



Vård och omsorgsförvaltningen
Johan Crusefalk
Epost: johan.crusefalk@vasteras.se

Kopia till

Äldrenämnden

Rapportering Västerås äldrekommission

Förslag till beslut

Äldrenämnden tar del av rapporten och lägger den till handlingarna.

Ärendebeskrivning

I följande rapport redovisas äldrekommissionens fortsatta arbete under andra halvåret 2021 och kommissionens planering av sin verksamhet framåt. I rapporten redovisas också den totala faktiska, utlagda kostnaden för ÄK under helåret 2021.

Liberalerna (L) i äldrenämnden, Västerås stad, föreslog i ett nämndinitiativ 2018-03-14 att staden inrättar en äldrekommission. Kommunfullmäktige gav genom beslut 2018-11-29 äldrenämnden i uppdrag att utreda och inrätta äldrekommissionen. Äldrenämnden tog formellt beslut om att inrätta kommissionen vid nämndssammanträdena 2019-10-22 och 2019-12-17. Äldrekommissionen inrättas under en avgränsad period till och med kvartal 2, 2022.

Ett av de huvuduppdrag ÄK fick när projektet inrättades var att närmare undersöka begreppet tystnadskultur inom Västerås äldreomsorg. ÄK har i sina kontakter med äldreomsorgens kunder och deras anhöriga, med medarbetare och chefer och med fackliga företrädare fått belägg för förekomsten av en tystnadskultur.

ÄK känner ett stort ansvar för att bevaka frågan om tystnadskultur så att den förvaltas och utreds, men bedömer att det närmare kartläggningsarbetet på grund av sin omfattning måste överlåtas till resurser inom vård- och omsorgsförvaltningen och äldrenämnden.

Ett annat huvuduppdrag för ÄK vid inrättandet var att skaffa sig kunskap om hur äldreomsorgen fungerar och borde fungera genom möten med allmänheten. Begränsningar på grund av covid19-pandemin har gjort och gör fortfarande att planerad mötesverksamhet med allmänheten i perioder har tvingats skjutas upp. ÄK har dock en pågående planering framåt för att så snart det går sätta i gång sådan utåtriktad verksamhet.

Vård- och omsorgsförvaltningen har till äldrenämnden lämnat följande förslag till beslut:

Äldrenämnden tar del av rapporten och lägger den till handlingarna.

Västerås äldrekommission

Halvårsrapport 4



Innehållsförteckning

0. Förkortningar	3
1. Övergripande om ÄK:s rapportering	3
2. ÄK:s arbete till och med våren 2021	3
3. ÄK:s arbete under hösten 2021	5
4. ÄK:s interna arbete hösten 2021	7
5. Planerade aktiviteter riktade till allmänheten	8
6. Inkomna ärenden fram till hösten 2021	8
7. Hur arbetar ÄK vidare med inkomna ärenden?	9
8. Preliminära resultat av intervjustudien	12
9. Ekonomisk rapport ÄK, helår 2021	15

0. Förkortningar

- MDH-Mälardalens högskola
- VOF-Vård- och omsorgsförvaltningen
- ÄK- Äldrekommissionen
- ÄN- Äldrenämnden
- ÄO- Äldreombudsmannen

1. Övergripande om ÄK:s rapportering

ÄK tänker sig att både kommissionens löpande arbete och rapporteringen till nämnd sker i två parallella spår:

- **Halvårsrapporterna** är avsedda att beskriva kommissionens praktiska arbete halvår för halvår. De planerade aktiviteterna med olika möten och aktiviteter har på grund av corona/covid-19 fått ta sig delvis andra former. Vid sidan av kontakter med äldreomsorgens kunder och deras anhöriga via e-post och telefon har kommissionen genomfört ett 30 -tal intervjuer med medarbetare och chefer samt fackliga företrädare som företräder medarbetargrupper inom äldreomsorgen. Kontakterna med allmänheten ger hela tiden kommissionen fördjupad information kring vilka förbättringsområden som finns inom äldreomsorgen. Kommissionen bedömer att det totala antalet inkomna ärenden efter två års verksamhet är tillräckligt stort för att kommissionen ska kunna gå igenom det sammantagna materialet och inför slutrapporten se gemensamma mönster och formulera förbättringsförslag.
- **Slutrapporten** vid projektets slut är enligt kommissionens avsikt tänkt att på ett mera djuplodande sätt beskriva de brister och utvecklingsområden som medlemmarna fångat upp i kontakterna med allmänheten. I slutrapporten lämnas förslag på åtgärder som är tänkta att fungera som ett komplement till ÄN:s kvalitetsarbete.

