

Vård- och omsorgsförvaltningen
Tjänsteskrivelse till äldrenämnden

Datum:
2025-02-07

Diarienummer:
ALN-2024-00911

Handläggare:
Heléne Stenlund

Äldreombudsmannens årsrapport 2024

Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar

1. **att** överlämna äldreombudsmannens årsrapport för 2024 till kommunfullmäktige.

Ärendet

Äldreombudsmannen är en oberoende funktion som arbetar kommunövergripande på alla nivåer. Enligt instruktionen för Uppsala kommuns äldreombudsman ska äldreombudsmannen årligen inlämna en rapport, se bilaga 1, till kommunfullmäktige.

I årsrapporten, där även röster från äldre ingår, beskrivs vad äldreombudsmannen uppmärksammat i sina kontakter med äldre kommuninvånare samt arbeten där äldreombudsmannen varit delaktig. Rapporten ger således inte en heltäckande bild av äldres levnadsvillkor i Uppsala, utan utgör ett axplock av upplevelser från den berörda målgruppen.

Beredning

Ärendet har beretts av äldreombudsmannen.

Föredragning

Årsrapporten är en sammanfattning av äldreombudsmannens verksamhetsår. Den bygger på invånarkontakter och samverkan på en strategisk nivå, samt ett samarbete med äldrevänlig kommun med flera. Under året har en översyn gjorts av äldreombudsmannens instruktion i syfte att förtydliga rollen och stärka stödet till anhöriga. I samband med översynen har funktionen fått ny organisatorisk placering och tillhör, sedan årsskiftet 2025, kommunledningskontoret, KLK.

Uppsalabors kontakter med äldreombudsmannen kan grovt indelas i två teman: att leva och bo i kommunen samt äldreomsorg. Bostadsfrågorna är fortsatt viktiga samt frågor som berör äldres livsvillkor och äldreomsorg. Möjligheten till kontakt med en oberoende part beskrivs återkommande som avgörande för att de som söker kontakt med äldreombudsmannen ska framföra synpunkter.

Många av samtalen har bäring på varandra som bostadsfrågor, ofrivillig ensamhet och utemiljöer. Det är något kommunen behöver ha i åtanke vid samhällsplanering för att främja äldre personers hälsa och oberoende.

Kontakterna har även berört händelserna med sexualbrott i hemtjänsten. Anhöriga har önskat stöd i hur de kan bemöta närstående i behov av hemtjänstinsatser i hemmet, och som utifrån det som skett känt oro. Kommunen har beslutat om utökade utbildningsinsatser om våld mot äldre. Utbildning om våld mot äldre ger kunskap som gör att medarbetare kan ställa de frågor som krävs, och hantera svaren de får. Samtidigt ser äldreombudsmannen att det är viktigt att våldsförebyggande arbete även når äldre personer som inte har insatser inom äldreomsorgen, exempelvis genom informationsinsatser.

Andra frågor och arbeten under året har handlat om behovet av information om aktiviteter och äldrefrågor. Möjlighet att samlat kunna ta del av information om vad kommunen erbjuder i form av aktiviteter är efterfrågat. Någon form av ”digital plattform” skulle kunna vara en lösning som samtidigt skulle kunna nyttjas för att förmedla information analogt.

Invånare och föreningar vill göra sina röster hörda. Dialog med invånarna är grunden för arbetet med att bli en alltmer äldrevänlig kommun. Kommunen samverkar med Uppsala pensionärsföreningars samarbetsråd, UPS, i flera sammanhang. Samtidigt är många invånare inte med i en pensionärsförening. Kommunen behöver även nå utanför pensionärsföreningarna.

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet bedöms inte medföra några ekonomiska konsekvenser.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 7 februari 2025
- Bilaga, Äldreombudsmannens årsrapport 2024

Vård- och omsorgsförvaltningen

Lenita Granlund
Förvaltningsdirektör

Vård- och omsorgsförvaltningen
Rapport

Datum:
2025-02-03

Diarienummer:
ALN-2024-00911

Handläggare:
Heléne Stenlund

Version/DokumentID:

Äldreombudsmannens årsrapport 2024

Innehåll

Sammanfattning	3
Rapportens syfte	5
Äldreombudsmannens arbete 2024	5
Arbete på individ-till strategisk nivå	6
Äldreombudsmannens medborgarkontakter och vidareföring till strategisk nivå..	6
Äldreombudsmannens strategiska arbete med koppling till delaktighet.....	8
Avslutning äldreombudsmannens reflektioner	11
Bilaga: Exempel på kontakter och samarbeten	13

Sammanfattning

Årsrapporten är en sammanfattning av äldreombudsmannens verksamhetsår, som bygger på invånarkontakter och samverkan på en strategisk nivå, samt ett samarbete med samordnaren för äldrevänlig kommun med flera. Rapporten tar sin utgångspunkt i äldre personers möjlighet till delaktighet och inflytande i samhällslivet, genom att belysa frågor och arbeten som varit aktuella under året och som på olika sätt handlar om delaktighet.

