

Kommunstyrelsens förvaltning  
Tina Tiefensee Lüning  
Ombudsman äldre och funktionsnedsatta

## Årsrapport 2019

Rapporten omfattar perioden 1 januari – 31 december 2019 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 informera, ge personer hjälp och stöd i kontakter med kommunen eller andra myndigheter för att få deras vardag att fungera bättre.

### 1. Ombudsmannens funktion

En ombudsman för äldre och funktionsnedsatta har funnits i kommunen sedan 2003. Tjänsten låg tidigare under 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.
- 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 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.
- Ansvara för utförandet av den Uppsökande verksamheten för personer 80 år och äldre.

Ombudsmannen deltar i kommunala pensionärsrådet (KPR) och kommunala funktionsrättsrådet (KFR), tidigare kommunala handikapprådet (KHR). I kommunala pensionärsrådet har politiker och tjänstemän från kommunen och

pensionärsorganisationerna samråd och dialog i frågor om äldreomsorg. Kommunala Handikapprådet har under året bytt namn till Kommunala Funktionsrättsrådet. Det 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**

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 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.

### **2.1 Information i samarbete med föreningar**

Ombudsmannen bjuds regelbundet in till pensionärs- och handikappföreningar. Både för att presentera sitt uppdrag och informera om den hjälp och service som kan erhållas ifrån kommunen och samhället i stort. Ombudsmannen får även ta del av föreningarnas synpunkter och erfarenheter.

### **2.2 Information till enskilda och anhöriga**

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. Uppsökande verksamhet**

Under 2019 har det inte utförts någon Uppsökande verksamhet till personer 80 år och äldre. Det är ännu inte beslutat hur den uppsökande verksamheten ska utformas framöver.

## 4. Sammanfattning inkomna ärenden

Ärenden som kommer till ombudsmannen kan vara komplexa och 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 till exempel få hjälp och insatser från kommunen, ekonomisk ersättning och en god man.

### 4.1 Vem kontaktar ombudsmannen?

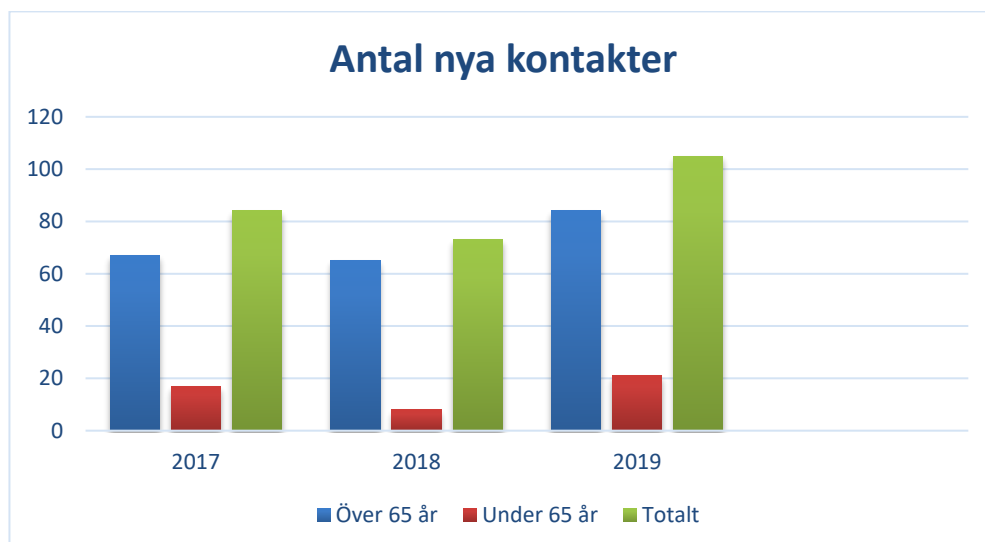
Ombudsmannen kontaktas av de äldre och funktionsnedsatta, anhöriga samt personal inom kommun och Regionen Uppsala. Ärenden inkommer även från god man, allmänheten och representanter för pensionärs- handikappföreningarna.

### 4.2 Antal personer som kontaktat ombudsmannen

Under 2019 har ombudsmannen fått in 105 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 44 procent sedan förra året. Ökningen kan bero på att tjänsten som anhörigkonsulent varit vakant under 2019.

