

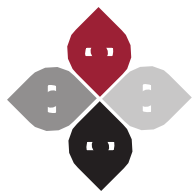


RAPPORT FRÅN ÄLDREOMBUDSMAN TILLIKA SENIORRÅDGIVARE I MALMÖ STAD JUNI 2024

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen

Upprättad: 2024-06-20

Ansvarig: Annika Kron Larsson



Innehållsförteckning

Malmö – en stad för alla åldrar	3
Uppdraget – att ta tillvara seniorernas synpunkter	4
Vem är senioren i Malmö?	5
Viktigt för seniorer i Malmö	6
Boendet – av stor betydelse	7
Trygghet – hemma, ute och i samhället	10
Delaktighet – i samhället och äldreomsorgen	14
Lyssna in, fånga upp och sprida	17
Många kontaktytor	20

Malmö – en stad för alla åldrar

Andelen äldre personer i staden ökar och det finns all anledning att vara uppmärksam på hur seniorerna upplever sin tillvaro i staden. Hur ser de på sina möjligheter att vara delaktiga, att kunna bidra med sina erfarenheter och samtidigt känna sig trygga i de miljöer och sammanhang de befinner sig i?

Förståelsen behöver öka för att det samhälle som byggs för och av unga och medelålders också behöver vara en attraktiv stad för människor att åldras i. Ett sätt att möta utmaningen med en åldrande befolkning och att bygga staden socialt hållbar vore att i större utsträckning involvera seniorerna och ta del av deras erfarenheter och kunskaper för att bygga det Malmö som blir attraktivt även för morgondagens seniorer.

Samtliga förvaltningar och boplag som möter seniorer behöver vara lyhörda för seniorers behov. Äldreombudsmannen kommer fortsatt bevaka äldreperspektivet i stadens verksamheter och verka för att stadens äldre befolkning synliggörs som aktiva

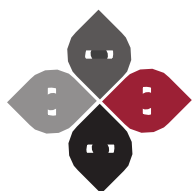
medborgare. I samklang med stadens arbete för en åldersvänlig stad kommer äldreombudsmannen fortsatt bidra till stadens arbete i riktning emot ett aktivt, hälsosamt och självständigt åldrande. Att samhället behöver anpassas för äldres behov i allt högre utsträckning är något som också lyfts fram som en internationell megatrend i stadens omvärldsanalys med trendspaning.¹

Denna rapport är en sammanställning av äldreombudsmannens och seniorrådgivarens arbete och dialog med seniorer i staden under perioden april 2022 till och med april 2024.

Malmö juni 2024
Äldreombudsman och seniorrådgivare



Annika Kron Larsson





Uppdraget – att ta tillvara seniorernas synpunkter

Som ett led i arbetet för ökad livskvalitet för Malmös äldre invånare inrättades i maj 2019 en äldreombudsman. Seniorernas erfarenheter och upplevelser av hur det är att leva och åldras i Malmö står i fokus för äldreombudsmannens arbete. Det är bland annat genom äldreombudsmannens samarbete med Malmö stads förvaltningar som seniorernas erfarenheter synliggörs. Målet är att bidra till ökade kunskaper om äldre personers behov och livsvillkor och att deras perspektiv ingår i utvecklingen av stadens service och verksamheter till alla Malmöbor.

Föreliggande rapport är en sammanställning av ÄO:s och SR:s arbete under perioden april 2022 till och med april 2024. Den inleds med en kort beskrivning av vilka de seniora Malmöborna är utifrån ett urval av parametrar. Därpå följer en genomgång av de frågeställningar och utmaningar som seniorer återkommande har lyft med ÄO/SR. I den avslutande delen av rapporten ges en närmare beskrivning av uppdragen och bakgrunden till att Malmö har en ÄO/SR. I en första rapport från ÄO/SR finns en sammanställning av kontakter med seniorer under perioden maj 2019-mars 2022².

Äldreombudsmannen har även uppdrag som seniorrådgivare. Här är det specifikt seniorernas behov av kommunens vård och omsorg som står i fokus. Seniorrådgivaren arbetar för att fördjupa kunskaperna om hur äldre Malmöbor upplever vården och omsorgen. Målet är ökad förståelse och dialog mellan verksamheter och de seniorer som behöver vård och omsorg och även deras anhöriga. Äldreombudsmannen och seniorrådgivaren, som i fortsättningen förkortas med ÄO/SR, har sin organisatoriska tillhörighet i hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen.