Under året har en översyn gjorts av äldreombudsmannens instruktion i syfte att förtydliga rollen och stärka stödet till anhöriga. Funktionen har fått ny organisatorisk placering och tillhör, sedan årsskiftet 2025, kommunledningskontoret, KLK.

I kommuninvånarnas kontakter med äldreombudsmannen är bostadsfrågorna fortsatt viktiga samt frågor som berör äldres livsvillkor och äldreomsorg. Många av samtalen har bäring på varandra som bostadsfrågor, ofrivillig ensamhet och utemiljöer. Detta är något kommunen behöver ha i åtanke vid samhällsplanering för att främja äldre personers hälsa och oberoende. Bostadsfrågor och äldres livsvillkor har på olika sätt varit i fokus i äldreombudsmannens diskussioner med civilsamhället och med kommunen som exempelvis den pågående revideringen av Program och handlingsplan för äldrevänlig kommun. Äldreombudsmannen är inte formellt en del av arbetet men har till samordnaren lyft fram frågor av vikt för invånarna.

Invånarnas kontakter med äldreombudsmannen har också berört händelserna med sexualbrott i hemtjänsten, något som upprört många. Anhöriga har önskat stöd i hur de kan bemöta närstående i behov av hemtjänstinsatser i hemmet, och som utifrån det som skett känt oro.

Våldsutsatta äldre söker sällan hjälp. Kunskapsbrister och stereotypa föreställningar kan leda till att äldre personer riskerar att inte bli trodda, vilket försvårar deras möjligheter att få hjälp och stöd. Utbildning om våld mot äldre ger kunskap som gör att medarbetare kan ställa de frågor som krävs, och hantera svaren de får. Samtidigt är det viktigt att våldsförebyggande arbete även når äldre personer som inte har insatser inom äldreomsorgen, exempelvis genom information om vad som kännetecknar våld och rätten till skydd och stöd.

Behovet av information om aktiviteter och äldre frågor har också varit en del av arbetet och är något som äldre personer återkommande påtalar behovet av. För närvarande pågår ett arbete med att förbättra kommunens webbsidor för äldre där äldreombudsmannen bland annat lyft fram att information om äldreomsorg behöver åtskiljas från information om hälsofrämjande och förebyggande insatser. Äldre är inte en heterogen grupp som främst söker information om äldreomsorg.

I kommunens arbete att minska ofrivillig ensamhet ser äldreombudsmannen behov av någon form av ”digital plattform” för aktiviteter och gemenskap men att det i dagsläget saknas ett uppdrag för att komma vidare i frågan. En sådan plattform skulle även underlätta för att förmedla information analogt.

Dialog med invånarna är grunden för arbetet med att bli en alltmer äldrevänlig kommun. Kommunen samverkar med Uppsala pensionärsföreningars samarbetsråd, UPS, i flera sammanhang, men behöver även kunna nå utanför pensionärsföreningarna eftersom många äldre inte är med i någon pensionärsförening.

Inledning

Årsrapporten tar sin utgångspunkt i äldre personers möjlighet till delaktighet och inflytande i samhällslivet, genom att belysa frågor och arbeten som varit aktuella under året och som på olika sätt handlar om delaktighet. I kontakterna med äldreombudsmannen har lyfts frågor som grovt kan samlas i två övergripande teman, att leva och bo i kommunen samt äldreomsorg. För invånarna är det fortsatt viktigt att prata om bostadsfrågor, äldreomsorg och äldres livsvillkor. Gemensamt handlar frågorna om möjligheten till delaktighet och inflytande i samhället och i vården och omsorgen om äldre.

Delaktighet, självbestämmande och integritet i styrdokument och lagar handlar om mänskliga rättigheter. Institutet för mänskliga rättigheter konstaterar i sin rapport om äldre personers mänskliga rättigheter i äldreomsorgen: *Hemma är någon annanstans* att de mänskliga rättigheterna är osynliga och obekanta för flera av de äldre samt omvårdnadspersonal och chefer som de intervjuat.¹ Rapporten beskriver tydliga brister utifrån ett människorättsperspektiv som bland annat handlar om ålderism.

Enligt WHO är ålderism ett samlingsord för fördomar, diskriminering och ohälsosamma strukturer riktade mot personer på grund av deras ålder. Ålderism kan riktas mot alla åldrar, men handlar oftast om äldre personer.

Institutet för mänskliga rättigheter riktar i rapporten flera uppmaningar till kommunerna för att säkerställa äldre personers rättigheter i äldreomsorgen. Regeringen uppmanas att aktivt arbeta för att driva fram en FN konvention om äldre personers mänskliga rättigheter.