84 personer var över 65 år och 21 personer var under 65 år. Antalet personer under 65 år har ökat från förra året. Ombudsmannen har ett bra samarbete med handläggarna inom ekonomiskt bistånd. Det kan 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. Flertalet av dessa personer är under 65 år.



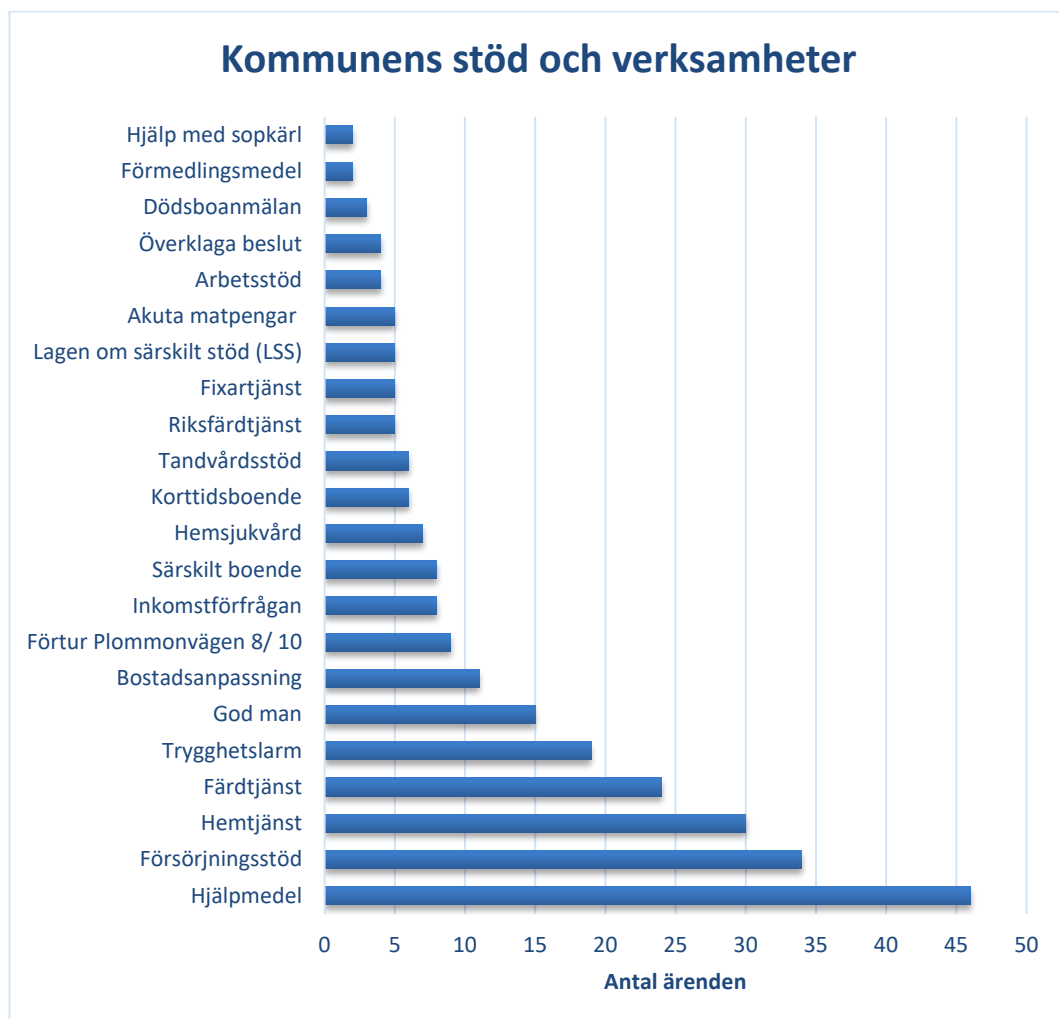
Figur 1 Antal nya kontakter över och under 65 år

### 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 i frågor som sträcker sig utanför det som kommunen ansvarar för. 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

