



Protokoll (nr 2023:4)

Sammanträdesdatum: 2023-11-20

Lokalt pensionärsråd Centrum

Tid: 10:00–12:00

Plats: Skånegatan 9 A, rum Nämndsalen

Närvarande

Monika Bondesson, avdelningschef hemtjänst, äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Emma Höggaard, avdelningschef ekonomi, äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Karin Gréen, avdelningssekreterare hemtjänst, äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Britt Palmqvist, RPG

Olof Kjernald, RPG

Lena Gustafsson, SPF Seniorerna

Ann-Katrin Blomster, SPF Seniorerna

Nina Jonnerhag, SPF Seniorerna

Lars Höglund, SPF Seniorerna

Charlotte Kaurin, PRO Göteborg

Anita Danielsson, PRO Göteborg

Anna-Lena Stjernlöf, SKPF

Ulla Cronesberry, SKPF

Anna Ekskog Hallmén, SKPF

Agneta Wirén, HBT-Seniorerna

Adjungerade:

Helena Skärby, verksamhetschef hemtjänst Centrum 1, äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Margareta Larsson, verksamhetschef hemtjänst Centrum 2, äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Annelie Snis, utvecklingsledare avdelning hemtjänst, äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Joacim Englund, planeringsledare, stadsledningskontoret

Karin Wallquist, planeringsledare, stadsledningskontoret

Cornelia Dannert, enhetschef kommunikation, äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (digitalt)

§ 1 Mötets öppnande

Monika Bondesson och Emma Højgaard hälsar alla välkomna och förklarar mötet öppnat.

§ 2 Närvaro

Närvaro tas upp, se förteckning på sida 1.

§ 3 Fastställande av dagordningen

Dagordningen fastställs.

SPF Seniorerna framför att arbetsordningen pensionärsråden inte anger att frånvarande ledamöter kan ersättas av ersättare, apropå information från sekreterare till en förening inför dagens möte.

§ 4 Äldre samt vård- och omsorgsnämndens budget 2024

Emma Højgaard informerar om äldre samt vård- och omsorgsnämndens budget för år 2024. Bildspel visas (bilaga 4).

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden beslutar om budgeten i december. Budgetens demografiska förutsättningar är att andelen äldre ökar mer än andelen personer i arbetsför ålder. De ekonomiska förutsättningarna är bland annat ett skarpt ekonomiskt läge där inflationen ger ökade kostnader.

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden har cirka 7,5 miljarder i intäkter. Cirka 6,5 miljarder utgörs av skatteintäkter och cirka 1 miljard utgörs av andra intäkter såsom avgifter, statsbidrag och försäljning av tjänster

Nämndens kostnader uppgår till knappt 7,5 miljarder, fördelat på:

- Personal, cirka 5 miljarder
- Köp av hemtjänst och vård- och omsorgsboende, cirka 1 miljard
- Lokaler, cirka 600 miljoner kronor
- IT och digitalisering, cirka 250 miljoner kronor
- Övriga kostnader, cirka 500 miljoner kronor

Protokoll (nr 2023:4)

Sammanträdesdatum: 2023-11-20

Utifrån förvaltningens tioårsplan har budgeten tre fokusområden:

- Aktivt och hälsosamt åldrande, med ökad budget för förebyggande insatser
- Hållbar vård och omsorg, med arbete för effektiva processer och lägre kostnader för hemtjänsten genom minskad administration
- Attraktiv arbetsgivare, där konkurrenskraftiga, jämställda löner prioriteras

Några av utmaningarna 2024 är kompetensförsörjning, färre riktade statsbidrag och att anpassningen av vård- och omsorgsboenden i egen regi till fler köpta platser innebär dubbla kostnader under en period.

Frågor och kommentarer från föreningarna i lokalt pensionärsråd Centrum:

SPF Seniorerna frågar om det arbetas för att rekrytera pensionärer?

Svar: Redan idag är det många som jobbar som timanställda efter pensionen, vilket är ett jättebra tillskott till verksamheten.

SKPF betonar att det är dyrt med hemtjänst för personer med låga pensioner.

HBT-Seniorerna frågar vad budgeten har för resurser för utbildning och fortbildning för personalen?

Svar: Detta ryms inom posten på 500 miljoner kronor som kallas "Övrigt".

SPF Seniorerna påpekar att ett framgångsrikt arbete med rekrytering förutsätter att arbetsvillkoren förbättras, vilket kostar pengar.

Svar: I budgeten prioriteras löneökningar för att jämna ut osakliga löneskillnader, men det är ett arbete som behöver ske successivt över flera år.

SPF Seniorerna gör ett medskick till politikerna om att Göteborg är en bra stad att bli äldre i, men att staden behöver bli mer attraktiv för yngre personer som kan bidra med arbete och skatteintäkter.

§ 5 Information om hemtjänst i Centrum

Margareta Larsson och Helena Skärby, verksamhetschefer, och Annelie Snis, utvecklingsledare, informerar om Göteborgs Stads kommunala hemtjänst i Centrum. Bildspel visas (bilaga 5).

Stadsområde Centrum är uppdelat i två verksamhetsområden för hemtjänst. I Centrum 1 finns tio hemtjänstenheter och en administrativ enhet för stöd och planering. Området sträcker sig från Örgryte-Härlanda till Skånegatan. I Centrum 2 finns tolv hemtjänstenheter och två administrativa enheter för stöd och

Protokoll (nr 2023:4)

Sammanträdesdatum: 2023-11-20

planering. Området täcker Majorna, Linné, centrala staden och Johanneberg. Den kommunala hemtjänsten utför ungefär 90 procent av hemtjänsten i Centrum.

Man får hemtjänst genom att ansöka till en socialsekreterare, som bedömer behov och fattar beslut utifrån socialtjänstlagen. I kontakt med hemtjänstens mottagningsombud görs sedan en genomförandeplan som anger hur och ungefär när stödet ska ges. Hemtjänsten försöker tillgodose allas önskemål, men det kan vara svårt om många önskar besök vid exakt samma tid.

De som arbetar i hemtjänsten är undersköterskor, vårdbiträden och biträden. Det pågår satsningar på introduktioner, mentorskap och utbildning inom språk och demens. Hemtjänsten jobbar också med omställningen till socialtjänstlagens nya bestämmelse om ”fast omsorgskontakt”. Göteborgs Stads hemtjänst har sedan tidigare haft kontaktpersonal, men nu finns nationell reglering som förstärker uppdraget genom krav på att den fasta omsorgskontakten ska vara undersköterska.