Årsrapporten tar upp de allvariga händelserna med våldsbrott inom hemtjänsten och som har upprört många. Äldre personer som utsätts för våld söker sällan stöd. Jämställdhetsmyndighetens kartläggning av kunskap om våldsutsatthet bland äldre personer över 65 år, hos kommuner, regioner och myndigheter visar att det finns kunskapsluckor i kommuner om våld mot äldre.² Äldre personer är en utsatt grupp då stigande ålder kan medföra ökat behov av stöd från omgivningen. Den som utför våldet kan vara en närstående eller personal inom äldreomsorgen och för många våldsutsatta kan det vara ett stort steg att söka hjälp. Kunskapsbrister och stereotypa föreställningar om att äldre kvinnor inte utsätts för våld, och framför allt inte sexuellt våld, kan leda till att de riskerar att inte bli trodda, vilket försvårar deras möjligheter att få hjälp och stöd.

Arbetet med äldrevänlig kommun bidrar till att motverka ålderism och att främja äldre kommunmedborgares rättigheter och bidrar till ett hälsosamt åldrande exempelvis genom aktiviteter som skapar möten över generationsgränser och som motverkar ofrivillig ensamhet.

Reviderade versioner av program och handlingsplan för äldrevänlig kommun förväntas beslutas politiskt under första halvan av 2025. Seniorbostäder är en ny åtgärd som tillkommit i förslaget, medan bostadsfrågor i övrigt återfinns i Bostad för alla, program för bostadsförsörjningen. Bostadsfrågor är viktiga för kommunens äldre och något som uppmärksammats i årsrapporten 2023.

¹ Institutet för mänskliga rättigheter, *Hemma är någon annanstans* -en undersökning om äldre personers mänskliga rättigheter i äldreomsorgen, 2024.

² Jämställdhetsmyndigheten. *Ett värdigt liv -att åldras fredad från våld*, 2024.

En annan, för Uppsalas äldre viktig fråga, enligt baslinjemätningen 2016 – 2017, är tillgänglighet. Den frågan har lyfts ut och placerats i Program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Orsaken till dessa ändringar är att kommunen har olika program för olika sakfrågor och att en enskild fråga helst inte ska styras från flera program samtidigt.

En referensgrupp från Uppsala pensionärsföreningars samarbetsråd, UPS, har återkommande haft dialog med samordnaren för äldrevänlig kommun under arbetet med revideringen av program och handlingsplan för äldrevänlig kommun.

I kommunfullmäktige är 27 % av de folkvalda ledamöterna 65 år och äldre, vilket är betydligt högre jämfört med åldersfördelningen i riksdagen. Kommunala pensionärsrådet, KPR, sammanträder vid fyra tillfällen per år. I KPR samråder pensionärsorganisationerna och förtroendevalda och för dialog i övergripande frågor av intresse för kommunens äldre. Föreningarna företräds av Uppsala pensionärsföreningars samarbetsråd, UPS, styrelse. UPS träffar även äldrenämndens arbetsutskott för dialog om övergripande strategiska frågor vid några tillfällen per år. Forum där UPS möter tjänstepersoner för samråd och dialog är Strategiska referensgruppen för hälsa, stöd, vård och omsorg samt SÄV Samråd äldres vård. Även äldreombudsmannen deltar i dessa forum.

Rapportens syfte

Årsrapportens syfte är att:

- bidra med ett invånarperspektiv genom att förmedla de frågeställningar och utmaningar som äldre kommuninvånare tagit upp med äldreombudsmannen,
- beskriva arbeten där äldreombudsmannen varit delaktig.

Äldreombudsmannens arbete 2024

Äldreombudsmannen är en oberoende funktion i Uppsala kommun som arbetar kommunövergripande på alla nivåer för äldre kommuninvånarens möjlighet till delaktighet och inflytande. Funktionen verkar genom att i olika sammanhang bidra med ett invånarperspektiv. Enligt instruktionen för kommunens äldreombudsman ska äldreombudsmannen årligen inlämna en rapport till kommunfullmäktige.

Under året har kommunen gjort en översyn av äldreombudsmannens instruktion och roll i syfte att tydliggöra rollens oberoende funktion och stärka stödet till anhöriga. I samband med översynen har funktionen fått en ny organisation och tillhör, sedan årsskiftet 2025, kommunledningskontoret, KLK.

Äldreombudsmannen arbetar genom att undersöka och ställa frågor, belysa olika områden, hänvisa och informera. Funktionen bidrar även genom att undersöka, påtala och informera utåt till invånarna samt inåt mot kommunen. Funktionen samverkar med förvaltningar och företrädare för civilsamhället samt bygger nätverk och deltar i möten. Under året har många olika kontakter tagits (se bilaga). Funktionen bidrar även till att underlätta för kommunen att få kontakt med målgruppen för dialog.

Äldreombudsmannen har en löpande dialog med samordnaren för Program för äldrevänlig kommun och bidrar i arbetet med invånarnas röster om för dem angelägna

frågor och behov. Sammanhang som behandlar äldrevänlig kommun är en kanal för att föra vidare frågor och samverka på strategisk nivå.

Rollen har ingen myndighetsutövande funktion, äldreombudsmannen kan i stället lyssna in och hänvisa vidare till lämplig kontakt/instans.