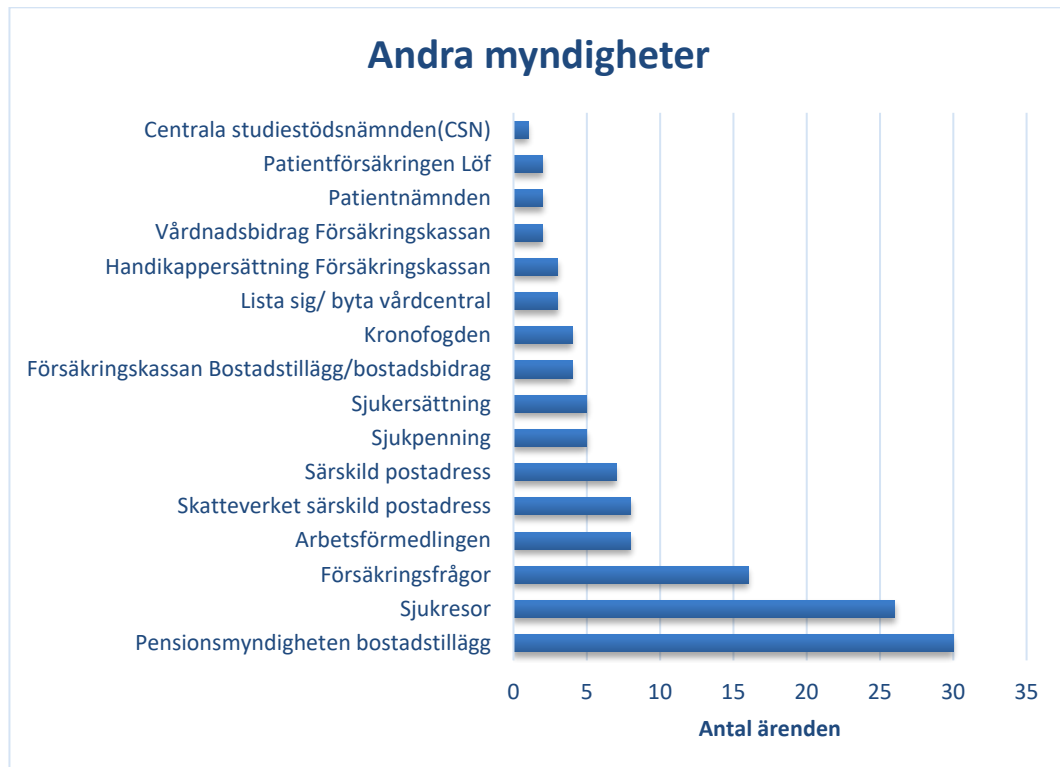
Många ärenden handlar om hjälpmedel, hemtjänst, trygghetslarm och färdtjänst. Mer omfattande ärenden kan beröra försörjningsstöd och ansökningar om god man. Ombudsmannen har under året varit behjälplig med åtta ansökningar om god man. Tre av dessa personer var under 65 år. Processen fram till dess att en god man tillsätts kan bli både lång och omfattande.



Figur 2 Fördelning av antal ärenden gällande kommunens verksamheter

#### 4.3.2 Andra myndigheter

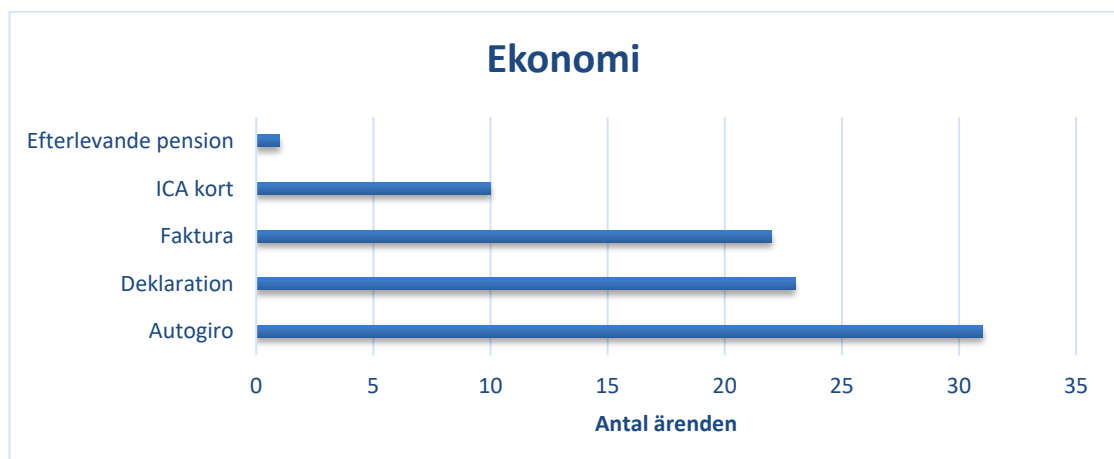
När det gäller ärenden som berör andra myndigheter handlar det i första hand om frågor som berör bostadstillägg. Många hör även av sig i försäkringsfrågor och om sjukresor.



