



EN GUIDE TILL ÄLDREOMSORGEN I STOCKHOLMS STAD



En av stadens viktiga uppgifter är att ansvara för att äldre stockholmare som behöver service, vård och omsorg ska få det med hög kvalitet och valfrihet. Brukarundersökningarna visar att de allra flesta äldre är mycket nöjda med den omsorg de får. Nöjdheten har ökat varje år sedan 2007 och mest nöjda är de äldre med personalens bemötande. Ett annat kvitto på att vi är på rätt väg är att Stockholm blivit utsedd till Sveriges KvalitetsKommun 2009, där äldreomsorgen särskilt lyftes fram i juryns motivering. Arbetet med att utveckla äldreomsorgen fortsätter. I den äldreplan som anger mål och inriktning för utformningen av äldreomsorgen i Stockholms stad betonas att värdighet och respekt ska vara utgångspunkten i detta arbete. Att lyfta fram den enskilda människan och hennes möjligheter till inflytande på ålderns höst är också en tydlig del i planen. Det långsiktiga målet är att skapa en äldreomsorg i världsklass som alla stockholmare kan vara stolta över. Vi vill med denna guide berätta vad vi erbjuder och vad som kan förväntas av äldreomsorgen i Stockholm.

MÅL FÖR STOCKHOLMS STADS ÄLDREOMSORG

Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av hög kvalitet, inflytande, individualisering och trygghet. Utformningen av det stöd som ges ska kännetecknas av valfrihet. Värdighet och respekt ska vara utgångspunkt för att var och en ska kunna leva sitt liv som man själv önskar.



Ewa Samuelsson

Ewa Samuelsson
Äldreborgarråd



Irene Svenonius

Irene Svenonius
Stadsdirektör

ÄLDREOMSORGEN I STOCKHOLMS STAD

Idag är över 125 000 stockholmare 65 år eller äldre. Drygt var femte har någon form av insats av äldreomsorg. 42 000 stockholmare är över 80 år och av dessa har omkring hälften äldreomsorgsinsats.

De allra flesta av äldreomsorgsmottagarna, två av tre, bor kvar i sin vanliga bostad och tar del av äldreomsorgen i form av hemtjänst eller dagverksamhet. 2 500 bor i servicehus och 6 000 personer bor i ett vård- och omsorgsboende.

En god bit på väg

Allt fler väljer själva utförare eller boende. I brukarundersökningen 2009 svarade 64 procent att de själva eller i samråd med någon närstående haft möjlighet att välja boende. Av de personer som valt hemtjänst valde hälften en privat utförare. Av brukarundersökningarna framgår även att omsorgsmottagarna blir alltmer nöjda med den äldreomsorg som bedrivs i staden. För 2009 var andelen nöjda på vård- och omsorgsboenden drygt 80 procent.

Valfrihet

För att möjliggöra och underlätta valfrihet erbjuder staden många olika alternativ. Sedan 2002 finns hemtjänst, ledsagning och avlösning både i kommunal och privat regi, med möjlighet för den enskilde att själv välja vem som ska utföra tjänsterna. Den 1 juli 2008 infördes valfrihet inom vård- och omsorgsboenden. 2009 utökades valfriheten till att gälla även dagverksamheter.

Stockholm väl förberett

Under de kommande tio åren väntas stadens befolkning öka med 90 000 personer. Var tredje stockholmare kommer att vara 65-79 år.



Arbetet med att utveckla Stockholms äldreomsorg fortsätter. Under 2010 har kvalitetshöjningen särskilt fokus på biståndsbedömning och hemtjänst. För att leva upp till målsättningen att tillhandahålla välskötta och trygga bostäder görs också en miljardsatsning – ”äldrelyftet” – för att förbättra standarden på stadens boenden för äldre.

En ny boendeform, trygghetsboende, infördes 2010. Här har de boende tillgång till trygghetslarm, personal, gemensamma aktiviteter, gemensamhetslokal och möjlighet till gemensamma måltider. Trygghetsboende erbjuds den som är 75 år eller äldre. Sedan tidigare finns seniorboende. Inget av dessa kräver biståndsbeslut.