Arbete på individ-till strategisk nivå

Äldreombudsmannens arbete består av kontakt med invånare och det strategiska arbetet. I kontakten med invånare tar äldreombudsmannen emot synpunkter på kommunens verksamheter, tjänster och miljöer samt ger råd, stöd och information. Äldreombudsmannen informerar om kommunens system för synpunkter och klagomål. Den som av olika skäl inte är digital erbjuds hjälp att lämna sin synpunkt digitalt.

Funktionen samverkar med berörda instanser och verksamheter. Kommer flera synpunkter och frågor tar äldreombudsmannen kontakt. Äldreombudsmannen kan stödja invånare att själva ta sin fråga vidare genom att identifiera vilken förvaltning eller vilket bolag som ansvarar för en fråga eller ge vägledning till ansvarig huvudman. Äldreombudsmannen har en god tillgänglighet och nås via telefon och e-post.

De synpunkter som inkommit och som redovisas nedan ger ingen heltäckande bild av äldres levnadsförhållanden i Uppsala kommun eller någon entydig bild av hur kommunens verksamheter, tjänster och miljöer fungerar för äldre invånare.

Äldreombudsmannens medborgarkontakter och vidareföring till strategisk nivå

Under året har äldreombudsmannen haft närmare 240 kontakter via telefon och e-post. Kontakterna handlar antingen om att vilja lämna synpunkter på kommunens verksamheter, tjänster eller miljöer eller ett behov av information, råd och stöd.

De kan grovt samlas i två huvudteman, att bo och leva i kommunen samt äldreomsorg. Bo och leva i kommunen handlar om bostäder, mobilitet, utemiljö, social delaktighet och inkludering. Områdena har ofta bäring på varandra. Äldreomsorg handlar om delaktighet och inflytande, bemötande och kommunikation. Nedan följer exempel på olika kontakter som äldreombudsmannen haft.

Bostadsfrågor är fortsatt viktiga

Bostadsfrågor är återkommande i kontakterna med äldreombudsmannen och har beskrivits i tidigare rapporter. Hemmet har betydelse för att främja hälsa och sammanhang. Frågorna berör bostadsköer, social delaktighet, flyttkedjor och tillgänglighet och har oftast uppstått i samband med att livssituationen förändrats men det kommer även frågor om hur man kan planera sitt boende för att ha en bostad att kunna åldras i.

Hinder i bostaden och ensamhet lyfts återkommande som orsak till att vilja flytta. Det är många som lyfter fram behovet av fler boendialternativ så som seniorbostäder och seniorbostäder med möjlighet till gemenskap. Det är många anhöriga som hör av sig i bostadsfrågor. Ensamhet i kombination med svårigheter att klara trappor i bostaden är orsaker till oro inför utskrivning från sjukhus och korttidsvård.

”Balansen har blivit sämre så jag kan bara gå kortare sträckor utomhus. Jag vill klara mig själv så länge det går, men det är svårt med allt praktiskt. Dessutom måste jag flytta för att få lägre hyra. Jag har problem med ekonomin och har inte råd bo kvar. Det är så mycket jag behöver ta tag i. Jag önskar att det fanns någon som hjälpte mig få ordning på allt”.

Ett annat problem som uppmärksammats under året är porttelefoner. En anhörig till en person bosatt i en bostadsrättsförening hörde av sig med anledning av att låset i entrén ersatts med ett system som sköts via mobil och tagg. De boende behöver låsa upp dörren med mobilen, alternativt gå ner och öppna, men på grund av funktions sättning hade personen svårt att utföra dessa alternativ. Äldreombudsmannen tog kontakt med Uppsalahem för att höra om samma typ av lås förekommer i deras bestånd, seniorbostäder och seniorlägenheter i synnerhet, och fick till svar att systemet med porttelefon kopplad till mobiltelefon finns på olika ställen i deras bestånd, troligtvis även i seniorlägenheter. Det var ett vanligt system under en period, det vill säga det förekommer att hyresgästen behöver låsa upp med mobilen, alternativt gå ner och öppna.

Behov av mer information om aktiviteter och äldrefrågor

Äldre personer efterfrågar att det ska vara lättare att hitta information om vad kommunen och civilsamhället kan erbjuda i form av aktiviteter, något som har bäring på möjligheten till social delaktighet och digital inkludering. Några nyinflyttade har föreslagit att kommunen skickar ett välkomstbrev med information om aktiviteter och tjänster i kommunen.

”Jag vill inte vara ensam till jul i år igen. Var samlas människor där man kan umgås och gör något tillsammans? Kanske skulle jag kunna hjälpa till med något praktiskt.”

Information om arbetet med äldrevänlig kommun är fortsatt efterfrågat. Vad som avses med äldrevänlig kommun upplevs diffust och det är svårt att få en bild av vad som görs utöver det som ibland fångas upp av media. Det efterfrågas information om hur kommunen arbetar på kort- och lång sikt med frågorna, exempelvis bostadsfrågor. Dialog, där äldreombudsmannen deltagit, har förts inom ramen för äldrevänlig kommun om hur man skulle kunna utveckla kommunikationen med medborgarna.