Figur 3 Fördelning av antal ärenden gällande andra myndigheter

#### 4.3.3 Ekonomiska frågor

En del av ärendena handlar om hjälp med ekonomiska frågor för att få vardagen att fungera. Ett sätt kan vara att få hjälp att sätta fakturor på autogiro. Andra hör av sig när de fått en faktura som saknar inbetalningskort. De vet inte hur de ska betala den via betalningsorder. Ombudsmannen gör inga deklarerationer men kan förklara siffrorna samt hjälpa till att skicka in deklARATIONEN via telefonen.



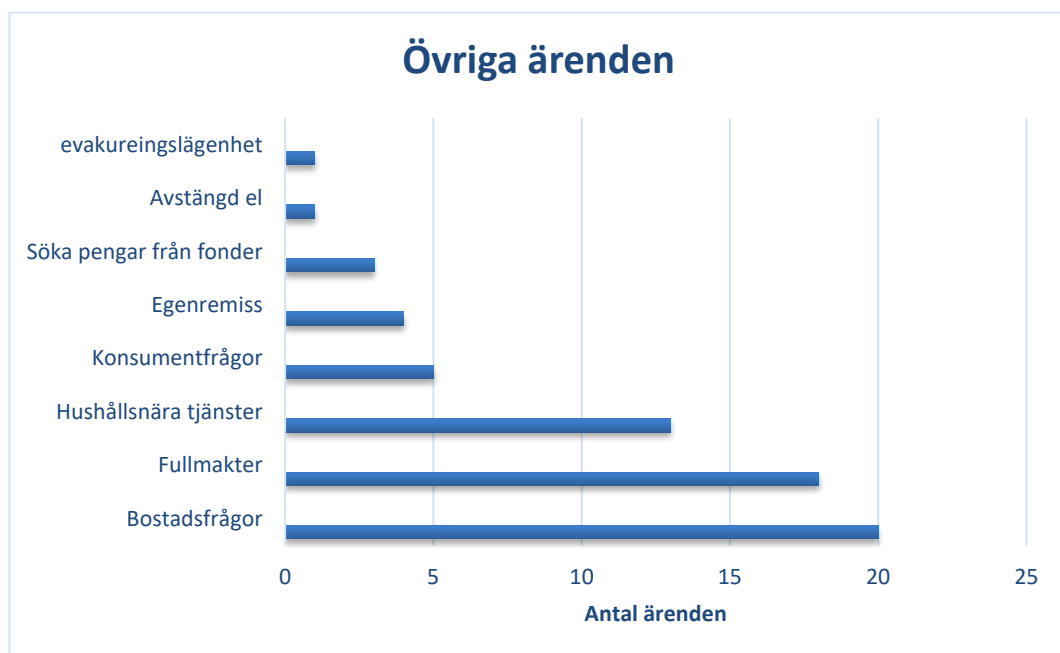
Figur 4 Fördelning av antal ärenden gällande ekonomi

#### 4.3.4 Övriga ärenden

Övriga ärenden handlar till stor del om fullmakter. Hur fungerar en vanlig fullmakt och vad innebär en framtidsfullmakt.