2. ÄK:s arbete till och med våren 2021

I ÄK:s första halvårsrapport som presenterades i augusti 2020, beskrev kommissionen arbetet med ÄK:s tillkomst, från nämndinitiativ under vårvintern 2018 till beslut i äldrenämnden i slutet av 2019. De följande rapporterna har

2022-02-10

beskrivit kommissionens verksamhet halvår för halvår under resten av 2020 och hela 2021.

Vid ÄK:s start identifierade kommissionsmedlemmarna två huvuduppdrag, dels att skaffa sig kunskap om hur äldreomsorgen fungerar och borde fungera genom möten med allmänheten, dels att närmare undersöka begreppet tystnadskultur inom Västerås äldreomsorg. Också i senare kontakter med ÄN:s ordförande Bengt-Åke Nilsson har han sett dessa två områden som prioriterade i ÄK:s verksamhet.

- **Skaffa sig kunskap om hur äldreomsorgen fungerar och borde fungera genom möten med allmänheten**

Begränsningar på grund av covid19-pandemin har gjort och gör fortfarande att ÄK:s medlemmar under längre perioder fått hitta alternativa vägar för sin verksamhet.

Den lägre smittspridningen av covid-19 under den tidiga hösten 2020 möjliggjorde att ÄK:s medlemmar var på besök och informerade om ÄK för socionomstudenter vid MDH i Eskilstuna samt även gav information om ÄK för PRO Skultuna och för Kommunals sektions- och arbetsplatsombud. ÄK förberedde samtidigt utåtriktade insatser vid stadsbiblioteket, Stadshusentrén, Västerås sjukhus och stadens mötesplatser för äldre och införskaffade bordskärmar och skyddsutrustning.

Den ökade covid 19-smittan från november 2020 och genom hela våren 2021 innebar att kommissionen, trots återkommande sonderingar, inte fick tillstånd att genomföra den planerade, utåtriktade verksamheten vid de enheter som tillfrågats. Som ett alternativ skickade ÄK senare under hösten 2020 skriftlig information om ÄK till Demensföreningen Västerås alla medlemmar (ca 180). Vid samma tid genomförde ÄK:s medlemmar informationsinsatser via telefon till chefer och medarbetare vid äldreboendena Hagalidsgården, Haga Äng, Tujagården, Björkbacken och Fatburen, vid servicehusen Karlslund, Skallberget, Herrgårdet, Resmilan och Gideonsberg samt för chefer vid Tillberga Grannskapservice samt Hjärtpunkt Skiljebo.

ÄK startade under våren 2021 även ett samarbete med stadens seniorguider. Seniorguiderna har varje år kontakt med 700–800 nyblivna 75-åringar i Västerås. Samverkan med seniorguiderna bedömdes ha potential att kunna ge viktig information om en grupp yngre äldre som kanske ännu inte har hjälp-

insatser, men som reflekterat över sitt eget åldrande och har tankar och idéer om hur äldreomsorgen borde fungera.

För att ge ÄK:s medlemmar ökad kunskap i sina möten med allmänheten och i sitt arbete med att analysera de ärenden som kommit in, deltog företrädare för vård- och omsorgsförvaltningens (VOF:s) egenregi, från biståndsenheten äldre och från VOF:s enhet för trygghetsskapande teknik under hösten 2020 vid kommissionens möten och berättade om sin verksamhet. När smittspridningen ökade under den senare delen av hösten 2020 så hölls informationsinsatserna till ÄK digitalt.

- **Närmare undersöka begreppet tystnadskultur inom Västerås äldreomsorg**

ÄK har i sina kontakter med äldreomsorgens kunder och deras anhöriga, med medarbetare och chefer och med fackliga företrädare fått belägg för förekomsten av en tystnadskultur. I ÄK:s kontakter beskrivs uttryck för tystnadskultur inom såväl omsorgens medarbetar- och chefsled som i kontakten mellan vård- och omsorgsförvaltningen tjänstemannaorganisation och den politiska organisationen i äldrenämnden. ÄK:s medlemmar tog i december 2020 del av en föreläsning via MDH om tystnadskultur inom offentlig verksamhet.