Vem är senioren i Malmö?

I Malmö bor cirka 54 000 personer som är 65 år eller äldre, 14 500 av dem är 80–89 år medan 2 800 är 90 år eller äldre. Under de kommande tio åren är det framför allt Malmöbor i åldern 80–89 år som kommer att öka mest i antal i förhållande till antalet invånare i staden som helhet.

Malmöbor har sina ursprung i en lång rad olika länder, något som stämmer även för personer som är 65 år eller äldre, även om seniorer som grupp i lägre utsträckning är födda utomlands. Utlandsfödda seniorer är i större utsträckning än övriga utlandsfödda Malmöbor, födda i Europa. Vanligast som utlandsfödd senior i Malmö är att vara född i Jugoslavien, Polen och Bosnien och Hercegovina.

Levnadsomständigheter för seniorer i Malmö varierar i samma utsträckning som för övriga åldersgrupper. Ett mått som beskriver de ekonomiska förutsättningarna visar att det är barnfamiljer i Malmö som ligger lägst när det gäller inkomststandard. Vid en jämförelse med övriga skånska kommuner har Malmöbor som är 64–84 år i större utsträckning en låg ekonomisk standard än samma åldersgrupp i övriga Skåne, medan Malmöbor som är 85 år eller äldre har samma ekonomiska standard som jämnåriga i övriga Skåne.³

Malmö stads budget- och skuldrådgivning hade under 2023 en ökning med 30 procent av människor som sökte deras stöd.⁴ Där syns ingen skillnad i vilken ålder personen är som har sökt stöd. Kronofogdemyndigheten redovisar en nationell ökning med 22 procent av antalet personer som under 2023 ansökte om skuldsanering och ökningen syns även bland Malmöbor som är 65 år eller äldre.⁵

Av alla seniorer i Malmö som är 65 år eller äldre, var 6 925 personer beviljade bistånd för kommunala vård- och omsorgsinsatser från hälsa- vård- och omsorgsförvaltningen i december 2023. Det motsvarar knappt 12 procent av alla seniorer i staden. Ytterligare 2 958 var vid tidpunkten beviljade enbart trygghetslarm. Det innebär att det i Malmö bor 44 117 personer som är 65 år eller äldre och som inte har insatser i form av vård och omsorg från kommunen.⁶



3 Befolkningsprognos Malmö stad 2023–2024, Stadskontorets ekonomiavdelning 2023-05-17

4 Information från Malmö stads budget- och skuldrådgivningen 2024-02-13

5 kronofogden.se

6 Enligt uppgifter hämtade ur Procapita, tolkade av controller i hälsa- vård och omsorgsförvaltningen 2023-02-19

Viktigt för seniorer i Malmö

Seniorer i Malmö har i samtal med ÄO/SR lyft frågor som är viktiga för dem inom en rad olika områden. Frågorna skiljer sig åt beroende på om det är samtal och vägledning med enskilda personer eller om det tagits upp i ÄO:s dialog med större grupper. ÄO/SR har dialog med drygt tusen seniorer årligen.

Samtalen med Malmös seniorer sammanställs nedan, liksom i föregående rapport i tre huvudsakliga områden; boende, trygghet och delaktighet. Varje område inleds med en övergripande beskrivning och följs av ett avsnitt med exempel och beskrivningar på det seniorer i Malmö har uttryckt. Varje område avslutas med en sammanställning av det som uttryckts specifikt inom vård- och omsorgsområdet.



Boendet – av stor betydelse

Bostaden har en stor betydelse oavsett i vilken del av livet vi befinner oss. För äldre personer i Malmö är frågor relaterade till hemmet och bostaden centrala och bostaden har en stor inverkan på både upplevelsen av trygghet och möjligheten att bibehålla sin självständighet. Både framkomlighet i bostaden och utformning av trappor, entréer och omgivande miljöer inverkar på hur funktionell och trivsamt bostaden upplevs. Medan många seniorer väljer att bo i samma bostad under lång tid, är det också en period i livet när många ser sig om efter en annan typ av bostad. Även anhöriga till personer som är äldre vill prata om bostaden med ÄO/SR.