Trygg mobilitet bidrar till ett aktivt vardagsliv

Busshållplatser, pendlarparkeringar, parkeringsmöjligheter i city och parkeringsappar är också något som diskuteras med äldreombudsmannen samt behovet av sittplatser i offentlig miljö. Vetskapen om att det finns möjlighet till sittande vila är för många en förutsättning för att kunna vara delaktiga i samhällslivet.

Äldreomsorg behov av stöd när vardagen sviktar

Kontakterna utgår oftast från att det uppstått svårigheter i att få vardagen att fungera och ett behov av att uttrycka oro och ställa frågor utifrån situationen. Anhöriga undrar i vilken ände de ska börja när vardagen sviktar, vilket stöd kan samhället ge och vad förväntas av den som är anhörig när en närstående har behov av stöd i vardagen? Ibland uppstår frågorna i samband med utskrivning från sjukhus eller korttidsvård, eftersom det ibland är den första kontakten med äldreomsorgen. Äldreombudsmannen lyssnar, ger tips och råd och hänvisar till stöd och hjälp som erbjuds via kommunen och regionen.

De allvarliga händelserna med sexualbrott i hemtjänsten har väckt känslor och invånare har haft synpunkter på kommunens agerande. Flera har efterfrågat utförligare information från kommunen om hur detta kunde ske och vad som görs för att förhindra att det händer igen. Anhöriga har behövt stöd i hur de kan bemöta närstående i behov av insatser i hemmet, och som utifrån det som skett känner oro.

”Nu har hon varit inlagd igen och det ska vara en planering med kommunen. Hon har varit skeptisk förut till hjälp från hemtjänsten. Det som hänt och det som rapporteras i media har gjort henne orolig. Hon vill inte ha hjälp från hemtjänsten, men hon kommer inte klara sig utan hjälp”.

Med utgångspunkt i händelserna har det även varit invånare som velat prata om samhällets syn på äldre personer och att stereotypa föreställningar kan påverka beslut som fattas i kommunen och nationellt.

Övriga synpunkter som berör äldreomsorg handlar framför allt om bemötande, kunskap, riktlinjer inom äldreomsorgen och om svårigheter att få kontakt och återkoppling från myndigheten. I samband med utskrivning finns många frågor och det upplevs stressande när återkoppling från biståndshandläggare dröjer, något som äldreombudsmannen lyft vidare till myndigheten.

Synpunkter har även berört väntetider hos Hjälpmedel Uppsala Län, HUL, för service av hjälpmedel. Det har framförts önskemål att själv kunna beställa service vid åtgärder som inte först kräver bedömning av förskrivare. Äldreombudsmannen har lyft synpunkterna vidare till HUL.

I likhet med tidigare år förekommer att anhöriga har uppfattningen att närstående kan riskera repressalier om synpunkter framförs till verksamheten. De vänder sig därför till äldreombudsmannen med sina synpunkter. Samtidigt vill de poängtera att de är lojala med personalen. Kontakter av detta slag är något äldreombudsmannen tagit upp i tidigare rapporter, eftersom anhöriga och brukare befinner sig i beroendeställning och att det kan finnas ett mörkertal.

”Det är absolut inte personalen jag klagar på. De gör nog så gott de kan fast de har så bråttom. Det är organisationen det är fel på.”

Äldreombudsmannens strategiska arbete med koppling till delaktighet

I det strategiska arbetet samverkar äldreombudsmannen med förvaltningar och företrädare för civilsamhället genom att lyfta fram invånarnas perspektiv. Äldreombudsmannen är en funktion som efterfrågas av kommunen och civilsamhället för samarbeten och för att bidra i sakfrågor i olika sammanhang. Funktionen har många kontaktytor och kan vara en länk när kommunen behöver få kontakt med målgruppen för att kunna föra dialog i samband med projekt där deras synpunkter behövs i det fortsatta arbetet. Äldreombudsmannen kan även underlätta för föreningar att få kontakt med kommunen.

60plusMässan är ett årligen återkommande mässevent där äldreombudsmannen deltar. Mässan är en plattform för att möta kommuninvånare och ta del av deras synpunkter och frågor om att leva och åldras i kommunen. Det är många besökare som tar kontakt med äldreombudsmannen så det finns ett värde i att vara på plats.

Samverkan inom kommunen och med civilsamhället om äldres utsatthet

Äldreombudsmannen arbetar kontinuerligt med att skapa fler kontaktytor och nätverk för kunskapsinhämtning och samverkan för att hålla sig väl förtrogen med äldres levnadsförhållanden. Äldre som lever i utsatthet och grupper som är svåra att nå är särskilt i fokus.