ÄK känner ett stort ansvar för att bevaka frågan om tystnadskultur så att den förvaltas och utreds, men bedömde under våren 2021 att det närmare kartläggningsarbetet på grund av sin omfattning måste överlåtas till resurser inom vård- och omsorgsförvaltningen och äldrenämnden. Äldrenämnden fattade vid nämndsammanträdet 2021-06-21 beslut om att vidta åtgärder för att motverka uttryck för en tystnadskultur inom nämndens verksamhetsområde.

3. ÄK:s arbete under hösten 2021

Också här sker redovisningen utifrån de två huvuduppdrag ÄK fick vid starten för kommissionen:

- **Skaffa sig kunskap om hur äldreomsorgen fungerar och borde fungera genom möten med allmänheten**

Också under hösten 2021 har förändringar i covid19-läget gjort att kommissionsmedlemmarna under längre perioder fått göra anpassningar av ÄK:s verksamhet. ÄK fick dock möjlighet att genomföra en rad aktiviteter efter det att smittskyddsrestriktionerna lättats i slutet av september:

2022-02-10

- Deltagande med informationsbord vid Demensdagen i Västerås domkyrka
- Information vid mötesplatsen, Hjärtpunkt Skiljebo
- Information för "Gamla Gardet", en sammanslutning av tidigare S-politiker inom kommunfullmäktige
- Informationsinsats vid Hälla köpcenter
- Informationsbord vid Västerås stadsbibliotek återkommande under hösten

En planering gjordes för hösten med fokus på att besöka olika boenden förutsatt att covidläget förbättrades. Tyvärr så kvarstod tidigare restriktioner kring externa besök vid enheterna samtidigt som coronaläget under senare delen av hösten försämrades på nytt. Återigen var ÄK tvungna att flytta fram denna planering.

- **Närmare undersöka begreppet tystnadskultur inom Västerås äldreomsorg**

Vid nämndsammanträdet 2021-06-21 tog ÄN beslut om att ge ÄN och VOF i uppdrag att utreda förekomsten av tystnadskultur inom den vård och omsorg som nämnden ansvarar för.

Kommissionen anser det glädjande att vård- och omsorgsförvaltningen under hösten 2021 har påbörjat ett utvecklingsarbete kring tystnadskultur och värdegrundsfrågor. Arbetet berör flera olika delar inom förvaltningens och äldrenämndens verksamhet.

Som exempel har värdegrundsbegrepp som respekt, omtanke och öppenhet blivit lönegrundande kriterier inom vård- och omsorgsförvaltningen. Under senare delen av hösten började vård- och omsorgsförvaltningen även publicera information om vilka som är anställda inom förvaltningen i syfte att öka samhörighet och vi-känsla.

Ett annat exempel gäller förvaltningens nya riktlinjer för uppföljning av vård- och omsorgsutförarnas kvalitet. De nya riktlinjerna slår fast att samtliga utförare, såväl externa som egenregi ska följas upp på samma sätt och att de kriterier som följs upp ska vara kommunicerade och kända för verksamheten. Ett särskilt fokus i uppföljningen läggs på de utförare som har få klagomål och lex Sarah-ärenden registrerade i verksamheten. Ett lågt antal registrerade avvikelser ses här som ett möjligt tecken på att avvikelser i verksamheten inte uppmärksammas och utreds utan tystas ned.

ÄK fortsätter i sitt kommande utåtriktade arbete att bevaka förekomsten av eventuella uttryck för tystnadskultur inom äldreomsorgen.

4. ÄK:s interna arbete hösten 2021

- **Allmänt**

ÄK bemannar sin telefon under vardagar mellan klockan nio och tolv och bevakar ärenden från funktionsbrevlådan. Över tid så har aktiviteterna vid kommissionens sammanträden och analysdagar inneburit att kommissionsmedlemmarna även mellan mötena har haft ett pågående arbete med ärendediskussioner och ärendefördelning av såväl nya ärenden som genomgång av tidigare ärenden inför slutrapporten, egen genomläsning samt uppföljnings- och analysarbete i grupp.

