

Kommunstyrelsens förvaltning
Tina Tiefensee Lüning
Ombudsman äldre och funktionsnedsatta

Årsrapport 2021

1. Sammanfattning

Rapporten omfattar perioden 1 januari – 31 december 2021 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 2021 var 151 personer, en ökning med 20 % sedan förra året. 112 personer var över 65 år och 39 personer under 65 år. Funktionen ombudsman för äldre och funktionsnedsatta blir allt mer känd även utanför kommunens verksamheter. Ett ökat antal ärenden har framförallt inkommit från den under året införda Äldremottagningen på Familjeläkarna.

Corona har varit ett dominerande ämne och fortsatt påverka vår vardag på många sätt även under 2021. Under våren påbörjades vaccinationen. För många äldre var det en stor lättnad att få bli vaccinerade. Pensionärs- och handikappföreningarnas verksamheter har kommit igång igen. På Anhörigcentrum träffas nu fem anhöriggrupper regelbundet. Ombudsmannen har hjälpt till att boka 39 vaccinationstider. Under senhösten kom beslut om krav på vaccinationsbevis för vissa evenemang. Ombudsmannen har varit behjälplig med att hjälpa personer få bevis både genom Bank-id men även via ansökan på blankett till E-hälsomyndigheten.

Under året har kommunen färdigställt en Äldreplan och Plan för fulldelaktighet. Det har varit ett gediget arbete där representanter från kommunens olika förvaltningar samt ombudsmannen deltagit.

2. Ombudsmannens funktion

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 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.

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

Efter sommaren har pensionärs- och handikappföreningarna föreningarna startat upp sina verksamheter igen. På Anhörigcentrum träffas nu fem olika

anhöriggrupper. Ombudsmannen har återigen inbjudits till träffar för att informera om vad som händer i kommunen som berör äldre och personer med funktionsnedsättning.

2.2 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, som ombudsmannen tidigare ansvarat för på uppdrag från Socialförvaltningen, har inte heller under 2021 genomförts. Den utfördes senast 2018.

4. Sammanfattning inkomna ärenden

Ärenden som kommer till ombudsmannen kan vara komplexa och innefatta flera olika delar. 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?

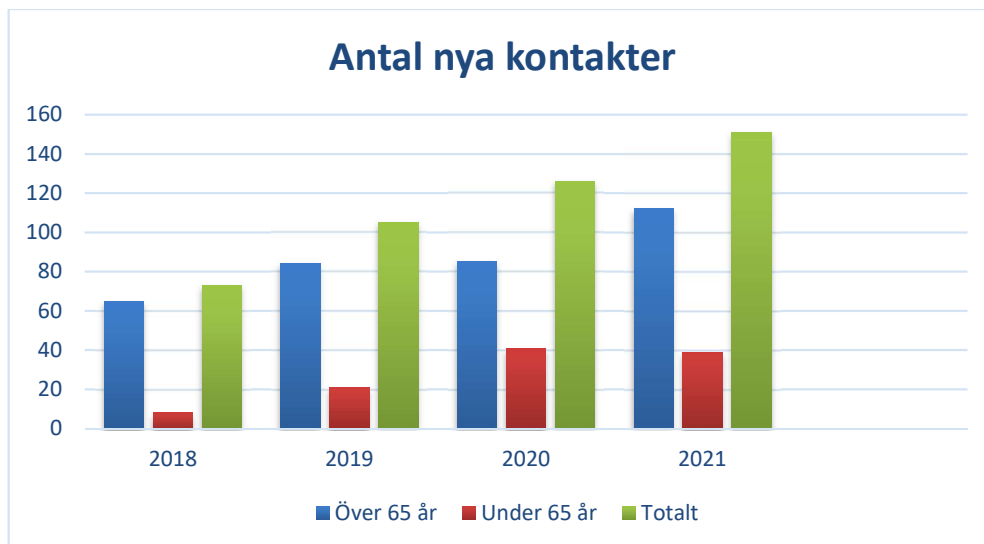
Ombudsmannen kontaktas av de äldre och funktionsnedsatta, anhöriga samt personal inom kommun och Regionen Uppsala. Frågor inkommer även från gode män, allmänheten och representanter för pensionärs- och handikappföreningarna.

4.2 Antal personer som kontaktat ombudsmannen

Under 2021 har ombudsmannen fått in 151 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.

