

SOCIALNÄMNDEN

Birgitta Eriksson son

Socialnämnden 2012-11-21

Äldreombudsman - omvandling till Äldrelots

Socialnämnden har sedan den 1 februari 2005 haft en äldreombudsman. Genom åren har det visat sig att de flesta kontakter handlat om information. Få synpunkter eller klagomål har inkommit till äldreombudsmannen. Äldreombudsmannen har varit en funktion som framförallt har lotsat frågorna vidare i organisationer, både inom kommunen och till andra organisationer/myndigheter. I de fall klagomål har inkommit har äldreombudsmannen hanterat dessa utifrån sin ställning i organisationen men har dock inga mandat att ändra fattade beslut vilket ett fåtal personer har fått uppfattning om.

Hittills under 2012 har 34 kontakter tagits med äldreombudsmannen och för 2011 var siffran 33. Att kontakterna sakta minskat från att ha varit mellan 50 och 60 tidigare år kan bero på att mer och mer information har lagts ut på Täby kommuns hemsida varefter frågorna inkommit och att eventuella synpunkter och klagomål har hanterats direkt i verksamheten.

Sedan inrättandet av funktionen 2005 har ytterligare kanaler för hantering av ovanstående frågeställningar inrättats. Dels har socialchefen tillsatt en tillsynsenhet som hanterar avtals- och verksamhetsuppföljningar men som också följer upp synpunkter och klagomål på verksamheter inom bland annat äldreomsorg. Ett kvalitetsledningssystem har tagits fram för hela social omsorgs verksamhet. En e-tjänst för synpunkter och klagomål inom social omsorg finns på Täby kommuns hemsida. Dessa olika alternativ ger kommuninvånare ytterligare vägar in för att lämna synpunkter som sedan tas om hand och hanteras inom sin rätta funktion.

Med anledning av ovanstående föreslås att funktionen äldreombudsman omvandlas till en funktion äldrelots. Ett flertal kommuner har redan infört denna funktion som i många avseende har liknande uppgifter som en äldreombudsman. Hur fungerar äldreomsorgen i kommunen? Vilket stöd kan jag få och vad kostar det? Det är exempel på frågor man kan ställa till en äldrelots som också bistår med stöd och information i äldrefrågor.

Då funktionen för uppsökande hembesök för äldre personer idag är en mycket utåtriktad funktion finns synergieffekter att integrera de bägge uppdragen.

Äldreutskottet har behandlat ärendet vid sitt sammanträde den 7 november 2012.

Förslag till beslut

1. Funktionen som äldreombudsman omvandlas till äldrelots.
2. Äldrelotsens funktion integreras med funktionen för uppsökande verksamhet från och med den 1 januari 2013.



Lisbeth Sämä
Socialchef

Susanne Rading
avdelningschef

Bilaga

Tjänsteutlåtande daterat den 29 oktober 2012 till äldreutskottet

Äldreutskottets protokollsutdrag daterat den 7 november 2012, § 48

KOMMUNLEDNINGSKONTORET
Birgitta Eriksson

Äldreutskottet 2012-11-07

Äldreombudsman - omvandling av funktionen till Äldrelots

Sammanfattning

Socialnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 6 december 2004 att inrätta en funktion som äldreombudsman från och med den 1 februari 2005. Sedan funktionen inrättades har årlig statistik visat att det främst är frågor kring information som efterfrågas. I ett fåtal fall har synpunkter och/eller klagomål lett till någon form av agerande från äldreombudsmannen.

Funktionen som äldreombudsman omfattar cirka fem procent av en heltid och har fram till våren 2012 upprätthållits av medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS). I samband med att MAS avslutade sin tjänst i Täby kommun har funktionen tillfälligt hanterats av annan tjänsteman.