- **Sammanträden**

Under hösten 2021 har ÄK haft fyra ordinarie månadsmöten, ett extramöte, samt en planeringsdag som kombinerades med kommissionens första ordinarie månadsmöte för hösten. Mötena har kunnat genomföras fysiskt eftersom de tidsmässigt legat i en period med mindre omfattande smittspridning av covid-19 och har genomförts med iakttagande av avstånd och andra smittskyddsåtgärder.

Den 27 augusti 2021 - månadsmöte och planeringsdag

Uppstart efter sommaren med en hel planeringsdag kring att lägga upp höstens aktiviteter och det fortsatta arbetet med kommissionens slutrapport.

Den 24 september 2021 - månadsmöte

De två medlemmar som var med vid ÄN-sammanträdet 21/9 utifrån ÄK:s slutrapport återrapporterade till resten av kommissionen. Dessutom återrapportering från samverkansmöte med seniorguiderna och planering av de utåtriktade aktiviteter som var inbokade under kommande veckor.

Den 28 oktober 2021 - månadsmöte

Rapportering och diskussion kring ett par inkomna ärenden samt diskussion kring ett par debattartiklar som vid tiden för mötet nyligen hade publicerats i VLT. Utifrån artiklarna såg ÄK:s medlemmar det som angeläget att diskutera med förvaltningsdirektör Christine W om hennes syn på- och stöd till kommissionen.

Den 26 november 2021 - månadsmöte

Uppföljning av åtgärder i de ärenden som kommit in i samband med föregående månadsmöte. Hälso- och sjukvårdstrateg Birgitta Hofvander vid vård- och omsorgsförvaltningen berättade om projektet Nära vård och Lena Ludvigsson från Region Västmanland informerade om individuell samordnad planering, SIP.

Den 10 december 2021 - extramöte

Möte med förvaltningens direktör Christine Wäneskog enligt planeringen vid ÄK:s månadsmöte i oktober.

5. Planerade aktiviteter riktade till allmänheten

ÄK:s uppdrag har förlängts till och med kvartal två, 2022.

Utifrån de begränsningar som coronapandemin tidigare medfört så är syftet med förlängningen att skapa ökade förutsättningar för ÄK att uppfylla ett av sina huvudsakliga uppdrag, nämligen att möta allmänheten i samtal om hur äldreomsorgen fungerar eller borde fungera.

Förutsatt ett förbättrat covid19-läge så planerar ÄK att med start under våren 2022 boka in besök på ett urval äldreboenden i Västerås för att komma i kontakt med boende och anhöriga. Besöken kommer att göras vid både externt drivna boenden och boenden inom Västerås stads egenregi.

Preliminär planering är ett urval av 12 boenden:

Attendo (2 boenden)

Vardaga (2 boenden)

Norlandia (2 boenden)

Västerås stads egenregi (6 boenden)

På samma sätt planerar ÄK att finnas ute på olika offentliga platser i Västerås för att samtala om äldreomsorgen och samla in ytterligare synpunkter och eventuella förbättringsförslag förutom de som redan är identifierade. Så som tidigare nämnts kan strategiska platser för detta vara:

- Sjukhusentrén, Västerås sjukhus
- Stadshusentrén
- Olika vårdcentraler
- Stadsdelscentrum
- Bibliotek

6. Inkomna ärenden fram till hösten 2021

Under 2020 och 2021 har ÄK tagit emot totalt 135 unika ärenden från kunder, anhöriga, personal och chefer inom äldreomsorgen via telefon och e-post. Det som räknats med är ärenden som är ställda direkt till ÄK och är unika utifrån sitt innehåll. Upprepade kontakter om samma sak räknas bort, såvida det inte funnits någon ny infallsvinkel.

Dessa ärenden har gett viktig kunskap och en sammantagen bild av äldreomsorgens brister, förtjänster och utvecklingsområden i Västerås. De inkomna ärendena följer tidigare trend där största delen handlat om *organisatoriska frågor, brister i*

information och kommunikation, bristande kompetens, försämrade utbildningskvalitet, bristande planering och svårigheter att vara delaktig.