För att möta utmaningarna med kompetensförsörjning används underleverantörer för tvätt, fönsterputs, städ, matinköp och leverans av matlådor. Hos personer som har svårt att ta emot en extern städfirma städar hemtjänstens personal själva. Valfärdsteknik på gång är bland annat digitala lås och medicinrobotar.

Frågor och kommentarer från pensionärsföreningarna:

Flera föreningar lyfter valfärdstekniken – att alla inte kan hantera digital teknik, och fråga om hur långt staden har kommit i arbetet med valfärdsteknik.

Svar: Göteborgs Stad har planerat mycket kring valfärdsteknik, nu behövs implementering. När det gäller medicinrobotar håller en pilot i Södra skärgården på att starta upp. Det är viktigt att tekniken är personligt anpassad.

RPG framhåller att både personal och omsorgstagare skulle dra nytta av bättre arbetsmiljö med mer framförhållning i planeringen.

HBT-seniorerna frågar om hur personalen får kunskaper i HBTQI?

Svar: Det ingår i hemtjänstens värdegrund och i det personcentrerade arbetssättet.

SPF Seniorerna frågar om det finns några tecken på att undersköterskeyrket börjar bli mer attraktivt?

Svar: Inför nästa år ser det ut att vara fler sökande till vuxenutbildningen, vilket är positivt. Men det syns ännu ingen förändring i trenden när det gäller sökande till den ordinarie gymnasieutbildningen.

SPF Seniorerna lyfter positiva erfarenheter av hemtjänstens personal, och att det är uppskattat om man som mottagare av hemtjänst tilltalar personalen med namn.

§ 6 Information om resultatet av kartläggningen av förekomsten av att äldre inte vågar framföra brister i verksamheterna

Joakim Englund och Karin Wallquist, planeringsledare på stadsledningskontoret, presenterar resultatet av kartläggningen av förekomsten av att äldre inte vågar framföra brister i verksamheterna. Bildspel visas (bilaga 6).

Uppdraget beslutades av kommunfullmäktige i november 2021, utifrån indikationer om problemet i Äldreombudsmannen årsrapport. Kartläggningen genomfördes med flera metoder, bland annat:

- Enkät till personer med hemtjänst
- Intervjuer med personer som bor på vård- och omsorgsboende
- Gruppintervjuer med medarbetare och chefer inom vård- och omsorgsboende och hemtjänst
- Enkät till socialsekreterare och chefer inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens myndighetsavdelning
- Gruppdialoger med kommunstyrelsens olika rättighetsbaserade råd

Samtliga målgrupper har uppgett att det förekommer att äldre inte vågar framföra brister, men det är svårt att fastslå problemets omfattning. Ungefär en fjärdedel av personerna med hemtjänst och ungefär hälften av hyresgästerna på vård- och omsorgsboende svarade att de avstått från att framföra synpunkter fastän de haft anledning. Ungefär var tredje person som avstått från att framföra synpunkter inom hemtjänst uppgav att det berodde på oro för negativa konsekvenser.

Identifierade utvecklingsområden är att arbeta med bemötande och värdegrund samt att göra synpunktshanteringens syfte och arbetssätt tydligt och känt. Kommunfullmäktige beslutade i september 2023 om att förklara uppdraget fullgjort. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden gav i augusti 2023 förvaltningen i uppdrag stärka hanteringen av synpunkter

Frågor och kommentarer från pensionärsföreningarna:

Föreningarna reagerar på att det är låg svarsfrekvens på enkäterna.

Svar: Hemtjänstenkäten var anonym eftersom frågorna var känsliga. Därför gick det inte att skicka ut påminnelser. Svarsfrekvensen är ändå tillräcklig för ett användbart resultat.

SPF Seniorerna frågar om det går att se någon koppling mellan benägenheten att framföra klagomål och etnicitet?

Protokoll (nr 2023:4)

Sammanträdesdatum: 2023-11-20

Svar: Någon sådan trend framkommer inte i materialet. I gruppintervjuer med medarbetare och chefer framkom en möjlig koppling mellan socioekonomisk ställning och benägenhet att framföra klagomål.

§ 7 Svar på inkomna frågor

Fråga från HBT-Seniorerna om marknadsföringskampanj

Cornelia Dannert, enhetschef för äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens kommunikationsenhet, deltar via Teams för att besvara frågan.

HBT-Seniorerna har mejlat in en fråga om äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens marknadsföringskampanj, som bland annat synts som en annons i Göteborgs-Posten den 28 oktober. HBT-Seniorerna framför att annonsen är svårtolkad och ställer sig frågande till att resurser läggs på denna typ av annonser.

Svar: Syftet med kampanjen är att förmedla att vård och omsorg är en framtidsbransch. Annonserna ska inte vara helt tydliga vid första anblick, utan man ska haka till, fundera på vad som menas och sedan gå in på äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens hemsida för att ta reda på mer. Kampanjen utgår från tre påhittade yrkestitlar, bland annat ”minnes-PT”. Inte för att just dessa yrkestitlar kommer att finnas i framtiden utan för att väcka nyfikenhet för vilka yrken som behövs i framtidens vård och omsorg. Kampanjen finansieras av externa medel genom kompetensprojektet ARUBA.

Pensionärsrådet för dialog om den här typen av marknadsföring, meningarna går isär om det är positivt eller inte.

Monika Bondesson informerar om att det också har tagits fram filmer som visar vardagen för en sjuksköterska, en undersköterska och en enhetschef. Länkar till filmerna mejlas ut med protokollet.

Fråga från SPF Seniorerna om tandvård och munhälsa

Bordläggs till nästa möte.

§ 9 Summering av mötet och punkter till nästa möte

Sekreterare Karin Gréen informerar om att 2024 års mötestider meddelas per mejl så snart de är beslutade.