För att utveckla stadens förebyggande arbete erbjuds också hembesök till alla över 75 år som inte har någon hjälp från äldreomsorgen.

STOCKHOLM STADS KVALITETSARBETE

Stockholms stads kvalitetsstrategi syftar till att skapa tydlighet om vad som ska uppnås för enskilda stockholmare, hur det ska genomföras och hur omsorgen ska följas upp och utvecklas.

Du kan välja

Varje äldre stockholmare ska ha möjlighet till olika val inom boende, hemtjänst, ledsagning, avlösning och andra insatser. Staden arbetar därför för att stimulera ökad mångfald.

Kvalitet i fokus

Kvalitetsgarantin innebär att omsorgstagaren vet vad hon eller han har rätt att förvänta sig av vården och omsorgen. Det ska vara enkelt att påtala eventuella brister och att uppnå förbättringar. Varje stadsdelsnämnd ansvarar för att respektive verksamhet i äldreomsorgen har tydliga kvalitetsgarantier.

Oavsett om vård och omsorg drivs av kommunen eller av ett privat företag är det samma ekonomiska ersättning som gäller. Det betyder att alla får lika betalt för lika uppdrag.

Staden följer upp

För att säkerställa kvaliteten ställer Stockholms stad krav på de företag som etablerar sig och erbjuder sina tjänster inom ramen för valfriheten på samma sätt som för verksamhet som drivs av kommunen. Stadsdelsförvaltningarna gör årliga uppföljningar. Äldreomsorgstagarna kan genom bland annat brukarundersökningar ge sin syn på kvaliteten i äldreomsorgen.

Äldreomsorgens boendeformer, hemtjänst och övriga verksamheter granskas också av äldreomsorgsinspektörerna och av stadens revisorer. Detta bidrar till att stadens vård och omsorg hela tiden utvecklas. Äldreombudsmannen skriver också en årsrapport med sina intryck.

Meningsfulla dagar

På Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende bor drygt 100 personer, de allra flesta med en demenssjukdom. Boendet drivs av Stockholms Äldreboende AB och en av företagets verksamhetsidéer är att de boende ska ha så meningsfulla dagar som möjligt. Därför har de bland annat en särskild äldreboendevärdinna och aktivitetsledare. Genom läget i Vasaparken med Sinnenas Trädgård som närmaste granne, ges fantastiska förutsättningar för utevistelse och naturupplevelser mitt i storstaden.



OLIKA FORMER AV OMSORG

Stöd och hjälp i egen bostad

De allra flesta vill bo kvar i sin bostad så länge de känner sig trygga där. Genom hemtjänst och tekniska hjälpmedel är det möjligt att förlänga den tid var och en kan och vill bo kvar. Hemtjänst beviljas efter individuella behov och kan omfatta service och omvårdnadsinsatser. Den som fått beslut om hemtjänst väljer själv utförare. Ansökan om hemtjänst sker hos stadsdelsförvaltningen.



Till stöd och hjälp för den som bor hemma finns dagverksamhet, avlösning för närstående som vårdar, ledsagning och möjlighet till korttidsvård. Sedan februari 2010 finns även möjlighet till korttidsvård utomlands.

Boenden

För den som är 65 år och äldre finns flera olika boendeformer. För vissa boenden krävs biståndsbeslut, för andra förmedlas lägenheterna genom Bostadsförmedlingen eller fastighetsägaren. En del boendeformer finns också som bostadsrätter.

För äldre utan större omvårdnadsbehov finns seniorboende och från och med 2010 även trygghetsboende. Här behövs inga biståndsbeslut. För den som behöver mer trygghet och

Ut i friska luften

Mälarsebackens vård- och omsorgsboende i Bromma arbetar mycket strukturerat med att anordna gemensamma aktiviteter – gärna utomhus. Varje sommar kan de boende till exempel ta en tur med Mälarsebackens egen lilla båt som är utformad så att rullstolar kan köras ombord.

service finns servicehusboende. Vård- och omsorgsboenden är avsedda för äldre med större vård- och omsorgsbehov. Här finns personal dygnet runt och tillgång till sjuksköterska.