Det totala antalet nya ärenden har ökat med 20 % från 126 nya ärenden 2020 till 151 nya ärenden 2021. Anledningen till att antal ärenden ökar varje år är oklar men kan till viss del bero på att ombudsmannens kontaktnät växer och att tjänsten blir alltmer känd inom kommunen. Andelen ärenden som inkommer från kommunens handläggare, vårdcentralen och Svenska kyrkan i Håbo har ökat under året.

Av de nya ärendena var 112 personer över 65 år medan 39 personer var under 65 år. Ärenden som berör personer under 65 år kommer till stor del från handläggare inom kommunen. Ombudsmannen har ett välfungerande samarbete med handläggarna inom ekonomiskt bistånd. 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. Andelen ärenden som berör personer över 65 år har ökat med 32 %. Familjeläkarna har under året i ett pilotprojekt startat en äldremottagning bestående av sjuksköterska, undersköterska och läkare. Ombudsmannen har en bra kontakt med dem. De hör i stor utsträckning av sig om personer som behöver stöd utöver vad vårdcentralen tillhandahåller.



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. Ombudsmannen har en bakgrund som sjukgymnast, och kan i kontakten i andra ärenden uppmärksamma att det finns behov av hjälpmedel eller att ett befintligt hjälpmedel behöver bytas ut. 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 2021 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 23 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.

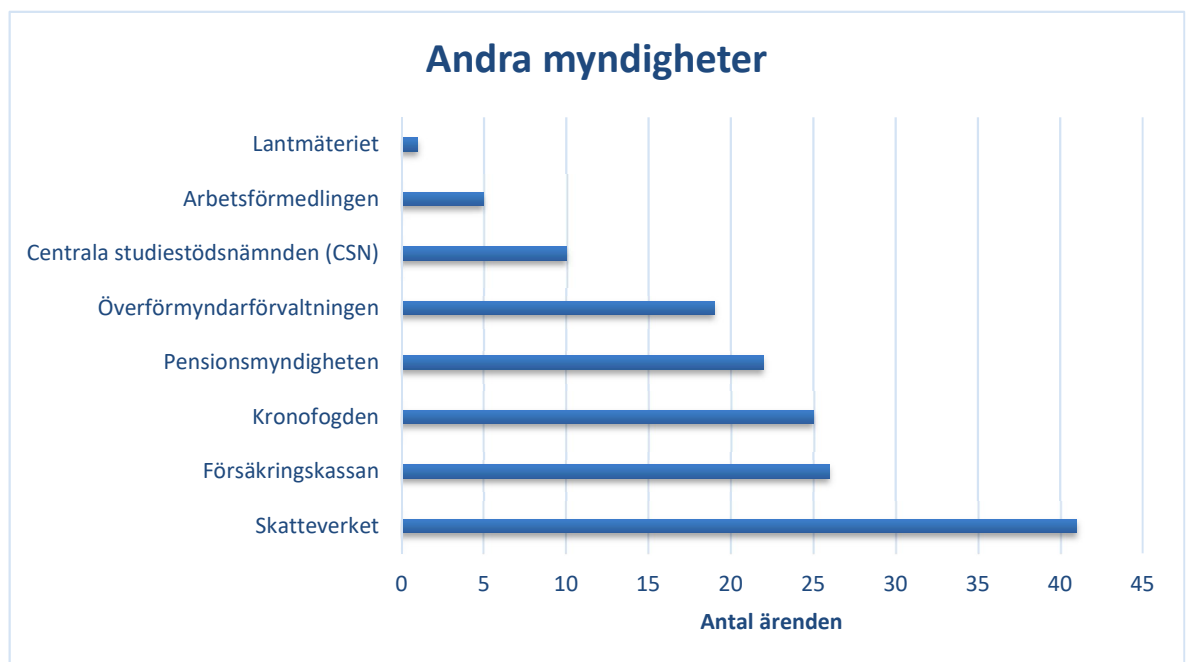
Äldre hör av sig om de har möjlighet att få bostadstillägg från Pensionsmyndigheten. Ombudsmannen kan hjälpa till att beräkna rätten till bostadstillägg och göra ansökan.

Ombudsmannen har under året varit behjälplig med elva 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 2-6 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.