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

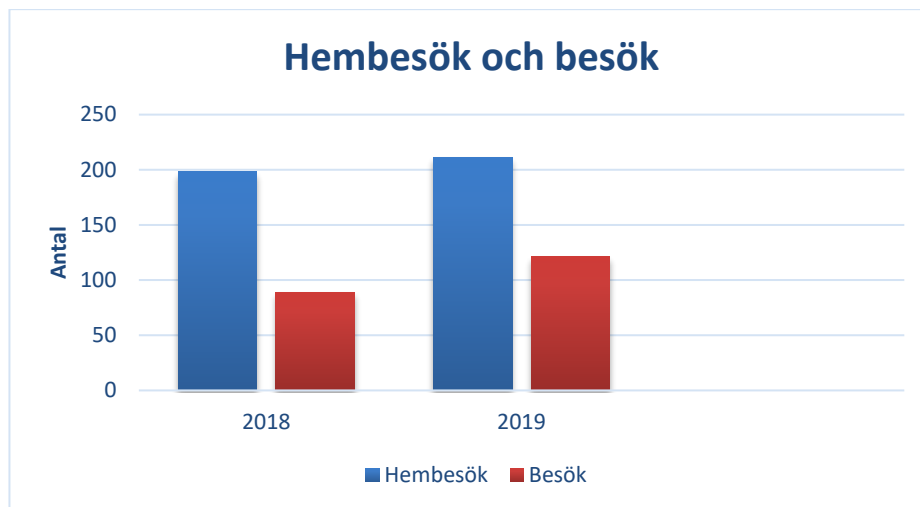
Bostadsfrågan är alltid aktuell. Det handlar både om vilka olika boenden som finns för äldre men ombudsmannen kommer också i kontakt med personer som av olika anledningar saknar bostad.



Figur 5 Fördelning av antal ärenden gällande övrigt

#### 4.4 Hembesök och besök

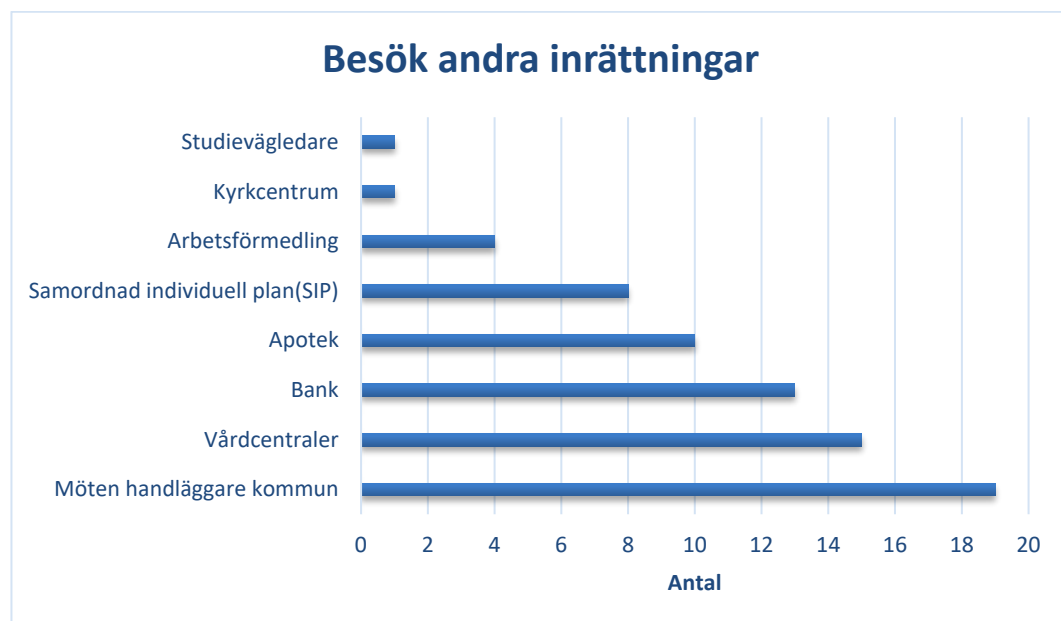
Ombudsmannen har möjlighet att göra både hembesök och ta emot besök. Under 2019 har ombudsmannen gjort 211 hembesök och haft 121 besök på Anhörigcentrum, Källvägen 12. Antal besök har redovisats, inte antal besökare. Vid vissa besök deltar flera personer. Antal besök har ökat med 36 procent. Ökningen kan bero på att antal personer under 65 år har ökat. De vill i större utsträckning komma till ombudsmannen än personer över 65 år som i större utsträckning föredrar hembesök.



Figur 6 Fördelning av antal hembesök och besök

#### 4.5 Besök till andra inrättningar

Ombudsmannen deltar i möten och besök som stöd för den enskilde. 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 7 Fördelning av antal besök vid andra inrättningar

## 5. Synpunkter

Synpunkter till kommunen kan framföras på olika sätt. Vissa vänder sig till politiker andra till tjänstemän. Det går även att lämna synpunkter via kommunens hemsida eller kontaktcenter.