Hälso- och sjukvård

Landstinget är huvudman för hälso- och sjukvården men staden ansvarar för hälso- och sjukvården inom vård- och omsorgsboenden, servicehusboenden, dagverksamheter och korttidsvård. För att säkerställa den enskildes behov strävar staden efter ett gott samarbete med landstingets hälso- och sjukvård. Under 2009 beslutade Stockholms stad om nya rutiner när en äldre person skrivs ut efter sjukhusvistelse, ett så kallat trygghetskvitto.

Möjligt att vänta på önskat boende

Den som har fått beslut om vård- och omsorgsboende kan välja bland de kommunala och privata alternativ som ingår i stadens valfrihetssystem. Om det inte omedelbart finns någon ledig plats i det önskade boendet, finns möjlighet att ställa sig i kö i upp till tre boenden och i avvaktan på önskad plats finns möjlighet att tills vidare bo i annat vård- och omsorgsboende.

SÅ TYCKER DE ÄLDRE SJÄLVA

FLER ÄN
NIO AV TIO
ÄR NÖJDA
MED BEMÖ-
TANDET

De årliga brukarundersökningarna är ett sätt att ta reda på hur nöjda de äldre är med den vård, omsorg och service de får. Brukarundersökningarna visar att kundnöjdheten ökar för varje år.

I den senaste undersökningen var 81 procent av de som har hemtjänst eller bor i ett vård- och omsorgsboende nöjda med sin omsorg. Jämfört med föregående år har andelen nöjda omsorgstagare inom hemtjänsten ökat med två procentenheter och inom vård- och omsorgsboenden med fyra. Av de som bor på servicehus var 71 procent nöjda – oförändrat sedan föregående år.



Mest nöjda är omsorgstagarna med personalens bemötande. Här ökade andelen nöjda från 90 procent 2008, till 92 procent 2009.

Andra exempel på stadens goda äldreomsorg kan du hitta både i inspektörsrapporter och i de kvalitetsutmärkelser som Stockholms stad har vunnit.

MÅL FÖR KUNDNÖJDHET

Stockholms kommunfullmäktige sätter upp uppföljningsbara mål för alla stadens verksamheter. För äldreomsorgen har följande mål för ökad kundnöjdhet lagts fast:

- Inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende ska andelen nöjda omsorgstagare öka från 81 procent 2010, till 83 procent 2012.
- Andelen närstående som är nöjda med hur anhörigstödet fungerar ska mellan 2010 och 2013, öka från 64 till 70 procent.
- Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet ska för dem som bor kvar i sin vanliga bostad öka från 78 procent 2010, till 82 procent 2012. För de inom vård- och omsorgsboende ska andelen öka från 87 till 89 procent.
- Maten och måltidssituationen inom såväl hemtjänst som boenden ska upplevas som positiv av minst 73 procent av omsorgstagarna under 2010 och andelen ska öka fram till 2013.

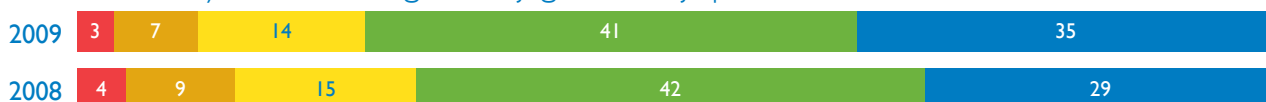
ALLT FLER NÖJDA MED SITT VÅRD- OCH OMSORGSBOENDE

Stockholms stads årliga undersökning av kvaliteten på vård- och omsorgsboenden visar att allt fler känner sig mer nöjda med tillvaron. Resultaten från undersökningen bygger på svar från en skriftlig enkät som under hösten 2009 gick ut till 5 488 personer på olika privata och kommunala vård- och omsorgsboenden i Stockholm. 2 625 boende skickade in sina svar. Hälften av de svarande är över 86 år.