Ombudsmannen hade under 2021 ett ärende hos Lantmäteriet. Det handlade om en person där varken ambulans eller hemtjänstens larmpersonal kunde hitta till fastigheten.



Figur 3 Fördelning av antal ärenden gällande andra myndigheter

4.3.3 Övriga ärenden

Under 2021 har hjälp med att boka tid för covidvaccination varit en betydande del av de övriga ärenden som inkommit till ombudsmannen. Ombudsmannen har varit behjälplig med att boka 39 vaccinationstider. Under slutet av året när regeringen gick ut med att Covidbevis kan komma att behövas i viss utsträckning, har personer hört av sig för att få hjälp med detta.

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.

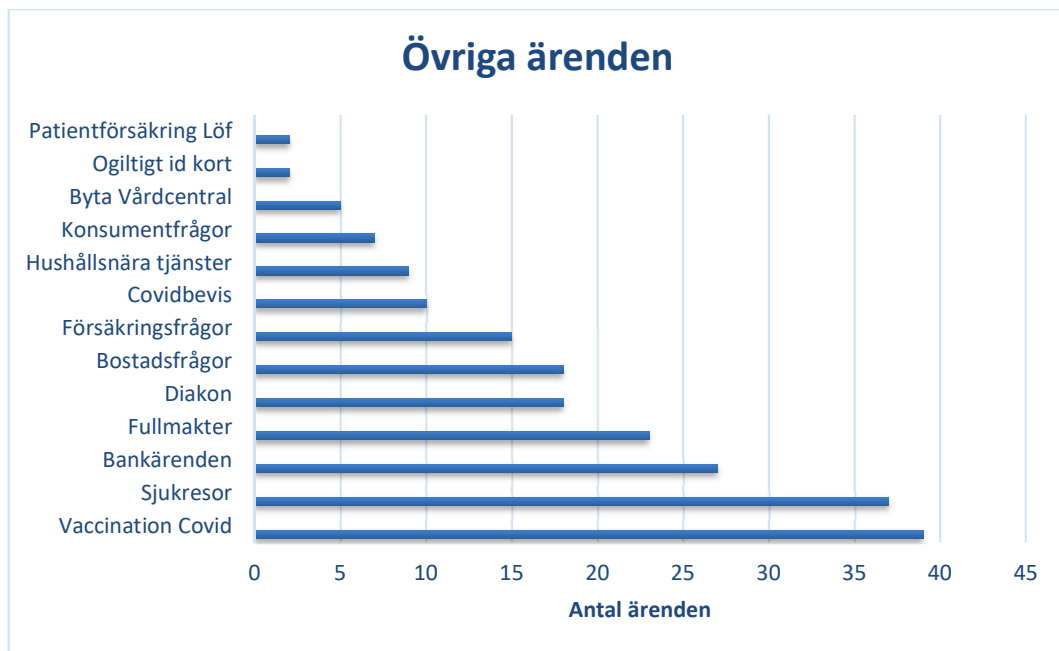
Ombudsmannen har ett nära samarbete med diakonerna i Håbo som hänvisar ärenden till ombudsmannen. Diakonerna kontaktas i ärenden där personer har behov av samtal eller där det kan behövas ett extra ekonomiskt bidrag. Invånare i Håbo kommun har möjlighet att ansöka om sommar- och julgåva samt bidrag ur en fond riktad till barn. Ombudsmannen har hjälpt 17 personer att söka detta extra ekonomiska tillskott.

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 då många upplever ensamhet. 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 har även varit behjälplig med två ansökningar till patientförsäkringen, Löf, efter vårdskada.