Protokoll (nr 2023:4)

Sammanträdesdatum: 2023-11-20

Planerade punkter för 2024 års första möte:

- Information om hur myndighetsavdelningen arbetar med biståndsbedömning
- Information om mat inom äldreomsorgen
- Utvärdering av pensionärsråden

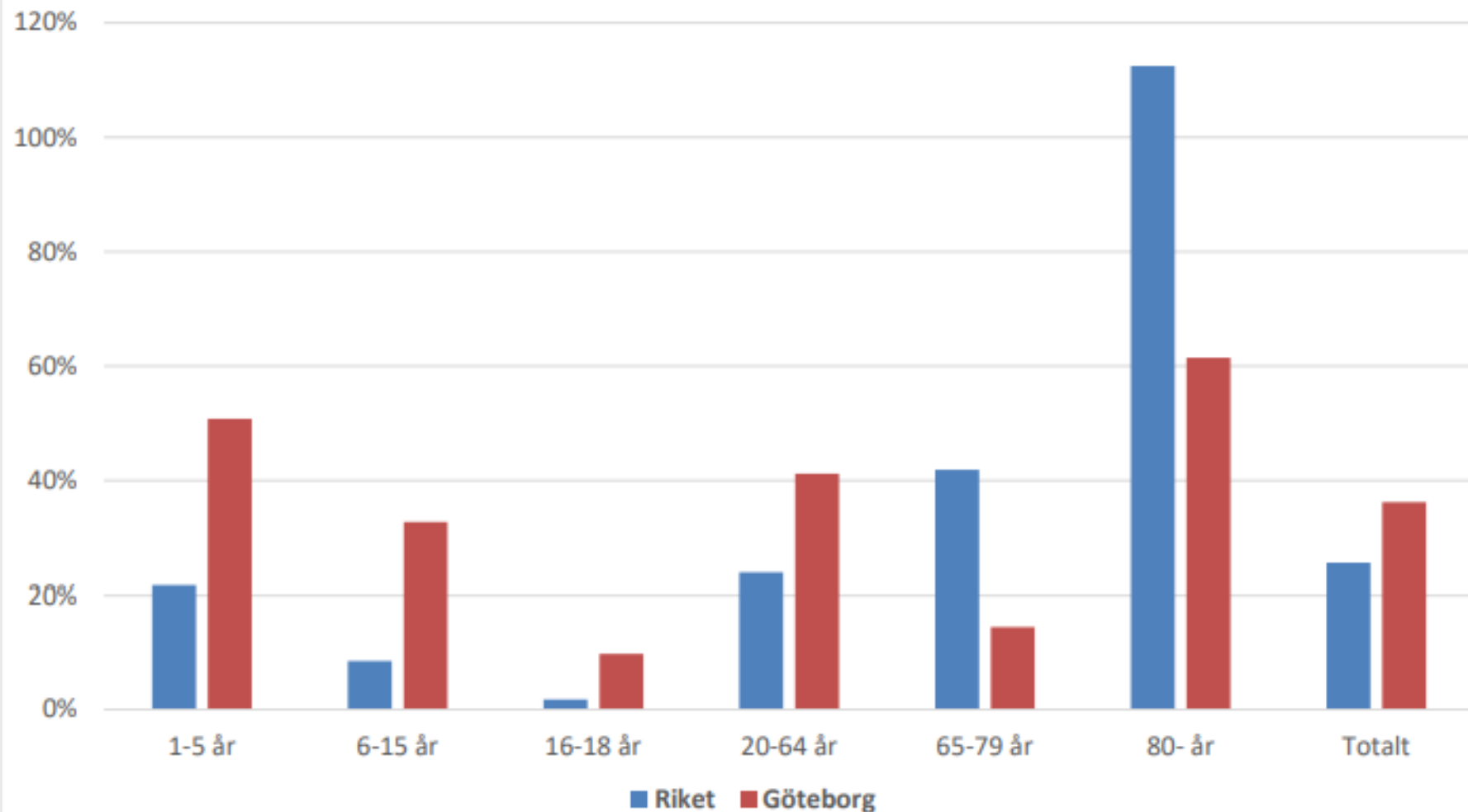
Monika Bondesson och Emma Højgaard tackar för ett bra möte och förklarar mötet avslutat.

Budget 2024

Demografiska förutsättningar



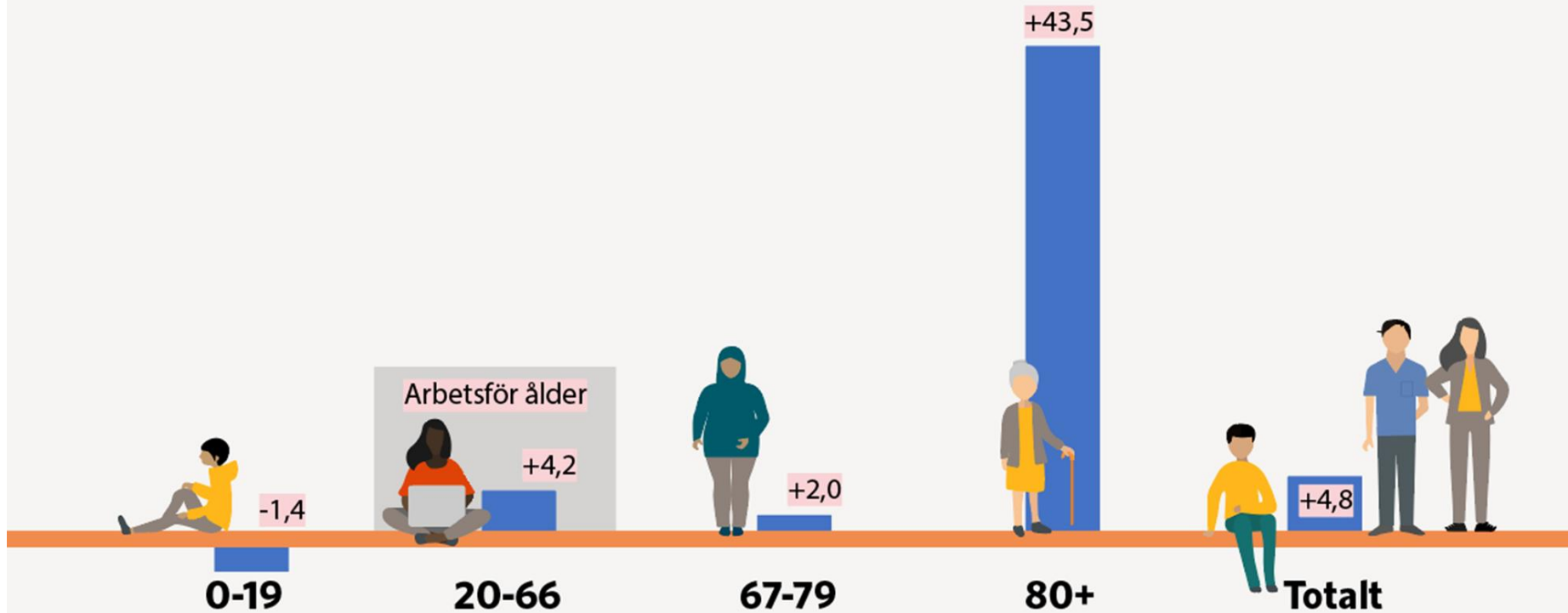
Befolkningsutveckling 1980-2021 för Göteborg och Riket, totalt och för vissa åldersgrupper



Hur ser det ut i Sverige?

