

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 Sämå  
Socialchef

Susanne Rading  
avdelningschef

**Bilaga**

Tjänsteutlåtande daterat den 29 oktober 2012 till äldreutskottet  
Äldreutskottets protokollsutdrag daterat den 7 november 2012, § 48

Utdrag

SOCIALNÄMNDEN  
Äldreutskottet

Dnr 168/2012-74

**§ 48****Äldreombudsman – omvandling till Äldrelots**

Socialnämnden inrättade den 1 februari 2005 en funktion som äldreombudsman. Funktionen syfte var att informera, ta emot synpunkter och kommunicera frågor som rör äldreomsorg. Funktionen har sedan dess organiserats direkt under socialchefen. Till äldreombudsmannen har i genomsnitt 50-60 kontakter inkommit per år fram till 2011 då kontakterna minskade och har fortsatt vara mellan 30 och 40. Sedan inrättandet har social omsorg utvecklat hemsidan, tillsatt en tillsynsmyndighet samt inrättat en funktion för uppsökande hembesök för äldre. På så sätt finns många kanaler för dem som önskar kommunens stöd och information.

För att bättre beskriva äldreombudsmannens funktion idag föreslår social omsorg att titeln omvandlas till äldrelots och att den integreras med funktionen för uppsökande verksamhet. Funktionen uppsökande verksamhet har många utåtriktade kanaler och kan således vara ett bättre sätt att fånga upp äldre kommuninvånarens intressen, frågor och synpunkter.

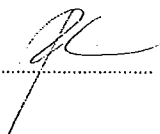
Kommunledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 29 oktober 2012 föreligger i ärendet.

**Äldreutskottets 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.

ordf.sign:.....



just.sign:.....