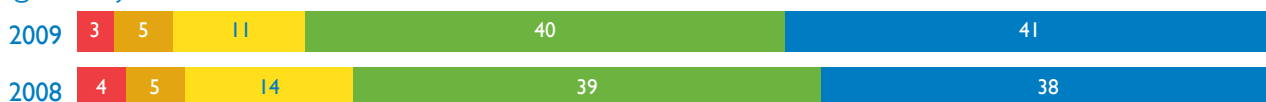
Personalen bemöter mig på ett bra sätt



Personalen är lyhörd och frågar hur jag vill att hjälpen ska utföras



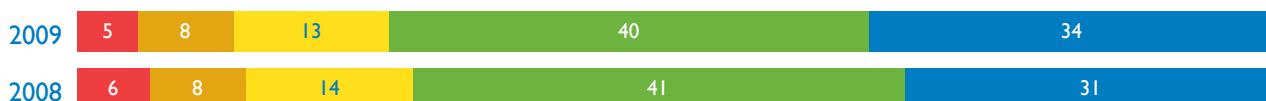
Jag är nöjd med mitt boende



Jag känner mig trygg på mitt boende



Maten smakar bra



Jag kommer ut i friska luften när jag vill



0%

100%

■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

FLER KVITTON ATT VI ÄR PÅ RÄTT VÄG

Stockholm – Sveriges KvalitetsKommun 2009

Vid Kvalitetsmässan i Göteborg tilldelades Stockholms stad utmärkelsen Sveriges KvalitetsKommun 2009, där juryn särskilt pekade på arbetet med äldreomsorgen. Juryn består av företrädare för bland annat Sveriges Kommuner och Landsting, LO, SACO och TCO.

Södermalms hemtjänst – hedersomnämning

Varje år delar Stockholms stad ut en kvalitetsutmärkelse för bästa verksamhet. 2009 fick Södermalms hemtjänst ett hedersomnämning för sitt arbete med måltiderna. Motiveringen löd: ”enheten har åtagit sig att tillgodose att brukarna får näringsriktig mat, att matsituationen är inbjudande och att öka medarbetarnas kompetens i kost- och nutritionsfrågor”.

Årets Vitalisstipendium

Sedan december 2009 kan äldre och närstående följa den egna omsorgen via Stockholms stads hemsida. För detta tilldelades upphovspersonen bakom Omsorgsdagboken, Jenny Andersson, 2010 års Vitalisstipendium för kommuner. Stipendiet delas ut årligen och premierar nytänkande inom IT bland personal inom vård och omsorg.

Bromma Demensteam 2009 års bästa hemtjänstteam

Priset delas ut av Demensförbundet och Svenskt Demenscentrum. De särskilda demensteamerna inom den kommunala hemtjänsten, med stöd och handledning från stadsdelens demenssamordnare, främjar metoder och arbetssätt som syftar till att den demenssjuke ska kunna bo kvar hemma med bibehållna funktioner så länge som möjligt.



RÅD, STÖD OCH VÄGLEDNING

Har du frågor, synpunkter eller klagomål eller bara vill veta mer om Stockholms stads äldreomsorg? Nedan hittar du exempel på kanaler som snabbt ger dig den information eller hjälp du behöver.

Äldre Direkt

Äldre Direkt - 08-80 65 65 - svarar på allmänna frågor om valfrihet, ger råd om Stockholms äldreomsorg och kan också i enskilda ärenden koppla vidare till rätt handläggare, utförare eller verksamhet. Till Äldre Direkt går det även att skicka e-post på aldredirekt.service@stockholm.se.



Har du behov av äldreomsorg kan du använda e-tjänsten "Gör en förfrågan om äldreomsorg" så blir du kontaktad av en biståndshandläggare. Här kan du också göra en beräkning av vad din avgift blir.

På startsidan i www.stockholm.se finns "Hitta & Jämför service", där du kan gå in och jämföra alla utövare av äldreomsorg.

Omsorgsdagboken

Genom omsorgsdagboken kan äldre och deras närstående via nätet följa hur omsorgen bedrivs dag för dag. Omsorgsdagboken startade i november 2009.