Under 2020 kom det på detta sätt in 126 unika ärenden till äldrekommissionen. Från första halvåret 2021 har antalet kontakter via ÄK:s brevlåda och telefon minskat till 9 unika ärenden år 2021. Också under 2021 har kommissionen haft en betydligt större mängd kontakter totalt sett. De kontakter som räknats in i ärendestatistiken är de ärenden som är ställda direkt till ÄK och som är unika utifrån sitt innehåll. Upprepade kontakter om samma sak har räknats bort, såvida det inte funnits någon ny infallsvinkel.

- **Äldrekommissionens kommentarer till ärendestatistiken**

Äldrekommissionen upplever att det finns en viktig växelverkan mellan i hur stor grad kommissionen har möjlighet att verka i det offentliga rummet och antalet inkomna ärenden.

Ju mer ÄK under det som återstår av projektiden får möjlighet att medverka på seniororganisationernas olika träffar och på andra sätt träffa allmänheten, desto större ser kommissionen att möjligheterna är att genom det personliga mötet komma i kontakt med fler personer och få in mer information om hur äldreomsorgen fungerar eller borde fungera.

7. Hur arbetar ÄK vidare med inkomna ärenden?

- **Det fortsatta arbetet hösten 2021 och framåt**

Under hösten 2021 har ÄK med stöd av resurspersonerna fortsatt analysen av de inkomna ärendena, skapat stommen för slutrapporten och påbörjat arbetet med att utifrån ärendena formulera åtgärdsförslag till de brister inom äldreomsorgen som framkommit i ÄK:s kontakter.

Åtgärdsförslagen kommer att redovisas i ÄK:s slutrapport sommaren 2022. I väntan på slutrapporten så presenterar ÄK här en uppdaterad version av det metodavsnittet med preliminära resultat som fanns med i halvårsrapport 3.

- **Kategoriseringen av ärendena**

ÄK utgår i analysen av de inkomna ärendena från Västerås stads kategorier för klagomålsrapportering:

- ***Bemötande*** - bemötande från personal
- ***Tillgänglighet*** - möjligheten att komma i kontakt med personal

2022-02-10

- **Kommunikation/information** - t.ex. information angående förändringar
- **Trygghet/säkerhet** - personlig säkerhet (t.ex. trygghetslarm som inte fungerar)
- **Påverkan/delaktighet** – kundinflytande kring hur insatserna utförs
- **Mat/måltidsmiljö** - hur maten smakar, trevnad i måltidsmiljö
- **Rättssäkerhet** - att insatser utförs enligt biståndsbeslut
- **Samverkan** - samverkan mellan olika aktörer som är involverade i kundens hjälp, t.ex. hemtjänst/hemsjukvård

Kontinuitet finns inte som egen kategori, men kan ingå som en aspekt av **insatsernas kvalitet** (kontinuitet i tid, utförande, person) eller en aspekt av **påverkan/delaktighet** (önskemål om ett begränsat antal personer i kundens hem).

Analysen innebär att innehållet i de inkomna ärendena såsom de är skrivna av uppgiftslämnare bevaras och analyseras utifrån ovannämnda kategorier. Ärenden handlar oftast om komplexa situationer där olika brister förekommer samtidigt. Till exempel kan brister i kommunikationen påverkas av bristande tillgänglighet och otrygghet.

I Västerås stads klagomålshantering kategoriseras klagomål på grund av rapporteringssystemets uppbyggnad utifrån en enda kategori. Det finns därför en risk att komplexiteten i de inkomna klagomålen systematiskt förenklas. I det långa loppet kan en systematisk förenkling av ärendena på ett genomgripande sätt påverka den allmänna bilden av hur äldreomsorgen fungerar i praktiken.

- **Kort om undersökningsmetodik**

Det finns många metoder för att på ett systematiskt sätt inhämta information och kunskap. En **kvantitativ undersökningsmetod** syftar med ett stort antal slumpmässigt utvalda undersökningspersoner till att skapa statistisk säkerhet och få allmängiltiga undersökningsresultat.

