre ökar också antalet personer med demenssjukdom. Demenssjuka personers speciella behov inom äldreomsorgen har uppmärksammats alltmer. Personer med en relativt långt gången demenssjukdom har i allmänhet inte den insikt som krävs för att själv bedöma sitt hjälpbehov. Det ställs därför höga krav på personalen som arbetar med dessa personer. Forskning har visat att det är extra viktigt att

personalen har god utbildning och kunskap om demenssjukdomar. Andra viktiga faktorer för att få en bra hemtjänst till personer med demenssjukdom är kontinuitet, att lära känna den äldre och att den äldre känner igen den som hjälper. Förtroende är grunden till att hemtjänstgruppen ska kunna ge vårdtagaren med demenssjukdom ökad trygghet, ökat välbefinnande samt ökade förutsättningar för att kunna bo kvar i det egna hemmet så länge som möjligt.

Vårdtiderna på sjukhus blir allt kortare och antal plaster på särskilt boende minskar i förhållande till andelen äldre. Allt fler äldre vårdas därmed i hemmet. Det ställer överlag allt högre krav på hemtjänsten. De kognitiva förmågorna sviktar med ålder och sjukdomar. Alla har inte anhöriga och hemtjänsten kan då bli de enda som kommer hem till den äldre. De äldre klarar inte alltid själva att ansöka om utökade insatser och det ligger då på hemtjänsten att föra informationen om utökat behov vidare. Det är därför av stor vikt att det finns avsatt tid och kontinuitet för att säkerhetsställa de äldres behov och situation.

### **5.3 Benämningen brukare**

Ordet brukare används ofta när man talar om personer som tar del av socialtjänstens insatser som äldreomsorg, hemtjänst och assistans. Flera av de personer som ombudsmannen kommer i kontakt med upplever att benämningen känns nedvärderande, respektlös och kränkande. De vill inte få en benämning bara för att de är i behov av samhällets tjänster. De vill vara en del av samhället även om de har behov av insatser. De är hyresgäst på äldreboendet, kund hos hemtjänsten och patient om de vårdas för skada eller sjukdom. Även Socialstyrelsen som utredde ordet för några år sedan konstaterade att det kan uppfattas som opersonligt. I Helsingborg har en kvinna nyligen anmält ordet till diskrimineringsombudsmannen.

### **5.4 Datorer och internet**

40 % av personer mellan 75 – 85 år saknar idag tillgång till en dator. Det medför att de har svårt att få till sig den information som idag finns på nätet och de kommer inte åt blanketter som ska laddas ner från hemsidor för att göra ansökningar. Många drar sig också för att kontakta myndigheter per telefon då de inte känner sig bekväma med alla knapptryckningar som ofta måste göras. Två banker har under året lagt ner sina kontor i Bålsta vilket gett vissa äldre som saknar dator problem med sina bankärenden. Ombudsmannen kontaktas av många som saknar datorer då de vill ha hjälp med att få information, kontakta myndigheter eller vården i olika frågor. De behöver även hjälp för att samla in alla handlingar som krävs för att ansöka om till exempel bostadstillägg, reducerad hemtjänstavgift eller annat ekonomiskt stöd

### **5.5 Fakturor och Autogiro**

Allt fler ärenden som kommer till ombudsmannen handlar om att betala fakturor och ansluta dem till autogiro. Många äldre betalar sina fakturor med betalningsuppdrag som de fyller i och skickar in. Om de läggs in på sjukhus eller korttidsboende har de inte möjlighet att betala sina räkningar. I de fallen anhöriga saknas kan ombudsmannen kontaktas både av dem själva, personal på korttidsboende eller av biståndshandläggare för att hjälpa till. Det handlar om att få räkningarna betalda, ringa och förklara varför betalning inte skett för att slippa

att det går vidare till inkasso samt starta autogirouppdrag. Ombudsmannen informerar regelbundet om vikten av att betala sina räkningar med autogiro. Ombudsmannen kan även hjälpa till med detta under tiden det ansöks om god man. Det kan i vissa fall ta lång tid att få en god man. Ombudsmannen har erfarenhet att det tagit ett halvår att få en god man.