Inom myndigheten för äldreomsorg, äldreheten, finns en funktion för uppsökande verksamhet för äldre personer. Samordningsvinster skulle kunna erhållas om funktionen som äldreombudsman integreras med funktionen för uppsökande verksamhet. I samband därmed bör titeln ändras till äldrelots som har samma innehåll men inte behöver vara en fristående funktion och kan därmed organiseras inom äldreheten.

Förslag till beslut

Äldreutskottet föreslår socialnämnden besluta:

1. Funktionen som äldreombudsman omvandlas till äldrelots.
2. Äldrelotsens funktion integreras med funktionen för uppsökande verksamhet från och med den 1 januari 2013.

Ärendet

Socialchefen fick år 2004 av socialnämndens ordförande ett uppdrag att undersöka förutsättningarna att inrätta en funktion som äldreombudsman i kommunen. I den borgerliga majoritetens dokument efter valet 2002 ingick att det i Täby kommun skulle skapas en funktion som äldreombudsman. Äldreombudsmannen har varit direkt underställd socialchefen och ska rapportera till socialnämnden. Äldreombudsmannen ska kommunicera de brister och andra synpunkter som kommer till dennes kännedom till berörda verksamheter och årligen samlat till socialnämnden. Äldreombudsmannens uppgift är att vara en

opartisk instans för information, stöd och rådgivning till äldre och deras anhöriga. Ett syfte med en äldreombudsman är att förebygga så att brister inte uppkommer inom äldreomsorgen.

Inom enheten för myndighetsutövning för äldre finns en funktion för uppsökande verksamhet till äldre. Syftet med den uppsökande verksamheten är att ge information om vad kommunen och landstinget kan erbjuda för hjälp samt även ge information om hälsofrämjande och fallförebyggande åtgärder hos personer 80 år och äldre som inte har några insatser från äldreomsorgen i Täby kommun.

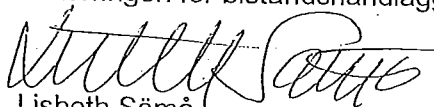
Då den medicinskt ansvariga sjuksköterskan avslutade sin anställning i Täby uppstod en vakans gällande funktionen som äldreombudsman. Då funktionen beräknas vara cirka fem procent av en heltid finns inte underlag för att rekrytera. Men då handläggaren för uppsökande verksamhet i dagsläget dels gör hembesök dels informerar på exempelvis seniorcenters torsdagstimme skulle det vara lämpligt att lägga även funktionen som äldreombudsman hos handläggaren.

I samband därmed föreslås att funktionen äldreombudsman omvandlas till att bli äldrelots. Många kommuner har infört äldrelotsar som informerar om eget val inom hemtjänsten och berättar om de olika alternativ och insatser som finns och berättar också om äldreomsorgen. De tar också emot synpunkter och klagomål på äldreomsorg och sociala tjänster.

Överväganden

Statistik sedan 2005 visar att det är mest informationsfrågor som landar hos äldreombudsmannen. Det är frågor om val av hemtjänstleverantörer, vård- och omsorgsboenden etc. I ett fåtal ärenden har andra insatser än information krävts. I genomsnitt mellan 50 och 60 frågeställningar inkommer per år. Utifrån dessa frågeställningar uppdateras www.taby.se med information om det saknas där. Dock har inte alla möjlighet att leta svar på hemsidan, det är lättare att ringa och prata med en person.

Att integrera de bägge funktionerna, äldreombudsman och uppsökande verksamhet, skulle ge många samordningsvinster, bland annat att det är en och samma person som gör uppsökande verksamhet och samtidigt kan ta hand om frågeställningar som tidigare äldreombudsmannen ansvarat för. Med omvandling till äldrelots kan funktionen organiseras inom äldreheten och behöver inte vara en fristående funktion med tanke på den låga tjänstgöringsgraden. Trots detta kan äldrelotsen vara neutral eftersom handläggaren inte befinner sig inom hanteringen för biståndshandläggning.



Lisbeth Sämä
Socialchef