Äldreombudsmannen

Stockholms stads Äldreombudsman är fristående och oberoende från stadens förvaltning och ska stärka den enskildes inflytande och delaktighet i äldreomsorgen genom att ta emot synpunkter, önskemål och klagomål. Även anhöriga och närstående är välkomna att vända sig till Äldreombudsmannen. Alla synpunkter till Äldreombudsmannen är viktiga för att utveckla och förbättra stadens äldreomsorg. E-post: aldreombudsmannen@stockholm.se



Stadsdelsnämnden

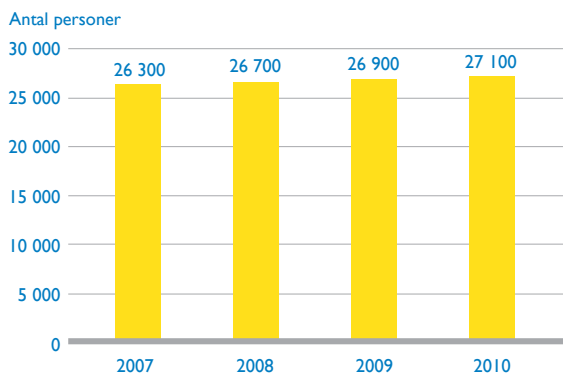
Ansvaret för äldreomsorgen regleras främst i socialtjänstlagen, men även i hälso- och sjukvårdslagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Respektive stadsdelsnämnd har ansvar för den äldreomsorg som bedrivs inom stadsdelsområdet. Stadsdelsnämnden ska enligt lagen arbeta för att äldre människor får leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.

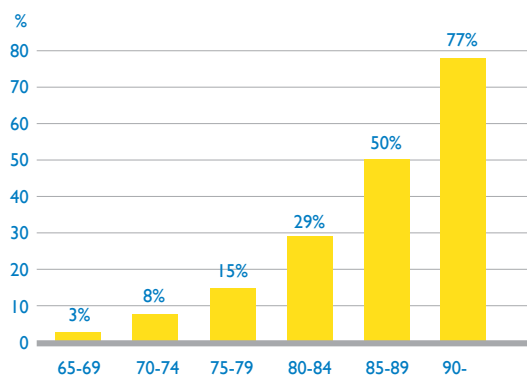
FAKTA OM ÄLDREOMSORGEN

Siffrorna avser januari månad respektive år

Antal personer med insats från äldreomsorgen

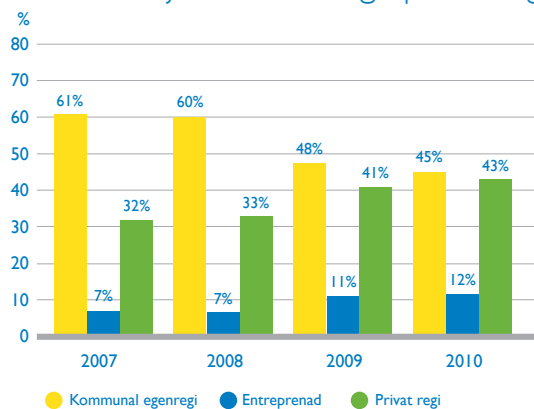


Procentuell andel omsorgstagare i olika åldersgrupper 2010



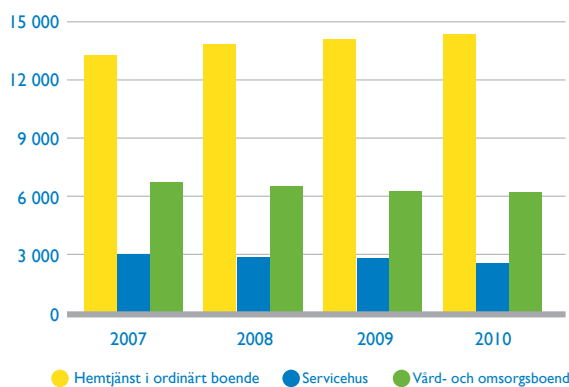
Av samtliga stockholmare över 65 år har 22 procent någon form av äldreomsorg. Andelen omsorgstagare skiljer sig starkt mellan olika åldersgrupper.