Utifrån syftet med ÄK och utifrån de förutsättningar ÄK:s medlemmar har för sitt arbete, anser ÄK att ett människonära perspektiv genom den **kvalitativa undersökningsmetoden** ger ett viktigt komplement till Västerås stads övriga kvalitetsarbete.

- **Metoddiskussion kring ÄK:s arbete med de inkomna ärendena**

I den kvalitativa metodens långvariga tradition finns en vetenskaplig grund för vikten av att använda enskilda människors erfarenhet som en källa till kunskap.

2022-02-10

I ÄK:s undersökningsarbete står människors erfarenheter och tankar om äldreomsorg i fokus. För att kunna lita på de fynd som kommer fram, så kallad evidens, behövs ett tillräckligt brett urval av berättelser samt att de som analyserar materialet håller sig till innehållet i de ärenden som samlats in. ÄK:s medlemmar analyserar i grupp, för att på så sätt på bästa möjliga sätt säkerställa att innebörden i berättelserna inte förvrängs.

De som kontaktar ÄK önskar främst att förmedla kvalitetsbrister inom olika verksamheter, vilket är viktigt. Att berätta om brister är också ett möjligt sätt att motverka tystnadskultur. Samtidigt är det väsentligt att vid en kvalitativ informationsinhämtning som ÄK använder sig av säkra ett tillförlitligt urval genom en bred variation av inkommen information. Som ett sätt att komplettera, säkerställa riktigheten i och balansera de uppgifter som kommit fram i ÄK:s ärenden har medlemmarna dessutom genomfört 31 riktade intervjuer med anhöriga, chefer, medarbetare och fackliga företrädare inom äldreomsorgen.

ÄK har, som tidigare nämnts, även startat ett samarbete med stadens senior- guider. Seniorguiderna har varje år kontakt med 700–800 nyblivna 75-åringar i Västerås. Samverkan med seniorguiderna bedöms ha potential att kunna ge viktig information om en grupp yngre äldre som kanske ännu inte har hjälpinsatser, men som reflekterat över sitt eget åldrande och har tankar och idéer om hur äldreomsorgen borde fungera.

Begränsningen med den kvalitativa metoden är att resultaten inte kan ses som allmängiltiga på befolkningsnivå. Å andra sidan är styrkan att det går att beskriva en innehållsrik variation, i detta fall när det gäller synpunkter på äldreomsorgen. Variationen kan beskrivas med följande exempel från ett annat område hämtat från Statens beredning för medicinsk och social utvärdering (SBU). En dansk kvantitativ och kvalitativ utvärdering av uppföljning vid gynekologisk cancer gav olika information. Enligt de kvantitativa undersökningarna uppgavs att efterkontroller saknade betydelse för livskvaliteten hos de tillfrågade kvinnorna. Men vid intervjuer berättade kvinnorna att kontrollerna kunde skapa trygghet och lättnad över att undersökningen var utan anmärkning. Olika typer av studier ger alltså olika information kring samma företeelse.

Inför projektets slutrapport arbetar nu ÄK:s medlemmar tillsammans i grupper med att gå igenom det omfattande materialet för att hitta övergripande gemensamma nämnare och skillnader i de uppgifter som framkommit från olika håll.

De 31 intervjuer som ÄK har genomfört analyseras utifrån likheter och skillnader i de berättelser som framkommit. Resultatet kommer beskrivas genom övergripande teman/kategorier som stämmer överens med dessa likheter och skillnader.

Alla kvalitativa analyser innebär att informationen bearbetas i olika steg och blir allt mera övergripande (abstraherad) allteftersom analysen fortskrider. I den här halvårsrapporten presenteras i nästa avsnitt exempel på innehåll eftersom analysen fortfarande pågår.

Analysen av ärenden av de 135 inkomna ärenden sker som nämnts utifrån stadens kategorier för klagomålsrapportering. Detta innebär att kategorierna redan är givna. Ärendena beskrivs innehållsrikt för att just visa på deras komplexitet. Även denna analys pågår och rapporteras i slutrapporten.

8. Preliminära resultat av intervjustudien

Här nedanför presenteras exempel på innehåll från de 31 riktade intervjuerna med anhöriga, chefer, medarbetare och fackliga företrädare inom äldreomsorgen.