Numera finns det information på malmo.se om vad olika boendeformer innebär och även hur man ansöker eller ställer sig i kö. Det är delvis ett svar på återkommande frågor om detta från seniorer i Malmö. I sammanställningen redovisas både kommunens vård- och omsorgsboenden, trygghetsboenden och seniorboenden som ägs och förvaltas av andra aktörer. Utöver dessa finns ytterligare boendeformer, som bostadsrätter med seniorinriktning.

Genom Stadsbyggnadskontorets enhet för bostadsanpassning och tillgänglighet ansöker årligen i genomsnitt 1 500 personer om bostadsanpassning och flertalet ansökningar kommer från personer som är 65 år eller äldre. Under 2023 beviljades 1440 personer i åldersgruppen 65 år eller äldre anpassning.⁷

ÄO/SR har regelbunden dialog med Boplats syd bland annat för att säkerställa att servicen och tillgängligheten som ofta efterfrågas av äldre personer finns på plats. Det handlar till exempel om att kunna anmäla intresse och hålla sig uppdaterad på sin plats i kön även om man inte ansöker digitalt utan föredrar personlig kontakt. Boplats syd erbjuder service i telefon och vid fysiskt besök.

ÄO/SR samarbetar mellan MKB:s bosociala konceptutvecklare för seniorer. Deras uppdrag är bland annat att ge förutsättningar för gemenskap i bostadsbolagets bostäder avsedda för seniorer, av MKB kallade koncepthus. Där erbjuds seniorer

bland annat aktiviteter, föreläsningar och utflykter. Bostadsrådgivningen inom arbetsmarknads- och socialförvaltningens ansvar ger information, råd och vägledning kring bostadsmarknaden och bostadssökande. De erbjuder kurser och ger rådgivning till enskilda malmöbor, oavsett ålder både i digital form och genom telefon och fysiskt möte.

I början av 2024 deltog ÄO/SR i dialogmöte efter inbjudan från stadsbyggnads- och fastighets- och gatukontoret inför nybyggnation i en del av staden. ÄO/SR kunde i det sammanhanget belysa önskemål och behov som framförts av seniorer både rörande bostäder, den omgivande miljön, aktiviteter och möjligheten till sociala sammanhang.



SÅ SÄGER SENIORER I MALMÖ OM SITT BOENDE

Vid nybyggnation av bostadshus för seniorer behöver det samtidigt planeras för parkering i nära anslutning. Plats för på- och avstigning är inte tillräckligt för den som har gångsvårigheter om parkering sedan ligger en bit i väg från huset.

Att planera och genomföra en flytt kan för en äldre och inte sällan ensamlevande person, innebära en alltför stor arbetsbörda. Stöd för att koordinera flytten men även praktisk och administrativ hjälp efterfrågas. Inte sällan är det en låg boendekostnad i nuvarande bostaden som blivit avgörande för beslutet att bo kvar, även om bostaden är för stor eller inte är så funktionell som den hade behövt vara.

Seniorer som vill flytta till en mindre och mer framkomlig bostad har ibland reagerat på att nybyggda seniorbostäder ofta har hög hyra. Trots att de kan ansöka om bostadstillägg skulle de inte klara av boendekostnaden. De som har låg pension har färre områden att välja på när de vill flytta till en mindre bostad. Det är också en betydande faktor att ett bostadsbyte som blir tvingande på grund av förändrad livssituation ofta är förknippat med

starka känslor. "Jag vill inte flytta ifrån huset även om det är för stort, vad ska jag ägna min tid åt när jag inte har min trädgård längre?"

Seniorer som i dagsläget är rörliga, aktiva och intresserade av att umgås med andra människor, uttrycker oro över att de kommer att bli begränsade när de framöver kanske inte kommer att kunna röra sig lika obehindrat. Närhet till sociala sammanhang blir då än viktigare. Risken att bli ensam och isolerad på grund av att fysiska begränsningar blir ett hinder för att komma ut när man så önskar, skrämmer många. Behovet av att träffa andra människor avtar inte i takt med att de fysiska förhållningarna avtar.

När det gäller bostäder och boendeformer framför seniorer önskemål om ett mer varierat utbud. Bostäder med ytor som ger möjlighet att upprätthålla och utveckla nya relationer till andra människor efterfrågas i lika stor utsträckning som tidigare period. Hellre en mindre egen lägenhet och ytor för aktiviteter och umgänge som alla boende i samma hus kan dela, är återkommande önskemål från seniorer i Malmö. Även närhet till samhällsservice och omvårdnad när det behovet väl finns, är önskemål som framförs. De som bor i seniorboenden berättar om den positiva känslan av att få finnas till hands för varandra och av att vara efterfrågad och känna sig behövd av andra. Ett fåtal seniorer med erfarenheter från ett arbetsliv inom bostadsbyggande har även uttryckt ett intresse för att bidra i arbetet med att utforma nya bostäder och områden.