BEFOLKNINGSFÖRÄNDRINGAR

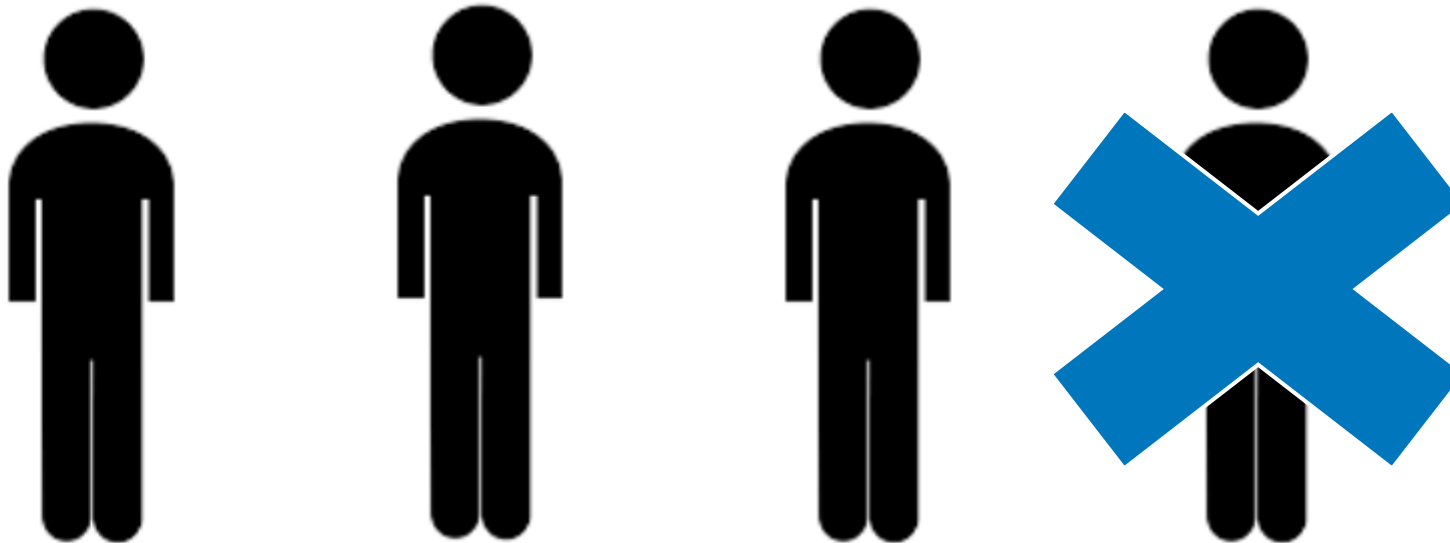
Förändringar i procent i olika åldersgrupper, år 2032 jämfört med 2022.





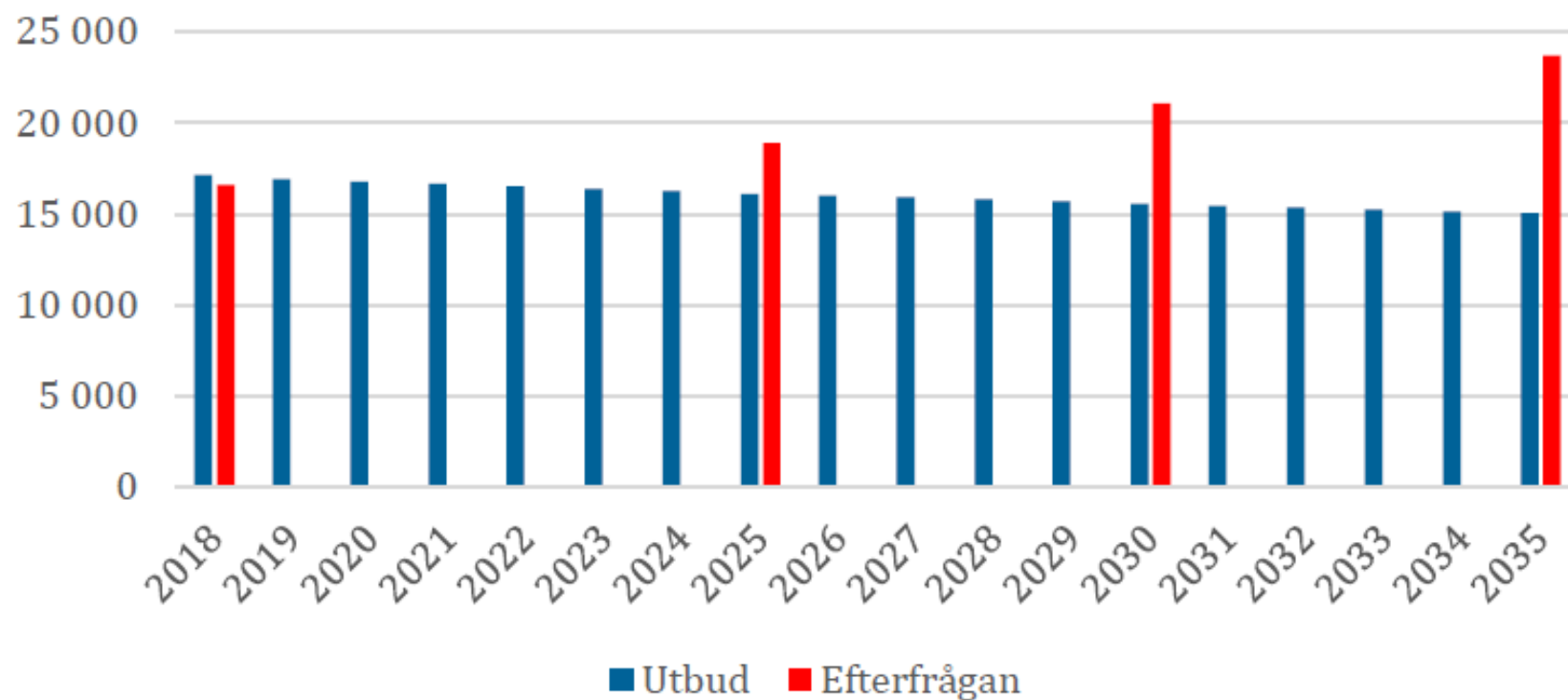
**Vi behöver leverera 115
procent av välfärd med
75 procent av resurserna
2035**