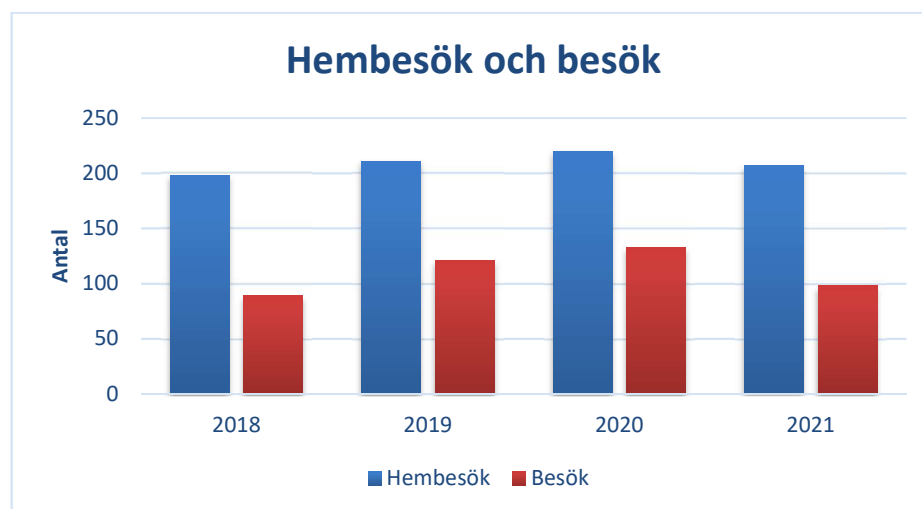
Ombudsmannen tillfrågas i vilken utsträckning kommunen tillhandahåller hjälp med städning, trädgårdsarbete och snöskottning.



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 2021 har ombudsmannen gjort 207 hembesök och haft 98 besök på Anhörigcentrum, Källvägen 12. Många gånger gör ombudsmannen hembesök då den enskilde måste underteckna en ansökan eller liknande. I så stor utsträckning som möjligt har ombudsmannen försökt hantera ärenden via telefon med tanke på smittspridning vilket kan förklara minskningen av besök och hembesök. 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.

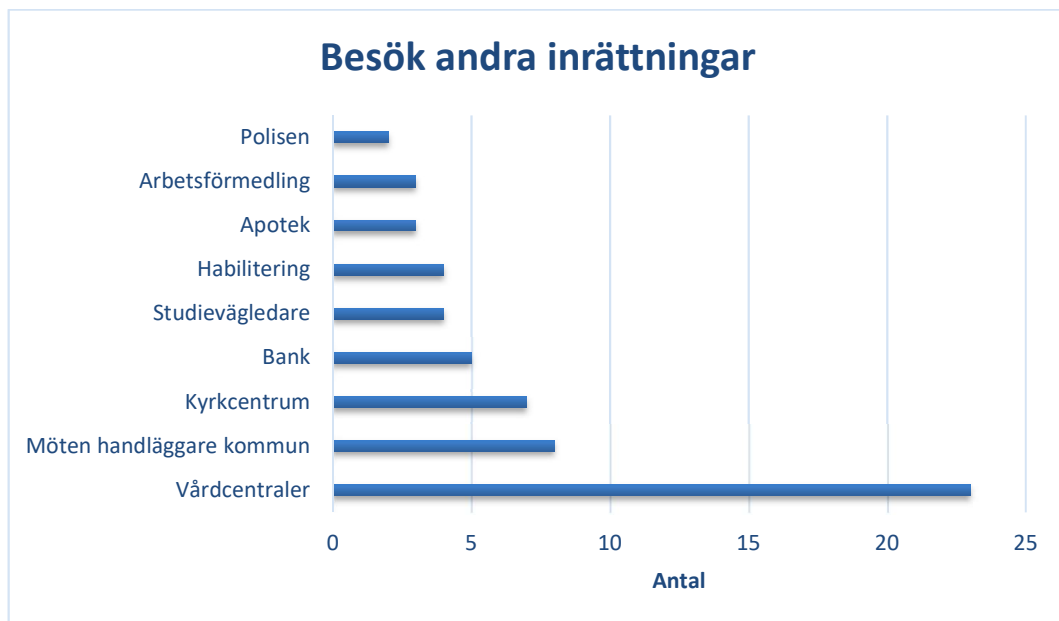


Figur 5 Fördelning av antal hembesök och besök

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.

Att lämna en synpunkt är ett sätt för enskilda, anhöriga eller gode män att uppmärksamma såväl utförare, Socialförvaltningen som Vård- och omsorgsnämnden på brister i verksamheterna.

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.