De som kontaktar ombudsmannen vill ibland bara berätta om det inträffade men vill inte ta det vidare. Det finns en rädsla att klagomål eller kritik ska drabba den som får hjälpen eller att den anhöriga ska betraktas som "besvärlig". I de fallen kan ombudsmannen ge information om vilken hjälp som ytterligare kan erbjudas eller bara lyssna och vara ett stöd i rådande situation.

### 5.1 Inkomna synpunkter

Synpunkter som berör kommunen har under året lämnats till ombudsmannen av äldre, funktionsnedsatta och anhöriga.

Nedan följer synpunkter av allmän karaktär som inkommit till ombudsmannen.

#### 5.1.1 Synpunkter

- Anhöriga upplever att det erbjuds för lite aktiviteter på korttidsboende vid avlastning. Den närstående upplever det tråkigt och det blir svårare för den anhörige att lämna sin närstående.
- Ofta ny biståndshandläggare
- Ris och ros gällande bemötande från personal och handläggare.
- Hemtjänsten har inte kommit, inte kommit på utsatt tid och ingen hör av sig.
- Att det ofta kommer ny personal i hemtjänsten. Det upplevs otryggt.
- Att hemtjänsten har så lite tid när de kommer.
- Behov av ett telefonnummer/ larm för anhöriga som vårdar närstående ifall något händer dem själva.
- Kritik till att korttidsplats varit i annan kommun.
- Matlådor; uteblivna matlådor, fel matlåda, de är inte goda, de är bra.
- Matlådorna från Pomona följer inte livsmedelsverkets nya kostråd för personer över 65 år. De innehåller för lite protein.
- Svårt få besked om sökt specifik vecka för korttidsplats.
- Svårt att få plats på äldreboende när man har minnesproblematik och/ eller känner sig otrygg.
- Mer information från handläggare och personal om att det finns en ombudsman för äldre och funktionsnedsatta.
- Behov av speciellt hemtjänstteam för personer med demenssjukdom.

Självklart får ombudsmannen även höra mycket som är positivt. Sådant beröm framför ombudsmannen alltid direkt till personen eller verksamheten det berör.



## 6. Aktuella samhällsfrågor

### 6.1 Nekad sjukskrivning

Ombudsmannen har under året haft kontakt med fyra personer som fått nekad sjukpenning då försäkringskassan inte godkänner deras läkares sjukskrivning. Personerna bedöms av Försäkringskassan kunna ta ett arbete medan Arbetsförmedlingen menar motsatsen. Det gör att dessa personer faller mellan stolarna. Alternativen till försörjning är då att leva på anhöriga, ta av besparingar eller om dessa alternativ saknas, ansöka om försörjningsstöd. De personer som har hört av sig till ombudsmannen vill ha stöd i kontakten med dessa myndigheter och/ eller hjälp att ansöka om försörjningsstöd.

Riksrevisionen genomför just nu en granskning av insatser vid nekad sjukpenning. Granskningens syfte är att analysera om samverkansprocesser i avslagsärenden fungerar ändamålsenligt.

### 6.2 Bålsta centrum

I början på mars kommer ICA flytta från centrum till nya lokaler i Draget. Det finns en oro bland främst äldre och även hos personer med funktionsnedsättning. Båda dessa grupper saknar ofta bil. De undrar därför om det kommer komma någon annan livsmedelsaffär till centrum?

- ”Kommer mjuka linjen gå till ICA i Draget?”
- ”Kommer hemtjänsten bara handla på Lidl när ICA flyttar?”
- ”Nu kan jag själv gå och handla flera gånger/ vecka. Det blir krångligt och dyrt att behöva ta färdtjänst”

Att åka färdtjänst till och från Draget kostar minst 100kr tur och retur beroende på var i kommunen man bor.

### 6.3 Digitalt utanförskap och digitala betalningssätt

Övergången till digitala tjänster genomsyrar samhället i stort. Samtidigt blir det allt svårare att vara delaktig i samhället för de som inte använder internet eller smart telefon. Undersökningen *Svenskarna och internet 2019* visar att 31 procent av personer äldre än 75 år inte använder internet. Undersökningen har särskilt tittat på i hur stor utsträckning samhällstjänster såsom Skatteverkets tjänster, kollektivtrafiken, sjukvården, pension och digital brevlåda används. Sett till dessa tjänster är hög ålder, låg inkomst och låg utbildning tydliga riskfaktorer för utanförskap.