**75% av de personella resurserna finns
tillgängliga om 10 år**



Undersköterskor

Göteborgsregionen Vård- och omsorgsutbildning – gymnasial



Ekonomisk omvärld

Ekonomirapport från SKR



Göteborgs
Stad

- Det är en tuff ekonomi för alla landets kommuner och regioner
- Under 2023 är det underskott i var sjätte kommun
- Samlade budskapet är att planera långsiktigt, undvik kortsiktiga beslut och onödiga besparingar



Förutsättningarna för Göteborg 2024

- Staden har ett skarpt ekonomiskt läge
- Bolagen har inte samma förutsättningar för utdelning som de tidigare haft
- Inflationen, energipriser, räntor och ökade pensionskostnader påverkar stadens ekonomi.
- Staden har en ökad befolkningstakt men inte så hög ökning som de senaste åren.
- Staden har flera svår rekryterade yrkesgrupper och osakliga löneskillnader
- Skattesatsen behålls oförändrad till 21,12%

Ekonomiskt läge för Äldre vård- och omsorgsnämnden

Nämnden i siffror

Nämndens intäkter är cirka 1 miljard

Avgifter för hemtjänst, korttid och vård och omsorgsboende

Försäljning av serviceinsatser till andra förvaltningar

Hälso- och sjukvårdsinsatser till andra förvaltningar

Statliga bidrag.

Nämnden i siffror

Nämndens kostnader är knappt 7,5 miljarder

5 miljarder rör medarbetar

1 miljard köp av hemtjänst och vård och omsorgsboende

600 miljoner inom området lokaler

500 miljoner är övrigt såsom livsmedel, transporter, leasing etc.

250 miljoner för IT och digitalisering, cirka 1 % är kopplad till utveckling

Ekonomiska förutsättningar och utmaningar

- Omvärldens osäkra ekonomiska förutsättningar
- Den demografiska utvecklingen påverkar befolkningsstrukturen, med fler äldre och färre yngre och ökad efterfrågan på välfärdstjänster
- Kompetensförsörjningen och dess utmaning att rekrytera och behålla kompetent arbetskraft så att exempelvis kostnaderna för hyrd bemanning inte ökar.
- Färre riktade statsbidrag
- Anpassningen av vård- och omsorgsboenden i egen regi till fler köpta platser innebär dubbla kostnader.

Tre fokusområden

Aktivt och hälsosamt åldrande

- För att öka möjligheten för fler att klara sig hemma längre utan offentlig vård och omsorg.
- Ökar budgeten med 5 procent till förebyggande insatser.

Hållbar vård och omsorg

- Prioritera att individen får rätt stöd och kunna bo kvar längre i sitt hem
- Se till att ha effektiva processer inom vård- och omsorgskedjan t.ex. minska kostnaden för en hemtjänsttimme.

Attraktiv arbetsgivare

- Prioritera arbetet med konkurrenskraftiga och jämställda löner
- Fortsätta minska de administrativa arbetsuppgifterna och succesivt ska antalet tjänster som inte arbetar direkt gentemot göteborgaren minska



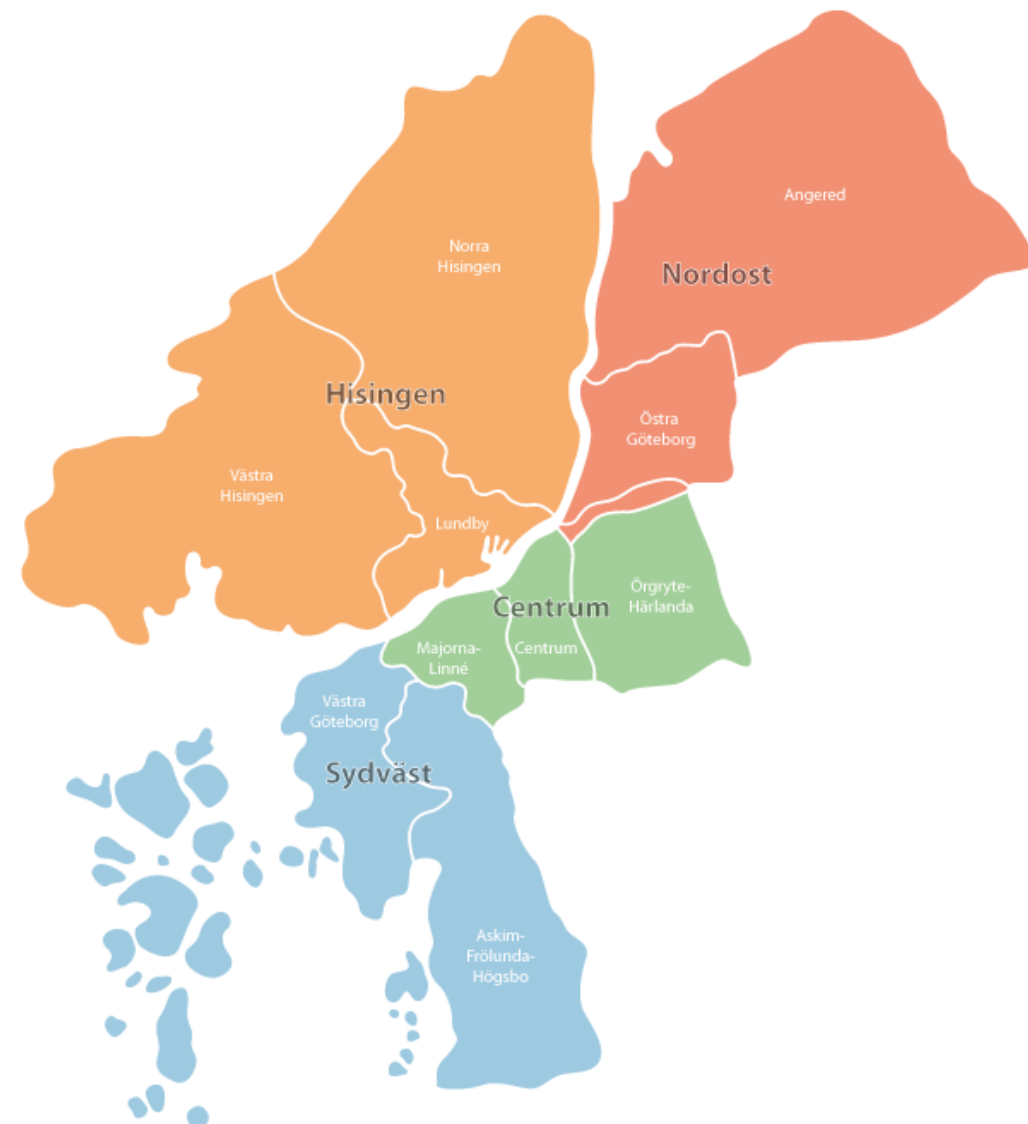
Kommunal hemtjänst stadsområde Centrum

Verksamhetschefer Helena Skärby och Margareta Larsson

Göteborg Stads fyra stadsområden

Den kommunala hemtjänsten är uppdelade i de fyra stadsområdena. Vi är åtta verksamhetschefer och en avdelningschef.