Nationella siffror visar att det är fler äldre som får krav som går till Kronofogdemyndigheten. Äldreombudsmannen har etablerat kontakt med kommunens budget- och skuldrådgivare som ser detta även bland äldre kommuninvånare i Uppsala. Orsaken till ekonomiska svårigheter handlar ofta om hur den ekonomiska situationen sett ut tidigare i livet och om låg pension. Känslor av skuld och skam kan vara ett hinder för att söka hjälp. Budget- och skuldrådgivarna ser att den äldre generationen har svårare att prata om ekonomi och att be om hjälp. Många skulle behöva höra av sig tidigare. Förutom att stödja den enskilde arbetar de även utåtriktat med information till kommuninvånare. När de uppmärksammar andra behov kan de hänvisa personer vidare till andra instanser. Kontakten med budget- och skuldrådgivarna har lett till de även hänvisar personer till äldreombudsmannen. Det har exempelvis handlat om bostadsfrågor och ofrivillig ensamhet.

Äldreombudsmannen har också skapat kontakt med Uppsala stadsmissions verksamhet för hemlösa, Mikaelsgården, en öppen verksamhet för hemlösa och socialt utsatta. Uppsala stadsmission ser att fler ofrivilligt ensamma äldre söker sig till Mikaelsgården för möjligheten till gemenskap, mat och kaffe, trots att de inte utgör verksamhetens egentliga målgrupp. Stadsmissionen har också noterat, även om de inte fört regelrätt statistik, att det är flera äldre personer nu än tidigare som söker sig till dem och vill ha en prenumeration på Stadsmissionens matkasse.

Under året har äldreombudsmannen även skapat kontakt med Riksförbundet för homosexuellas, bisexuellas, transpersoners, queeras och intersexpersoners rättigheter, RFSL, som startat en grupp för äldre personer. Äldre är en grupp som i liten grad kommer till RFSL:s verksamheter och som de ser har behov av gemenskap för att främja hälsa och förebygga ofrivillig ensamhet.

Revidering av program och handlingsplaner

Äldreombudsmannen har en löpande dialog med programansvarig samordnare för Program för äldrevänlig kommun och har följt processen med revidering av Program och handlingsplan för äldrevänlig kommun, men utan att formellt vara en del av revideringsarbetet. I dialog med samordnaren har behov och frågor som uppmärksammats i kontakten med invånarna såsom bostadsfrågor, tillgänglighet och mobilitet lyfts fram. Även information om vad äldrevänlig kommun innebär och ambitionerna med arbetet är efterfrågat.

Äldreombudsmannen har också haft möjlighet att följa de dialoger som förts med Uppsala pensionärsföreningars samarbetsråd, UPS, under arbetet med revideringen.

Under revideringsarbetet har bostadsfrågor överförts till Bostad för alla, program för bostadsförsörjningen samt att tillgänglighet/universell utformning placerats i Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

I samband med revideringen lyfte äldreombudsmannen även behovet av insatser för att förebygga fallolyckor, och var frågan i så fall ska finnas inom kommunen. Äldreomsorgen arbetar aktivt med fallpreventiva åtgärder, men att förebygga fall är inte enbart en fråga för äldreomsorgen.

Fallolyckor är vanligt förekommande och många av dem som råkar ut för fallolyckor är äldre personer. Förutom att ett fall kan medföra skada, förlorad självständighet och försämrad livskvalitet för individen innebär det även höga kostnader för samhället. Äldreombudsmannen inbjöds till förvaltningsövergripande möten i syfte att skapa en bättre helhetsbild av vad som görs, hur behoven ser ut och vilka samverkansformer som finns. Inom flera områden önskas en närmare samverkan med regionen för att förbättra det hälsofrämjande och förebyggande arbetet. Fallförebyggande insatser har nu placerats högre upp i agendan och finns med i planer kommunen ska arbeta efter.

I samband med deltagandet i kommunala funktionsrättsrådet och workshops har äldreombudsmannen tagit del av utkast och remissförslag till Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning och Landsbygds program för Uppsala kommun. I dessa sammanhang har äldreombudsmannen kunnat bidra med synpunkter och frågor till revideringsarbetet. Programmet för full delaktighet gick ut på remiss till föreningar som uppbar föreningsbidrag från OSN men inte ÄLN vilket gjorde att remissförslaget inte nådde Uppsala pensionärsföreningars samarbetsråd, UPS.

Information och kommunikation

I kommunen pågår ett arbete att förbättra kommunens webbsidor för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Äldreombudsmannen bidrar i arbetet med erfarenheter i kontakten med kommuninvånare, vilka frågor som ställs och utmaningarna i kontakten med kommunen samt sakkunskap. Funktionen är även en länk till att nå målgruppen för att ta del av deras synpunkter i det fortsatta arbetet. Äldreombudsmannen har lyft fram att informationen behöver visa på bredden av perspektiv och behov hos äldre personer eftersom äldre personer inte är en enhetlig grupp, som främst söker information om äldreomsorg. Information om äldreomsorg behöver åtskiljas från information om förebyggande och hälsofrämjande insatser. Det är i dagsläget svårt att hitta samlad information om förebyggande och hälsofrämjande insatser.