Att den digitala utvecklingen kan försvåra för äldre och funktionsnedsatta är något ombudsmannen i stor utsträckning erfar i antal ärenden som handlar om att hjälpa till att ta fram blanketter, få information, kontakta myndigheter eller vården i olika frågor. De upplever att de har sämre kontroll över sin situation när de utestängs från centrala samhällsfunktioner då de blivit digitala. En person som inte kan

identifiera sig med Mobilt BankId, kan inte alltid få fram personlig information från till exempel sin bank eller annan myndighet via telefon. 61 procent av personer över 66 år har Mobilt BankId enligt *Svenskarna och internet 2019*.

För de som inte använder en smart telefon kan det idag vara svårt att både betala för att parkera bilen, skaffa biljetter till kollektivtrafiken och använda offentliga toaletter. Tidigare skickade Upplands lokaltrafik ut gratisbiljetter i samband med kallelse till Enköpings Lasarett. Nu hänvisas man till en app eller så måste kvitton för både besöket och biljetterna sparas och skickas in med särskild blankett till Sjukreseadministrationen. Ombudsmannen har fått ta del av missnöjda samtal då förändringen gjort att det blivit mer krångligt för personer som saknar en smart telefon.

#### **6.4 Bostadstillägg**

Ombudsmannen får ofta frågan samt informerar på träffar för handikapp- och pensionärsföreningarna om när man har rätt till bostadstillägg. Ombudsmannen kan både hjälpa till med att räkna ut rätten till bostadstillägg och göra en ansökan. Det är mycket långa köer för att komma fram till Pensionsmyndigheten på telefon. En ansökan tar över fem månader att handlägga. Ombudsmannen har fått ta del av både ilska och frustration över hur dålig service och tillgänglighet som rått under 2019 hos Pensionsmyndigheten. Justitieombudsmannen, JO, har gett Pensionsmyndigheten kritik för orimligt långa väntetider efter att flera anmälningar kommit in.

Från och med 1 januari 2020 höjs den maximala ersättningen för bostadstillägg till pensionärer. Personer med funktionsnedsättning som har aktivitets- eller sjukersättning kan få bostadstillägg via Försäkringskassan. Höjningen av bostadstillägget kommer dock inte gå till dessa grupper, utan endast till pensionärer. En åtskillnad i regelverket har införts som missgynnar personer med funktionsnedsättning.

## **7. Avslutning**

Vi går nu in i ett nytt decennium med nya möjligheter och utmaningar.

Sverige får en allt äldre befolkning. Det är positivt men innebär också stora utmaningar för vårt välfärdssamhälle. Det kan handla om hur framtidens äldreomsorg bör utformas, hur äldre kan fortsätta vara friska och hur allvarliga sjukdomar kan förebyggas. Regeringen tillsatte därför i december ett äldre forskarråd som ska bidra i detta viktiga arbete. Ombudsmannen kommer fortsätta att bevaka detta då även Håbo kommun får ett ökat antal äldre personer.

Under 2019 var tjänsten som anhörigkonsulent vakant. I januari 2020 tillträder en ny anhörigkonsulent i kommunen. Ombudsmannen ser det som en stor resurs för kommunen att tjänsten som anhörigkonsulent åter tillsätts till stöd för de som stöttar en närstående. Att vara anhörig innebär inte bara att vårda en närstående utan kan även innebära att vara spindeln i nätet och sköta alla kontakter med

sjukvården och/ eller ha hand om det administrativa. Anhörig är inte bara make/ maka eller barn. Ombudsmannen kommer även i kontakt med nära vänner eller grannar som också gör stora insatser.

Antalet nya inkomna ärenden till ombudsmannen har under året ökat med 44 procent. Det visar att äldre och funktionsnedsatta har behov av att få information och stöd. Ombudsmannen känner stor ödmjukhet för det förtroende som ges av dessa grupper. Det gör att ombudsmannen med stort ansvar och engagemang ser framemot att även under 2020 fortsätta detta meningsfulla arbete för de äldre och funktionsnedsatta i kommunen.

Bålsta januari 2020

Tina Tiefensee Lüning  
Ombudsman för äldre och funktionsnedsatta