### **5.6 Boende**

Boendefrågor är överlag alltid aktuella. Utifrån de ärenden som inkommer till ombudsmannen som handlar om bostadsfrågor kan konstateras att behovet av lättillgängligt boende, det vill säga modern standard avseende hissar, trösklar och dörrar, i kombination med social gemenskap är mycket stort. Äldre klarar sig i de flesta fall självständigt men kan få ett ökat behov av trygghet, framför allt när de blir ensamstående. Känslan av trygghet och gemenskap kan öka bland grannar som känner sig i ungefär samma livssituation. Bostadsområden som seniorboendena Plommonvägen 8 och 10 samt Källvägen är mycket eftertraktade och kötiderna därmed långa. Forskning visar att personer som bor i sådana områden klarar sig längre utan hemtjänst. Det innebär både en bibehållen livskvalitet för de äldre, men även besparingar för kommunen. Andelen äldre i kommunen ökar. Ombudsmannen uppmanar kommunens politiker att arbeta för att fler sådana områden byggs.

### **5.7 Att sakna anhöriga**

Äldre och funktionsnedsatta som saknar anhöriga, eller där den anhöriga av någon anledning inte kan stötta, kan ha en betydligt skörare livssituation än de som lever i fasta relationer. Den sårbara situationen blir särskilt tydlig när hen drabbas av sjukdom eller försämring av den kognitiva förmågan. Stort ansvar läggs på den enskilde att själv ansvara för sin situation. Ombudsmannen kan stötta och delta i processen vid sjukdoms- eller demensutredningar och fungera som stöd tills en god man utsetts. Det kan innebära att delta i vårdplaneringar inför utskrivning från sjukhuset, närvara vid läkarbesök hos husläkare, minnesmottagning eller annan mottagning samt vara en kontaktperson mot kommunen och andra myndigheter för att hjälpinsatser ska påbörjas.

### **5.8 Hårdare krav från Försäkringskassan**

Försäkringskassan ställer allt högre krav vid sjukskrivning och sjukersättning. De kräver detaljerade förklaringar från den ansvarige läkaren. Har inte läkaren beskrivit situationen och dess konsekvenser tillräckligt tydligt beviljar inte Försäkringskassan ersättning för sjukskrivning eller ansökan om sjukersättning. Den enskilde blir då utan ekonomisk ersättning för sjukskrivningstiden. Ombudsmannen har kontakt med personer som drabbats av detta. De behöver hjälp och stöd att kontakta läkare och Försäkringskassa för att begära in nya intyg eller sammankalla till ett möte.

### **5.9 Besök på Bålsta PRO av Bengt Westerberg och Barbro Westerholm**

PRO i Bålsta har under året haft både tidigare partiledaren för Liberalerna Bengt Westerberg och riksdagsledamot för Liberalerna Barbro Westerholm som föredragshållare. De framförde i sina föredrag det som även ombudsmannen tar del av i kontakterna med äldre och funktionsnedsatta.



Bengt Westerberg talade om LSS, Lagen om Särskilt Stöd, som utreds med direktiv som innebär nedskärningar inom främst personlig assistans då den anses ha för stora kostnader. Bengt Westerberg anser inte att kostnadsutvecklingen är orimlig. Kostnadsökningen de senaste 10 åren motsvarar ökning av löner, fler personer inom assistans och samhällets standardutveckling som gör att fler timmar behövs. Han framhåller att det skulle kosta samhället ännu mer om assistansen togs bort för att ersättas av hemtjänst, gruppboende och inte minst anhörigas insatser.

Barbro Westerholm talade om rätten att få ha livskvalitet hela livet och att de äldre bör ses som en större resurs i samhället än de gör idag. Äldre är inte någon homogen grupp. De är "årsrika", var och en med sin unika livserfarenhet. Hon betonade att äldre måste respekteras i större utsträckning i Sverige. Sverige har, enligt WHO 2016, bland de lägsta värdena för respekt mot äldre bland höginkomstländer i världen. Negativa attityder mot äldre påverkar deras hälsa och livskvalitet.

## 6. Avslutning

Under året har frågor som berör ekonomi varit en stor del av ombudsmannens ärenden. Vårt samhälle blir alltmer komplext och de digitala funktionerna ökar ständigt. Bland de äldre och funktionsnedsatta ökar därmed behovet av att kunna få hjälp och stöd av samhället i dessa frågor när ålder, sjukdom eller nedsatt förmåga gör att man själv inte orkar eller klarar av att sköta sina 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.

Ombudsmannen får ta del av många livsöden och ges ett stort förtroende från de äldre, funktionsnedsatta och deras anhöriga. En stor tacksamhet riktas från dessa grupper både till ombudsmannen och till kommunen som tillhandahåller denna tjänst. Att få komma med lösningar och vara behjälplig känns för ombudsmannen mycket meningsfullt och angeläget.

2018 är det valår. Ombudsmannen kommer med stort intresse följa vilka frågor som kommer att beröra äldre och funktionsnedsatta.

Bålsta januari 2018

Tina Tiefensee Lüning  
Ombudsman för äldre och funktionsnedsatta