Äldreombudsmannen har också lyft att informationen som berör äldreomsorg kan behöva revideras för att underlätta förståelsen när det gäller riktlinjer för äldreomsorgen. Detsamma gäller informationen på kommunens webbsida om stöd för den som är utsatt för våld och hot där det behöver förtydligas att utförare även kan vara en personal.

När kommunen införde ett nytt system för att hantera synpunkter, såg det olika ut hur förvaltningar hanterade kontakt med synpunktslämnare som ville ha kontakt via telefon, vilket gjorde svårt för invånare att lämna synpunkter till kommunen. Äldreombudsmannen lämnade en synpunkt till kommunledningskontoret om behovet av att arbeta vidare med att utveckla arbetsättet för synpunktshantering kommungemensamt, vilket också gjordes och det blev möjligt att även kunna få återkoppling via telefon.

Under året har äldreombudsmannen följt arbetet med att göra webbversionen av Seniorguiden tillgänglig för synskadade. Synskadades riksförbund Uppsala-Knivsta uppmärksammade äldreombudsmannen på synskadades behov av samlad information om vad kommunen kan erbjuda äldre personer. Det visade sig vara komplicerat att lägga upp en inläst version på Uppsala.se men det gick att finna en lösning så inläsningen kunde publiceras.

Äldreombudsmannen har diskuterat behovet av boendialternativ och den informationen som finns om seniorbostäder på kommunwebben och Bostads-

förmedlingens webbsida, med ansvariga inom kommunen och Bostadsförmedlingen. Synpunkter har inkommit som visar på att informationen behöver förtydligas.

Nationellt samarbete

I ett flertal kommuner finns äldreombudsman eller motsvarande roller. Gemensamt för dem är att bidra till att synliggöra behov och viktiga frågor som är angelägna för äldre personer. Äldreombudsmannen har ett nära samarbete och erfarenhetsutbyte med äldreombudsmannen i Stockholm, Göteborg och Malmö. Tillsammans arrangerades en nationell konferens på temat *Hur kan vi motverka ålderism?* för att samla kollegor i landet. Bland de medverkade var bland annat Sveriges äldre- och socialförsäkringsminister, Finlands nationella äldreombudsman, Institutet för framtidsstudier och Institutet för mänskliga rättigheter.

OUT-FIT är ett tvärvetenskapligt projekt i samverkan mellan Göteborgs universitet och Chalmers tekniska högskola i syfte att öka kunskapen om kvaliteter i den fysiska utemiljön som främjar hälsa för äldre personer bosatta på särskilda boenden. I dag finns inget regelverk eller riktlinjer för äldre personers utevistelse på särskilt boende. Äldreombudsmannen har deltagit i den del av projektet där forskargruppen i dialog med relevanta myndigheter och andra aktörer tar fram ett kunskapsunderlag som utgångspunkt för en nationell strategi för hur äldre på särskilt boende ska få tillgång till utemiljö, utevistelse och uterehabilitering. Behovet av utevistelse är återkommande i kontakterna med äldreombudsmannen och äldreombudsmannen har därför valt att delta i dialogerna för att bidra med erfarenheter och sakkunskap. Vid en av dessa workshops lyfte Boverket Uppsala kommuns Vägledning för bostadsgårdar som ett positivt exempel.

Avslutning äldreombudsmannens reflektioner

Äldreombudsmannens medborgarkontakter handlar om att leva och bo i kommunen och om äldreomsorg. Gemensamt för dessa är att det handlar om möjligheten till delaktighet och inflytande i samhället och i vård- och omsorg. Många av samtalen till äldreombudsmannen har bäring på varandra som bostadsfrågor, ofrivillig ensamhet och utemiljöer. Det är något kommunen behöver ha i åtanke vid samhällsplanering för att främja äldre personers hälsa och oberoende.

De allvarliga händelserna med våldtäkt i kommunens hemtjänst har medfört en förtroendeskada som kommer ta lång tid för kommunen att reparera. Kommunens invånare behöver känna förtroende för kommunen för att ta emot hemtjänstinsatser och framföra synpunkter. Det är viktigt att återskapa förtroendet genom att arbeta med åtgärder för att förhindra att detta händer igen.

Kommunen har infört bakgrundskontroller vid rekrytering till äldreomsorgen som en av flera åtgärder. Det behövs även utbildning om våld mot äldre, något kommunen beslutat att satsa mer på vilket är positivt. Utbildning ger kunskap som gör att medarbetare kan ställa de frågor som krävs till brukaren, och hantera svaren de får. Okunskap och rädsla får inte vara ett hinder för att vilja se, vilja veta och att våga fråga. Det är samtidigt viktigt att våldsförebyggande arbete även når äldre personer som inte har insatser inom äldreomsorgen, exempelvis genom informationsinsatser om vad som kännetecknar våld och om rätten till skydd och stöd.