Allt fler väljer sin omsorg i privat regi



Stockholms stad kan driva en verksamhet helt i egen regi. Ett alternativ är entreprenad, som innebär att en privat utförare svarar för själva driften av den kommunalt ägda verksamheten. Ett tredje alternativ är privat regi, som innebär att kommunen köper platser eller tjänster av ett fristående omsorgsföretag.

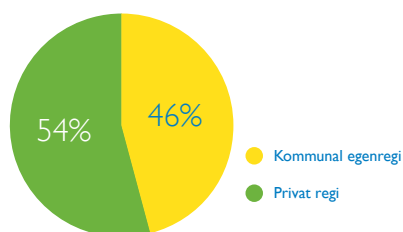
Antal omsorgstagare efter huvudsaklig insats



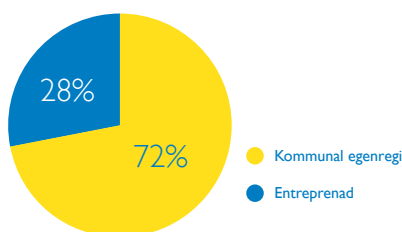
Hemtjänsten ökar men antalet personer i äldreboenden har minskat under de senaste åren. Utöver hemtjänst och äldreboenden finns bland annat hemvårdsbidrag, avlösning, ledsagning, korttidsvård samt dagverksamhet. Ofta kombineras olika insatser.

Äldreomsorg efter regiform

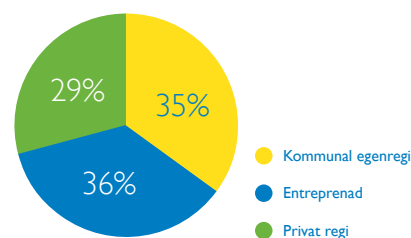
Hemtjänst i ordinärt boende



Hemtjänst i servicehus



Vård- och omsorgsboende



Äldreomsorgens ABC

Avlösning

Den som vårdar en närstående i hemmet har möjlighet att få avgiftsfri avlösning i hemmet 16 timmar per månad. Avlösning kan också ges i form av korttidsvård.

Bistånd

Ett annat ord för den hjälp eller stöd som äldre personer kan ansöka om inom ramen för äldreomsorgen. Det är den sökandes individuella behov som avgör rätten till bistånd efter en s.k. biståndsbedömning. Bistånd till äldre kan bestå av till exempel hemtjänst, ledsagning, dagverksamhet eller vård- och omsorgsboende.

Biståndshandläggare

Den myndighetsperson som genomför utredningen, bedömningen och beslutar kring biståndsbehov. Kontakta stadsdelsförvaltningen för ansökan om bistånd.

Dagverksamhet

Stimulans och aktiviteter med olika inriktningar.

Gruppboende

Vård- och omsorgsboende för äldre med demenssjukdom.

Hemtjänst

Hemtjänst beviljas efter individuella behov och kan omfatta service och omvårdnadsinsatser.

Hemvårdsbidrag

Den som vårdas i hemmet av en närstående kan ansöka om hemvårdsbidrag. Bidraget betalas ut till den som vårdas, som i sin tur ersätter den som vårdar.

Korttidsvård

Vistelse på vård- och omsorgsboende under kortare period eller regelbundet återkommande perioder. Kan till exempel avlasta den som vårdar en närstående i bostaden.

Profilboende

För äldre med särskilda behov av vård och omsorg på grund av sjukdom, t.ex. Parkinsons sjukdom.

Seniorboende

Boende med gemensamhetslokaler och möjlighet att äta tillsammans för den som fyllt 65 år. Finns både som hyresrätt och bostadsrätt. Förmedlas av Stockholms stads bostadsförmedling. Den som har starka sociala eller medicinska skäl kan ansöka om förtur genom bostadsförmedlingen. Det finns även seniorboende som förmedlas av bostadsbolag och organisationer.

Servicehus

Har trygghetslarm och tillgång till personal dygnet runt. Lägenheter förmedlas utifrån individuella behov.

Sjukhem

För äldre som har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser.

Trygghetsboende

Ny boendeform som infördes 2010 med trygghetslarm, personal, lokaler för samvaro och gemensamma aktiviteter samt möjlighet till gemensamma måltider.