Så som det har påtalats tidigare så handlar majoriteten av synpunkter i de här intervjuerna, men även i de 135 ärenden som hittills inkommit till ÄK, främst om brister i äldreomsorgen. Det är helt i enlighet med ett av ÄK:s huvuduppdrag, nämligen att vara ett alternativ till stadens etablerade vägar för klagomåls- hantering, där Västerås innevånare ska kunna delge sina erfarenheter och föreslå olika övergripande förbättringsförslag.

Att kontakterna med allmänheten visat att det förekommer brister i äldreomsorgen behöver självfallet värderas och balanseras. Förekomsten av brister utesluter ju inte att det samtidigt förekommer goda exempel. Det är också viktigt att redovisa det förändrings- och förbättringsarbete som genomförs hos de olika utförarna av vård- och omsorg.

Samtidigt ska de erfarenheter som anförtrotts ÄK av allmänheten inte avfärdas som överdrivna eller irrelevanta. Detta underminerar grundtanken med ÄK och tilltron till den kanal som ÄN genom tillsättning av ÄK ville erbjuda innevånarna.

Några exempel på vad fungerar bra och mindre bra utifrån intervjuer med chefer:

- De som har grupp/avdelningschefer upplever en bättre arbetssituation.
- Chefer ger över lag mer positiv bild av personalens och kundernas situation än anhöriga, personal och fackliga företrädare.

2022-02-10

- Chefer i egenregi upplever ett större mått av stöd från kringfunktioner, till exempel HR, utvecklingsledare och avdelningschefer.
- Många led i organisationen skapar en hierarkisk och komplex struktur som hämmar kreativiteten.
- Upplevd rädsla att göra fel eller upplevelse av bristande frihet skapar kommunikationsglapp när det gäller information och förväntningar.
- Brist på personal och brist på personal med tillräcklig förmåga att kommunicera på svenska försvårar verksamheten

Några exempel på vad fungerar bra och mindre bra utifrån intervjuer med personal:

- Medarbetarna har ambitionen att göra det bästa för verksamheten och de försöker med givna resurser tillgodose kundernas behov.
- Bristande omvårdnadskompetens och bristande förmåga att kommunicera på svenska hos medarbetarna
- Tidsbrist, personalbrist, slitna och trötta medarbetare, dåliga scheman och låga löner.
- Upphandling av vård och omsorg har så länge genom tiderna tid styrts av pris och inte av kvalitetsnivå.
- Tidssättningen av insatser fungerar mindre bra. En del har onödigt hjälp medan andra skulle behöva mera hjälp.
- Önskar större medarbetarinflytande i beslut på övergripande nivå för att undvika misstag som personalen får känna av.

Några exempel på vad fungerar bra och mindre bra utifrån intervjuer med anhöriga:

- Förstå att kunskap är en förutsättning för att äldreomsorgen ska fungera. Det mesta fungerar bra om personalen har erfarenhet och kompetens.
- Personalkontinuiteten har blivit bättre under coronapandemin. Det ger högre kvalitet och trygghet för de boende.
- Personalen behöver bättre organisatoriska och andra förutsättningar för att göra sitt arbete på ett bra sätt.
- Namngivna kontaktpersoner efterlyses.
- Skapa en äldreomsorg som är rättssäker och trygg.

Några exempel på vad fungerar bra och mindre bra utifrån intervjuer med fackliga representanter:

- Kamratskapet där de flesta drar åt samma håll. Mötet med de boende och att de flesta anställda har ambitionen att göra det bästa för våra kunder.

2022-02-10

- Tidsbristen på grund av för få anställda. Brister i arbetsmiljö och låg lönenivå bidrar till svårigheter att rekrytera nya medarbetare med kompetens av vård och omsorg. De som anställs har bristande omvårdnadskunskap och bristande förmåga att kommunicera på svenska.
- Avsaknad av inflytande över arbetet. Tjänstemän utan erfarenhet från fältet styr.
- Brist på delaktighet i verksamheten.
- Genomförandepelaner dokumenteras undermåligt.