I Göteborg finns även privata företag som utför hemtjänst utifrån Lagen om valfrihet (LOV).



Kommunal hemtjänst centrum 1



Göteborgs
Stad

Verksamhetschef
Helena Skärby

Skånegatan
Norra

Skånegatan
Södra

Lillkullegatan
Norra

Lillkullegatan
Södra

Redbergsvägen
Norra

Redbergsvägen
Södra

Torpavallsgatan
Västra

Torpavallsgatan
Norra

Enheten för
stöd och
planering

Torpavallsgatan
Södra

Torpavallsgatan
Östra

Kommunal hemtjänst Centrum 2



Göteborgs
Stad

Verksamhetschef
Margareta Larsson

Annedal

Olivedal

Klippan

Stigberget

Gyllenkrooksgatan
Västra

Gyllenkrooksgatan
Södra

Gyllenkrooksgatan
Östra

Masthugget

Gråberget

Kungsladugård

Reutersgatan
Norra

Reutersgatan
Södra

Enheten för stöd
och planering 1

Enheten för stöd
och planering 2

Göteborgarens stöd för att leva ett självständigt liv

Göteborgs Stads kommunala hemtjänst erbjuder stöd dygnet runt till de göteborgare som behöver för att kunna bo kvar hemma.

Vi finns tillhands för människor i alla åldrar, även om de allra flesta är över 65 år.

Inom hemtjänsten arbetar undersköterskor, vårdbiträden och biträden. Utifrån den enskildes behov samarbetar vi med exempelvis sjuksköterskor, fysioterapeuter och arbetsterapeuter

Tillsammans arbetar vi för att de vi möter ska känna trygghet, tillit och kunna leva ett så självständigt liv som möjligt.



Om att få hemtjänst



Socialsekreterare beslutar om hemtjänst utifrån den enskildes behov av stöd och hjälp. Beslutet skickas till den enskilde och ett uppdrag till hemtjänsten.

Hemtjänsten kan också få beställningar att utföra från den kommunala hälso- och sjukvården. Det vanligaste är att ge läkemedel.

Mottagningsombud, alternativt omsorgshandledare eller annan erfaren omsorgspersonal gör de första besöken.

Tillsammans med omsorgstagaren formuleras hur stödet och hjälpen ska utformas. Detta görs i en genomförandeplan.

Information om hemtjänsten

Göteborgs Stads hemtjänst



Ditt stöd för att leva ett självständigt liv

goteborg.se/hemtjanstgoteborgsstad



Göteborgs Stads hemtjänst

Start

Kontakt

Om hemtjänst

Så jobbar vi

Vårt utvecklingsarbete – Attraktiv hemtjänst



Foto: Lo Birgersson

Vår erfarenhet - din trygghet

När du behöver oss, då finns vi där, dygnet alla timmar året runt. Det spelar ingen roll vem du är eller vilka behov du har – vi är en hemtjänst för alla. Vi ger dig stöd att leva ett gott och självständigt liv. Vi som jobbar i hemtjänsten är lyhörda, pålitliga och vi bryr oss. Vi är kunniga och tillsammans med dig skapar vi en bra och självständig vardag. Vi har arbetat med hemtjänst i många år och förbättrar oss ständigt.

Kontakt

Lämna synpunkt

Värdighetsgaranti

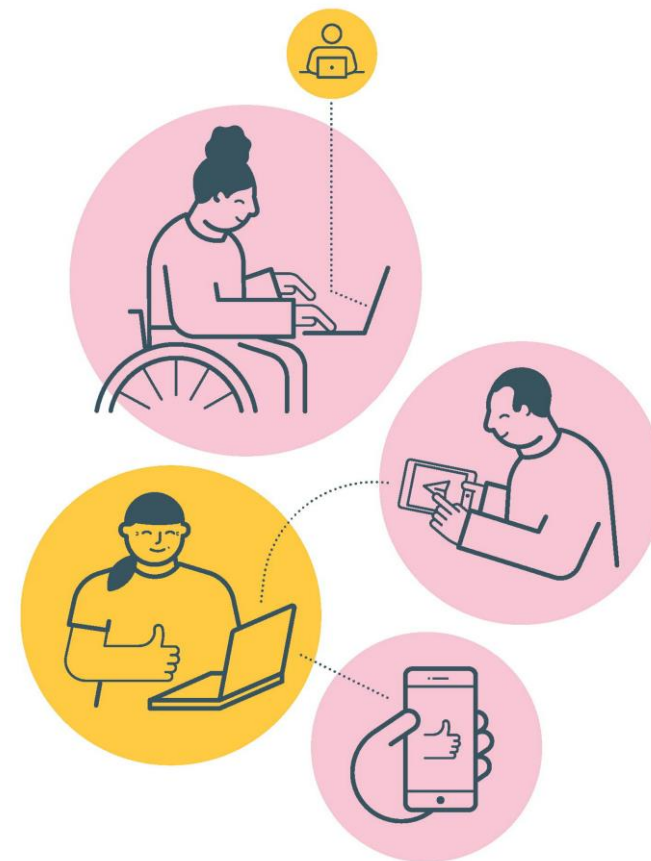
Mat i hemtjänsten

Är du under 65 år?

Levla - gör karriär inom vård
och omsorg

Välfärdsutmaning – så möter vi en befolkning med fler äldre och färre yngre

- Underleverantörer av serviceinsatser
 - Inköp (Mathem.se)
 - Tvätt (Samhall)
 - Måltidstjänster (Sodexo)
 - Städ
- Välfärdsteknik
 - Digitala lås
 - Digitala läkemedelsskåp
 - Medicinpåminnare
 - Digitala inköp
 - Översättningsappar



Fast omsorgskontakt

Omsorgskontakten

- ... arbetar i nära relation till sin omsorgstagare. Det innebär att den fasta omsorgskontakten ska träffa sin omsorgstagare så ofta som möjligt.
- ...ska vara utbildad undersköterska (fr.om. 2023-07-01).
- ...ska planera och följa upp genomförandet av omsorgen. Även att följa upp utförandet av omsorgen och vid behov revidera genomförandeplanen.
- ...ska tillgodose samordning när insatsen verkställs. Kan även verka för samordning med andra yrkesgrupper, som till exempel hälso- och sjukvårdspersonal.