Kräver inte biståndsbeslut, utan den som fyllt 70 år kan

ställa sig i kö. Inflyttning kan ske tidigast efter fyllda 75 år. Lägenheter förmedlas av Stockholms stads bostadsförmedling utifrån kötid och eventuell förtur av medicinska eller sociala skäl.

Trygghetslarm

Med ett trygghetslarm kan du snabbt komma i kontakt med larmcentralen.

Vaktmästarservice

Hjälp med enklare vardagssysslor som kan vara svåra eller riskfyllda för äldre. Alla som fyllt 75 år erbjuds avgiftsfritt sex timmar vaktmästarservice per år och hushåll.

Vård- och omsorgsboende

Gemensam benämning för sjukhem, ålderdomshem och gruppboende. I vård- och omsorgsboenden finns heldygnsomsorg och tillgång till sjuksköterska. För plats krävs biståndsbeslut.

Ålderdomshem

Vård- och omsorgsboende för den som inte har omfattande vårdbehov men som av olika skäl behöver närhet till omsorgspersonal dygnet runt.

Äldreomsorgsinspektörer

Äldreomsorgsinspektörerna granskar äldreomsorgens verksamheter utifrån ett brukarperspektiv. Inspektörerna granskar såväl beställarfunktionen som utförandet, i både kommunal och privat regi, och i förhållande till politiskt uppställda mål och kvalitetskriterier.

Stadsdelsförvaltningar

Bromma

Gustavslundsvägen 151 G
Box 15017, 167 15 Bromma
Tel: 08-508 06 000
E-post: bromma@stockholm.se

Rinkeby-Kista

Borgarfjordsgatan 14
Box 7049, 164 07 Kista
Tel: 08-508 01 000
E-post: rinkeby-kista@stockholm.se

Enskede-Årsta-Vantör

Slakthusplan 4
Box 81, 121 22 Johanneshov
Tel: 08-508 14 000
E-post: eav@stockholm.se

Skarpnäck

Björkhagsplan 6
Box 5117, 121 17 Johanneshov
Tel: 08-508 15 000
E-post: skarpnack@stockholm.se

Farsta

Storforsplan 36, plan 11
Box 113, 123 22 Farsta
Tel: 08-508 18 000
E-post: farsta@stockholm.se

Skärholmen

Bodholmsplan 2
Box 503, 127 26 Skärholmen
Tel: 08-508 24 000
E-post: skarholmen@stockholm.se

Hägersten-Liljeholmen

Telefonvägen 30, plan 9
Box 490, 129 04 Hägersten
Tel: 08-508 22 000
E-post: hagersten-liljeholmen@stockholm.se

Spånga-Tensta

Fagerstagatan 15
Box 4066, 163 04 Spånga
Tel: 08-508 03 000
E-post: spanga-tensta@stockholm.se

Hässelby-Vällingby

Hässelby torg 20-22, våning 2
Box 3424, 165 23 Hässelby
Tel: 08-508 04 000
E-post: hasselby-vallingby@stockholm.se

Södermalm

Medborgarplatsen 25
Box 4270, 102 66 Stockholm
Tel: 08-508 12 000
E-post: soder@stockholm.se

Kungsholmen

S:t Eriksgatan 47 A
Box 49039, 100 28 Stockholm
Tel: 08-508 08 000
E-post: kungsholmen@stockholm.se

Älvsjö

Älvsjö stationsplan 11
Box 48, 125 21 Älvsjö
Tel: 08-508 21 000
E-post: alvsjostadsdelsnamnd@alvsjo.stockholm.se

Norrmalm

Tulegatan 13
Box 3128, 103 62 Stockholm
Tel: 08-508 09 000
E-post: info@norrmalm.stockholm.se

Östermalm

Karlavägen 104, 6 tr
Box 24156, 104 51 Stockholm
Tel: 08-508 10 000
E-post: registrator@ostermalm.stockholm.se



ÄLDREFÖRVALTNINGEN
106 64 Stockholm, telefon 08-508 36 200
www.stockholm.se