Ålderism dvs. stereotypa föreställningar och uppfattningar om äldre personer kan hindra att våld upptäcks, men även missbruk, psykisk ohälsa och risk för suicid kan skymmas vid kunskapsbrister hos medarbetare. Utbildning och riktlinjer kring dessa frågor behövs därför i alla förvaltningar och bolag som möter äldre kommuninvånare. Även frågor som handlar om att på olika sätt motverka ålderism behöver uppmärksammas.

Möjligheten till en kontakt med oberoende part beskrivs återkommande som avgörande för att de som söker kontakt med äldreombudsmannen ska framföra synpunkter. I kontakterna med äldreombudsmannen förekommer att anhöriga har uppfattningen att närstående riskerar repressalier ifall de har synpunkter på verksamheten. Förtydligande informationsinsatser kan behövas som stärker brukare och anhöriga att våga kontakta kommunen och säga vad de tycker.

Kommunen har flera program sorterade efter sakfrågor. Även om bostäder är viktiga i en äldrevänlig kommun sorterar de till Bostad för alla, program för bostadsförsörjningen och inte till Program för äldrevänlig kommun. Frågor om tillgänglighet/universell utformning har av samma skäl placerats i Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Denna uppdelning gör kommunens styrning via program tydligare men gör det svårare för den enskilde uppsalabon att se hur olika frågor styrs i kommunen.

Äldreombudsmannen har i tidigare rapporter skrivit om behovet av förtydligande kring kommunens ambitioner med äldrevänlig kommun. Kommunen behöver kommunicera att handlingsplanen inte ger en helhetsbild och komplettera bilden av vad som ska göras på ett mer lättillgängligt sätt än program och handlingsplan och andra styrdokument.

Dialog med invånarna är grunden för arbetet med att bli en alltmer äldrevänlig kommun. Äldreombudsmannen ser att invånare och föreningar vill göra sina röster hörda. Kommunen samverkar med Uppsala pensionärsföreningars samarbetsråd, UPS, i flera sammanhang, vilket är positivt. Samtidigt är de flesta invånare inte med i en pensionärsförening. En fortsatt levande dialog med målgruppen är viktig för att synliggöra behov och viktiga frågor.

Äldreombudsmannen har av sina kontakter sett att det finns behov av någon form av "digital plattform" för aktiviteter och gemenskap och att kommunen inte tagit det vidare. Behovet av en "digital plattform" har koppling till psykisk hälsa uppdraget i Mål och budget och äldrevänlig kommun, men i dagsläget saknas ett uppdrag för att komma vidare i frågan. En sådan plattform kan samtidigt vara ett redskap för exempelvis Kontaktcenter och anhöriga att förmedla information analogt.

Bilaga: Exempel på kontakter och samarbeten

<p>Uppsala pensionärsföreningars Samarbetsråd, UPS Samråd äldres vård SÄV (UPS) SPF södra Oland Årstakyrkan RPG SPF Idun SPF Linné PRO Fålhagen RF-SISU HjärtLung gruppen</p> <p>Björkgården Ferlin Sandelska huset Villa Hovstallet Studiefremjandet, Fritidsbaken och Kontakten KLK, Enheten för Folkhälsa och miljö Forum för psykisk hälsa och suicidprevention (samverkan, kommun, region, civilsamhälle) Nätverk uppdrag 8 Strategisk referensgrupp brukare effektiv och nära vård Funktionsrådet Landsbygdstrategerna team Landsbygd Översiktsplanering Uppsack Kommunala pensionärsrådet</p> <p>Kultur-, idrotts- och fritidsförvaltningen Träffpunkter 65+ Bibliotek Uppsala Brukarombudet Allaktivitetshuset Arenor och fastigheter AB Konsument Uppsala, budget och skuldrådgivarna och konsumentvägledarna Seniorguide Avdelning myndighet ÄLN</p> <p>Nationella nätverket för äldreombudsmän Göteborgs universitet, OUT-FIT</p>	<p>Måltidssevice Seniorköken Folktandvården, Region Uppsala Äldrekoordinatorerna Region Uppsala Regional och lokal samverkan Funktionsrätt Uppsala kommun Anhörigcentrum Fyrishov Gottsundabadet Hjärnkoll Uppsala Synskadades riksförbund Uppsala- Knivsta Uppsala Läns Dövas Pensionärsförening Uppsala Läns Dövas Förening Försäkringskassans veteraner Vattholma i samverkan Uppsala stadsmission Region Uppsala FOU-S och angränsande sjukvård RFSL Uppsalahem AB Tre tak Bostadsförmedlingen Röda korset Svenska kyrkan</p> <p>60plusMässan</p> <p>Media: P4 Uppland om äldre som utsätts för övergrepp inom äldreomsorgen P4 Uppland om Jämställdhets- myndighetens rapport om äldres våldsutsatthet UNT om händelserna med sexualbrott i hemtjänsten</p>
---	--