Omsorgskontakten

- ...informerar och samverkar med anhöriga, närstående, arbetslaget i hemtjänsten, andra utförare och aktuella yrkesgrupper som är delaktiga i den äldres vård och omsorg.
- ...kan bidra till att anhöriga känner trygghet.
-kan bidra till att bryta isolering och ensamhet
- ...kan även delta i uppföljningsmöten med biståndshandläggare samt andra tvärprofessionella möten



Utbildningsinsatser för medarbetare i hemtjänsten



- Äldreomsorgslyftet
 - Vårdbiträde
 - Undersköterska
- Stimulansmedel - demensområdet
 - Stjärnmärkt – instruktörsutbildning. Enheter som arbetar för att bli Stjärnmärkta genomgår alla medarbetare 2 utbildningar om ca 3 timmar vardera samt avsätter tid för gemensamma reflektioner som leds av instruktör.
 - Silvia undersköterska – 8 undersköterskor genomgår en Silvia utbildning vid Ersta högskola. Studerar i 2 år, 50%.
- Språk satsningar
 - Vårdbiträdesutbildning med språkstöd
 - Utbildar 10 språkbud samt deras chefer hösten 2023. Språkbuden arbetar sedan vidare på sin enhet, med stöd av chef, med språkstödjande insatser för sina kollegor.
- Introduktion nya medarbetare (biträden, vårdbiträden och undersköterskor)
 - Gemensamt introduktionsmaterial för Göteborg stads hemtjänst.
 - Mentorskap för nyanställd medarbetare.
- Omsorgshandledare metod stödjer och utbildar kontinuerligt. Exempel på utbildningsinsatser; social dokumentation, SBAR (rapportering/kommunikationsstöd mellan SoL och HS) och Psykisk ohälsa.



Ställ era frågor!

Kontakt

Helena Skärby

helena.skarby@aldrevardomsorg.goteborg.se

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen, Göteborgs Stad

Redovisning av kartläggning över förekomst av att äldre i hemtjänst samt vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten

Pensionärsråd Centrum 2023-11-20

Uppdraget kommunfullmäktige 2021-11-25 § 39

Kommunstyrelsen får i uppdrag att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden

- göra en kartläggning över förekomsten av att äldre i hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten.
- Uppdraget ska även innehålla en analys över problematiken,
- samt förslag på åtgärder.
- Uppdraget ska genomföras i tät dialog med såväl fackliga organisationer, anhöriga som andra relevanta parter, utöver första linjens chefer och medarbetare.

Leveranser och överlämning

- Delrapport till kommunfullmäktige (kommunfullmäktige den 26 januari 2023)
 - Sammanställning av befintlig kunskap
 - Plan för ytterligare kunskapsinhämtning
- Slutrapport till kommunfullmäktige (kommunfullmäktige 7 september 2023)
 - Kartläggningens resultat
 - Analys
 - Åtgärdsförslag

Arbetsgrupp och referensgrupp

Arbetsgrupp

ÄVO

- Myndighetsutövningen inom äldreomsorgen
- Utförande av hemtjänst och vård- och omsorgsboende
- Socialt ansvarig samordnare (SAS)
- Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)
- Medicinskt ansvarig rehabilitering (MAR)
- Utvecklingsledare

SLK

- Äldreombudsmannen (SLK)
- Planeringsledare (SLK)

Facklig referensgrupp med representanter från:

- SACO
- Vision
- Kommunal
- Vårdförbundet

Målgrupper och metoder

Äldre med hemtjänst eller vård- och omsorgsboende

- Enkät till 1000 äldre med hemtjänst i stadens egen regi, svarsfrekvens blev 39 procent (392 svar)
- Intervjuer med ca 85 äldre på vård- och omsorgsboende i stadens egen regi (varav 60 inom somatik och 25 inom demensinriktning)

Medarbetare och chefer

- 8 gruppdialoger med medarbetare och enhetschefer inom hemtjänst samt vård- och omsorgsboende
- Digital enkät till socialsekreterare och chefer, svarsfrekvens 30 procent (78 svar)
- 2 gruppdialoger med anhörigkonsulenter

Anhöriga

- 1 gruppdialog med Anhörig Göteborg

Kommunstyrelsens råd

- 5 gruppdialoger med representanter från kommunstyrelsens råd (pensionär, funktionshinder, HBTQ, sverigefinska och romska)

Kartläggningen: genomförande och övergripande resultat

Övergripande resultat

Hur vanligt förekommande är det att äldre inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister?

- Kartläggningen bekräftar att det förekommer att äldre inte vågar framföra brister till verksamhet. Samtliga målgrupper i kartläggningen uppger att det förekommer. Det är svårt att uppskatta exakt omfattning.
- Det finns äldre inom både hemtjänst samt vård- och omsorgsboende som har avstått från att lämna synpunkter och klagomål fast de haft anledning.
 - Enkäten inom hemtjänst 26 procent.
 - Knappt hälften av de intervjuade inom VoB.
- De finns de som avstod från att klaga för att de var oroliga för att det skulle leda till negativa konsekvenser.
 - Enkät inom hemtjänst 32 procent av de som avstod, dvs 8 procent av samtliga svarande (33 personer)
 - Intervjuer inom VoB visar att det förekommer.
- Det finns även de äldre som uppger att de upplevt negativa konsekvenser, främst i bemötandet.

Orsaker till att inte framföra synpunkter eller klagomål

- Brist på kunskap om var och hur man kan framföra synpunkter/klagomål
 - 60 procent av omsorgstagarna inom hemtjänst vet var de ska vända sig
 - Tydligare kontaktvägar är återkommande förslag på vad som skulle underlätta för att lämna synpunkter/klagomål
- Uppgivenhet
 - Ingen idé att klaga då det inte kommer att leda till förbättringar
 - Bristande återkoppling på framförda synpunkter/klagomål medför att man tröttnar
- Beroendeställning och individuella resurser
 - Ökad grad av beroende medför ökad potentiell risk vid klagomål
 - Funktionsnedsättningar, tidigare livserfarenheter, social bakgrund, socialt nätverk påverkar
- Tacksamhet gentemot personalen
 - Undviker att klaga då man inte vill att enskilda medarbetare ska råka illa ut.
 - Undviker att klaga på grund av medarbetares arbetssituation.
 - Risk för att omsorgstagare anpassar sig efter medarbetares/verksamhetens behov snarare än tvärtom.