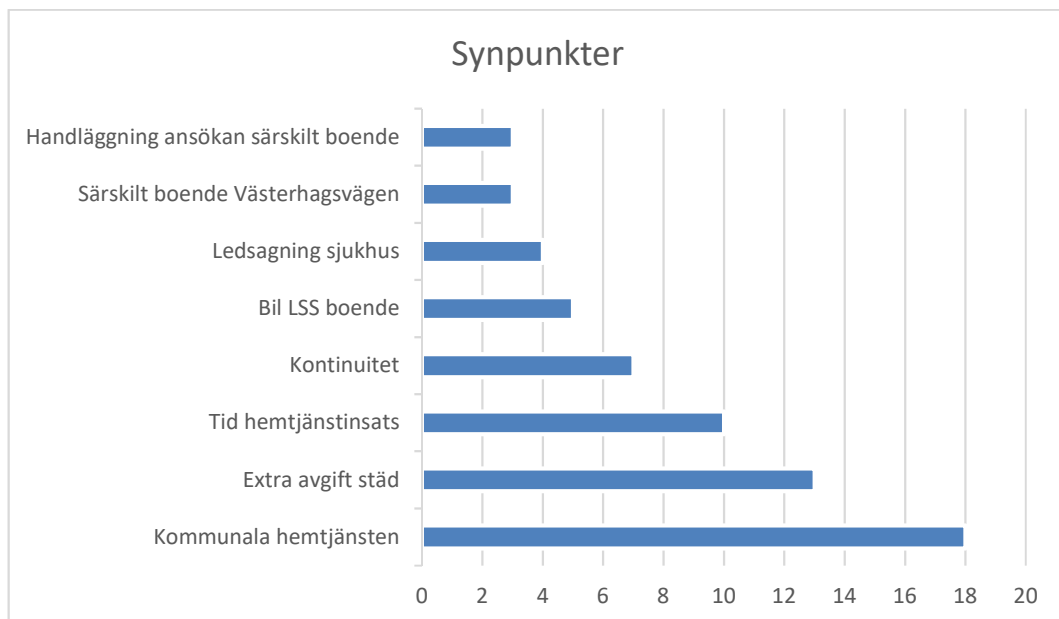
Under 2021 inkom 63 synpunkter till ombudsmannen. Synpunkter lämnas även direkt till verksamheterna inom socialförvaltningen. Ombudsmannen har inte någon samlad bild av de synpunkter som hanteras i verksamheterna vad gäller antal och innehåll. Det går inte att utifrån enskilda synpunkter avgöra en enhets 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

- **Extra avgift för städning.** För den som har beviljats hjälp med städning via hemtjänst tillkommer ett avgiftspåslag på 200 kr per månad. På fakturan står denna avgift specificerad som Extra städ 200 kr. Det kommer ofta frågor till ombudsmannen om denna avgift, vad den avser och varför den står på fakturan. En vanlig uppfattning är att de ska få extra städning utförd och undrar varför den inte utförts.
- **Kommunala hemtjänsten.** Ombudsmannen får ta del av synpunkter som till exempel uteblivna insatser inom den kommunala hemtjänsten. Den som kontaktar ombudsmannen är ibland tveksam till att framföra klagomålet. Det finns en rädsla att det ska uppfattas som kritik mot personalen. Personalen uppskattas, de som kommer är bra, duktiga och gör allt vad de kan. Kritiken riktas istället mot organisationen.
- **Kontinuitet** Flera mottagare av den kommunala hemtjänsten upplever att det är så många olika personer som kommer, man vet inte vem som kommer att komma. Anhöriga och gode män efterfrågar även en kontaktperson.
- **Avsatt tid för hemtjänstinsatser** Ombudsmannen får ta del från flera hemtjänsttagare att personalen känns stressad och har så kort med tid.
- **Handläggning ansökan särskilt boende.** Anhöriga upplever att det är lång handläggningstid på ansökan om särskilt boende, upp till tre månader.
- **Ledsagning sjukhus** Anhöriga och gode män, har hört av sig då ledsagning till vårdinrättning för personen de företräder blivit indragen. Det är i första hand Regionen som ansvarar för att personen får hjälp att komma till rätt avdelning eller mottagning. Det görs via att boka sjukresor med informationen om att chauffören ska ledsaga patienten till rätt

mottagning. Anhöriga och den enskilde upplever dock en större trygghet med besöket till vården om personal från hemtjänsten kan följ med.