Exempel på vad som berättades om tystnadskulturen:

- Finns på olika organisationsnivåer och i båda riktningar: Kommunfullmäktige - nämnd - direktör - olika chefsnivåer - olika verksamheter
- Information silas och vattnas ur på vägen. En intervjuperson uttryckte det på följande sätt: "Om man skriker på golvet så piper det hos äldrenämnden"
- Hindrar kreativiteten och hindrar konstruktiva idéer från att komma fram.
- Bidrar till en stelbent organisation och vattentäta skott mellan enheter och funktioner.
- ÄK får ärenden när kunder inte får gehör hos personalen som i sin tur inte får gehör hos chefen.
- Skapar en dubbelhet: Intervjupersonerna uppger att det å ena sidan "inte finns någon tystnadskultur", å andra sidan "vet medarbetarna inte vad de kan säga" i frågan. Intervjupersonerna säger att de "kan prata om allt" på arbetet samtidigt som organisationen präglas av "prestige och konkurrens".
- Tystnadskulturen främjas av upplevelsen av att vara utbytbar p.g.a. otrygga anställningar.
- Medför brister i återkoppling till personalen, kunder och anhöriga.
- Rädsla att göra misstag medför att medarbetare och chefer inte vågar be om hjälp när något går fel.
- Synpunkter från medarbetare uppfattas i verksamheten som "gnäll". Brister påtalas och åtgärdas inte eftersom medarbetare är rädda att lämna ut arbetskamrater.
- Hindrar att verksamheter hjälper varandra över gränser

9. Ekonomisk rapport ÄK, helår 2021

Nedanstående tabell visar en uppställning av ÄK:s kostnader för helåret 2021. Beloppen i beräkningen är redovisade i tusental kronor. En summering av kostnaderna för äldrekommissionen har även publicerats i äldrenämndens ekonomiska rapporter för februari, mars, maj, september, oktober och november 2021 och i nämndens verksamhetsberättelse för 2021.

Den redovisade kostnaden för kommissionen under helåret 2021 består alltså nästintill i sin helhet av lönekostnad för äldreombudsmannen samt arvode till kommissionens resursperson vid MDH.

Äldreombudsmannens främsta funktion i förhållande till ÄK har varit att bidra med kunskap om äldreomsorgens ramverk, till exempel information kring äldrenämndens, vård- och omsorgsförvaltningens och de externa utförarnas organisationsstruktur och arbetssätt samt information om pågående utvecklingsarbete som drivs i nämndens och förvaltningens regi. Ombudsmannen har även förmedlat kontakter mellan kommissionsmedlemmarna och olika företrädare för vård- och omsorgsförvaltningen i samband med kommissionens hantering av ärenden som kommit in, bokat in informationsinsatser från olika enheter och funktioner vid förvaltningen till kommissionens möten samt skött det praktiska arbetet kring mötesbokningar och protokollskrivande.

Kommissionens resursperson från MDH har arbetat för ett systematiskt arbetssätt i enlighet med vetenskaplig metodik, i alla delar av ÄK:s arbete, så som planering, datainsamling, analys och skrivande. Samtidigt har resurspersonen sett det som avgörande att kommissionsmedlemmarna har varit delaktiga i alla faser. Detta har inneburit behov av ett pedagogiskt förhållningssätt, projektledning samt en del administration.

Nämndens tidigare beslut om finansiering av äldreombudsman omfattade en årsarbetare, därav redovisning av hela äldreombudsmannens lönekostnad. Uppskattad tid för omfattning av äldreombudsmannens uppdrag motsvarar cirka 20 % av total tid, vilket visas i kolumn två. I enlighet med det beslut som fattades vid äldrenämndens sammanträde 2021-06-21 har äldrekommissionens medlemmar fått mötesarvode från och med 2021-01-01. I tillägg har äldrekommissionen under året fakturerats för kostnadsutlägg från medlemmar (419 + 888 + 710 kr) samt för lunch för kommissionens medlemmar under en arbetsdag kring ärendeanalys i maj och vid planeringsdagen i augusti (1371,41 + 977 kr)

Västerås äldrekommission

2022-02-10

Kostnad (tkr)	Helår (100%)	Helår (20%)
Konferensrum	3,0	3,0
MDH, forskarresurs	286,0	286,0
Medlemsarvoden	62,9	62,9
Telefoner	2,0	2,0
Personalkostnad	744,0	150,0
Övrigt	4,4	4,4
Summa	1102,3	508,3