Identifierade utvecklingsområden

Identifierade utvecklingsområden

Arbeta med bemötande och värdegrundsarbete (äldres delaktighet och självbestämmande)

- Säkerställa att den äldre ska ha kunskap om sina rättigheter samt synpunkts och klagomålshanteringen
- Värna relationen till den äldre och dess anhörig (tid för dialog, kontinuitet i bemanning och kunskap om den enskilde för ett professionellt och tillitsfullt bemötande)
- Kontaktpersonalens betydelse (tät kontakt inkl. uppföljning)
- Arbeta uppsökande, efterfråga synpunkter.
- Utveckla arbetet för delaktighet, till exempel genom brukarråd och anhörigträffar
- Stärk anhörigperspektivet, se anhöriga som en resurs. Ha en god kommunikation, anhöriga har ibland andra synpunkter än den äldre.

Synpunktshanteringens funktion, ska bidra till enskildes rätt samt systematiskt kvalitetsarbete

Syftet och arbetssätt med synpunkts och klagomålshanteringen behöver vara tydliggjort, känt och hållas levande i organisationen.

- Det ska vara lätt och tillgängligt (kognitivt, språk mm) att lämna synpunkter.
- Det behöver vara tydligt hur synpunkter och klagomål tas emot, utreds, åtgärdas och återkopplas. Definiera vad som är synpunkt/klagomål samt vad som ska dokumenteras. Säkerställ att klagomål och synpunkter hamna på rätt ställe där mandatet finns att åtgärda.
- Systemstöd som är enkelt och tjänar syftet.

Pågående utveckling med koppling till kartläggningens identifierade utvecklingsområden

Pågående utveckling i relation till att våga framföra brister till verksamhet

Hemtjänst

Verksamhetsplan för 2023

- **Mål om att införa fast omsorgskontakt**
 - Enligt en ny bestämmelse i socialtjänstlagen. Arbete pågår utifrån befintlig roll kontaktmannaskap, med att ta fram en uppdragsbeskrivning för uppdraget fast omsorgskontakt, att inventera kompetens och att kartlägga goda exempel på arbetssätt i avdelningen.
- **Mål om ökad kontinuitet**
 - Vid upprättandet av genomförandeplan ska den enskilde tillfrågas gällande kontinuitet och vad som är viktigt för att den enskilde ska uppleva en god kontinuitet.
- **Målet om ökat inflytande och självbestämmande.**
 - En av strategierna : "Att det ska vara lätt att komma i kontakt med verksamheten. Verksamhetens olika kontaktvägar ska vara tydliga och kända". En ny välkomstbroschyr med information om hur hemtjänsten funkar, generella samt verksamhetsspecifika kontaktvägar samt information om vart man ska vända sig för att lämna synpunkter.
- **Mål att kompetensförsörjningsarbetet ska förstärkas.**
 - Några strategier: "Goda introduktioner och mentorskap", "Metodstöd och en lärande miljö genom omsorgshandledarna" och "Kompetensutveckling". Avdelningen har beviljats statsbidrag för att anställa en vårdlärare, som både kan leda nätverk för omsorgshandledare och därmed stärka deras förutsättningar att ge metodstöd till omsorgspersonal, och hålla i kompetensutvecklingsinsatser för omsorgspersonal.
 - Avdelningen har beviljats statsbidrag för att skapa ett koncept för mentorskap. Förväntade effekter är bland annat att förbättrat professionellt bemötande.

Pågående utveckling i relation till att våga framföra brister till verksamhet

Vård och omsorgsboende

- Uppdrag i verksamhetsplan 2023:
 - **Varje vård- och omsorgsboende ska genomföra strukturerade samtal med hyresgäster.** Samtalen ska fånga hur hyresgästerna upplever boendet och bemötandet samt vara ett komplement till brukarundersökningen.
- Utifrån kvalitetsrapporten
 - **Bemötande:** Omsorgshandledaren handleder medarbetare i omsorgsarbetet och i bemötande. Genom att stjärnmärka fler vård- och omsorgsboende kommer medarbetarna få kompetensutveckling i demensfrågor, reflektionstid och verktyg för att arbeta personcentrerat och utifrån nollvision.
 - **Lex Sarah:** Verksamheten behöver tillsammans med SAS se över hur sammanställning, uppföljning och lärande kring Lex Sarah kan förbättras.
 - **Avvikelser och synpunkter:** Arbetet med avvikelser och synpunkter är ett ständigt pågående förbättringsarbete. Avdelningen arbetar med förebyggande åtgärder exempelvis genom information om synpunktshantering till medarbetare, hyresgäster och anhöriga, värdegrundsarbete, brukarråd och anhörigmöte samt strukturerade samtal med hyresgäster.
 - Målsättning är att fler synpunkter registreras och diarieförs. En del av det arbetet är att bland annat att aktivt uppmana de som lämnar synpunkter att göra det digitalt via Göteborgs stads hemsida, synpunktsblankett eller QR-kod.
 - Nytt system för handläggning och diarium (Ciceron) kommer införas i Göteborgs Stad under 2024.

Stadsledningskontorets bedömning samt beslut i KF & ÄVO

Stadsledningskontorets bedömning

- Kartläggningen visar att det förekommer att äldre inom hemtjänst samt vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamhet.
- Kartläggningens identifierade utvecklingsområden behöver omhändertas inom ÄVO:s pågående utvecklingsarbete
 - Delaktighet och självbestämmande genom bland annat bemötande och värdegrundsarbete.
 - Utveckla systematiken i synpunktshantering och säkerställa ett gemensamt arbetssätt inom förvaltningen.
- Uppdraget förklaras fullgjort.

- **Kommunfullmäktige 2023-09-07:**

Uppdraget förklaras fullgjort.

- **Äldre samt vård- och omsorgsnämnden 2023-08-29 (efter yrkande från S,V,MP):**

1. Förvaltningen får i uppdrag att, i enlighet med rekommendationerna i kartläggningen, stärka rutinerna avseende hantering av inkomna synpunkter så att fler av dessa registreras, omhändertas och återkopplas som en del i att förbättra kvalitetsarbetet.
2. Förvaltningen får i uppdrag att återrapportera arbetet med att stärka omhändertagandet av synpunkter och klagomål under andra halvåret 2024, där även det utvecklade arbetet inom biståndsbedömningsverksamheten utvärderas ur detta perspektiv.
3. Återrapporten ska delges äldreombudsmannen.

Stadsledningskontoret, Göteborgs Stad
joacim.englund@stadshuset.goteborg.se
karin.wallquist@stadshuset.goteborg.se