- **Bil för LSS-boenden (Lagen om särskilt stöd)** Boende, anhöriga och gode män, hörde av sig när bilen som de boende, tillsammans med personalen, haft tillgång till drogs in. De hänvisas istället att använda färdtjänst eller kollektivtrafiken. Anhöriga upplever att de nu måste skjutsa i större utsträckning då dessa personer kan ha svårigheter med att använda färdtjänst eller åka kollektivt. Det finns även ett missnöje med hur informationen förmedlades.
- **Västerhagsvägen.** I början av året kommer inflyttning påbörjas till det nya särskilda boendet. Anhöriga och gode män har hört av sig då det saknas upphängningsanordning för taklampa, gardinstångsbeslag samt duschstång. Anhöriga har ifrågasatt detta då det är hyresrätter som hyrs i andra hand av deras närstående. Vem ska utföra detta arbete? Det kan saknas anhöriga eller anhöriga har själva inte möjlighet av olika skäl.



Figur 7 Fördelning av antal synpunkter

5.2 Synpunkter icke kommunal verksamhet

Ombudsmannen tar även emot synpunkter på icke kommunala verksamheter. Dessa synpunkter har ombudsmannen hjälpt till att föra vidare till dem det berör och dessa redovisas inte i denna rapport. Det har bland annat handlat om synpunkter på Sjukresor, Håbohus och Överförmyndarförvaltningen.

5.3 Angelägna frågor

- **Träffpunkt Pomona och gymmet** Ombudsmannen har regelbundet fått frågan när Träffpunkt Pomona och gymmet kommer öppna igen. Saknaden är stor efter att återfå regelbundna möjligheter för social gemenskap och träning.
- **Trygghetsboende** Ombudsmannen får varje år ta emot flera samtal, från enskilda och anhöriga, som berör boende för äldre. Det finns ett stort

behov och önskan om trygghetsboende. Anledningen är främst känslan av ensamhet. Att få bo i en egen lägenhet eller rum men ändå tillhöra ett socialt sammanhang med gemensamhetslokaler och viss service.

- **Habiliteringen och psykiatrin** har inte längre några lokaler i Bålsta utan de som är inskrivna är hänvisade till att åka till Enköping. Ombudsmannen får ta del av att det skapar svårigheter för anhöriga och den enskilde. Anhöriga som behöver följa med måste avsätta mer tid, ofta på arbetstid. De som är inskrivna saknar närheten och känner större otrygghet med att åka till Enköping.
- **Digitalt utanförskap** De som inte använder sig av smarta telefoner eller dator upplever ofta en känsla av osjälvständighet. De måste be om hjälp för sådant de önskar utföra själva och känner sig till besvär. Det digitala utanförskapet har tydliggjorts på ytterligare ett sätt i samband med vaccinationen mot covid och framförallt när det gäller att få fram ett covidbevis. Det tar upp till 8 veckor att få ett Covidbevis hemskickat från E-hälsomyndigheten om man saknar Bank-id.

6. Avslutning

Vi har i stor utsträckning påverkats av Coronapandemin även i år. Vaccinationen har dock gjort att vi åter kan träffa nära och kära i större utsträckning. Pensionär- och handikappföreningarna har startat sina verksamheter igen. Det är många volontärer som via föreningar och organisationer verkar för de äldre och funktionsnedsatta. De fyller en mycket stor och viktig funktion i samhället. Anhöriga är också en stor grupp som gör omfattande insatser för sina närstående. Dessa grupper är ytterst värdefulla för vårt samhälle och resurser som ska tas tillvara men också stöttas och värnas om.

Antalet nya inkomna ärenden till ombudsmannen har ökat även detta år. Det visar att äldre och funktionsnedsatta har behov av att få information och stöd. Antalet ärenden från handläggare inom kommunen och andra aktörer har också ökat. Det kan tyda på att ärenden kan vara komplexa och att personer kan behöva mer stöd än handläggare kan tillgodose inom ramen för sitt uppdrag. Ombudsmannen uppskattar och finner det värdefullt att kontakten med kommunens handläggare, personal 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 känner stor ödmjukhet för det stora förtroende som ges till ombudsmannen av de grupper ombudsmannen företräder. Ombudsmannen kommer med respekt och engagemang fortsätta att även under 2022 göra det bästa möjliga, hitta lösningar och vara ett stöd för de äldre och funktionsnedsatta i Håbo kommun.

Bålsta januari 2022

Tina Tiefensee Lüning
Ombudsman för äldre och funktionsnedsatta