SÅ SÄGER MALMÖS SENIORER MED ÄLDREOMSORG OM SITT BOENDE

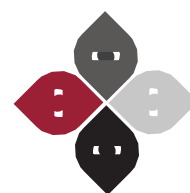
När den ena personen i ett sammanboende par har så omfattande behov av vård och omsorg att ett vård- och omsorgsboende har beviljats, påverkas situationen även för personen som bor kvar i den tidigare gemensamma bostaden. Det kan vara svårt att få den gemensamma ekonomin att räcka till de båda bostäderna samtidigt som avgifter för måltider och omvårdnad tillkommer. Även om den kvarboende kan ansöka om bostadstillägg från Pensionsmyndigheten, kan partners flytt innebära att även den som är frisk behöver byta till en bostad med lägre kostnader.

Det finns utmaningar för vård- och omsorgsboenden i att kunna tillgodose allt som ger en meningsfull dag för varje individ. Ett omfattande behov av vård och omsorg på den nivå att ett vård- och omsorgsboende har beviljats kräver samtidigt att individens övriga behov blir tillgodosedda. Ett sådant behov kan vara möjlighet till utevistelse. För att komma ut i större utsträckning än vad som är möjligt med boendets personal efterfrågas möjligheten att få behålla ledsagare även efter flytt till vård- och omsorgsboende.

Det finns anhöriga som i samtal med ÄO/SR är osäkra på sin rätt till information. De efterfrågar en ömsesidig och från boendet sida mer aktiv dialog för att känna sig trygg med närståendes situation på boendet.

Tre av Malmö stads vård- och omsorgsboenden erbjuder numera finsk inriktning för att kunna tillgodose finsktalande Malmöbors behov och önskemål. Det ligger i kommunens ansvar att som finskt förvaltningsområde tillgodose den finsktalande minoritetens särskilda rättigheter. Önskemål om boende med finsk inriktning har sedan tidigare framförts av finsktalande seniorer.

Både seniorer och anhöriga till någon som är äldre har efterfrågat mer information om vad som händer sedan ett vård- och omsorgsboende har blivit beviljat. Bland annat undrar man hur det ska gå till att flytta när det inte finns någon anhörig som har möjlighet att hjälpa till. Ett samordnat stöd för flytt efterfrågas. Väl inflyttad i sin lägenhet saknar man hjälp för att hänga upp bland annat tavlor och gardiner eller att hämta saker från det tillhörande förrådet. I dessa lägen har flera framfört önskemål om hjälp av hälsa- vård- och omsorgsförvaltningens fixartjänst, som utför motsvarande service för de som har fyllt 69 år och som bor kvar i sin tidigare bostad.



**”Det här är
inte mitt
hem längre”**

SENIOR I MALMÖ

Trygghet – hemma, ute och i samhället

Trygghet är ett område som i vid bemärkelse återkommer i seniorers dialog med ÄO/SR. Det handlar om trygghet i hemmet, utemiljön och i samhällets olika delar. Även tillgång till information påverkar känslan

av trygghet. För personer som är beviljade stöd och insatser från kommunens vård och omsorg handlar trygghet ofta om kontinuitet och relationen till vård- och omsorgspersonalen.

SÅ SÄGER SENIORER I MALMÖ OM TRYGGHET

Stadsmiljön påverkar känslan av trygghet vid utevistelser. Seniorer har särskilt lyft fram vikten av fungerande belysning på gator och öppna platser för att se och synas bättre. Även vetskapen om att det finns sittmöjligheter utomhus skapar trygghet och trivsel, att man har någonstans att sätta sig ner och ta en paus om det skulle behövas. Höjdskillnader behöver vara synliga och trappor ha en ledstång för att minska risken för fall. Tillgängliga utemiljöer hänger också samman med möjligheten att vara fortsatt delaktig även om åldern har fått en påverkan på kognition, syn eller hörsel.

Omläggning av busstrafik och omflyttade busshållplatser i staden får en större påverkan för personer som har gångsvårigheter och nedsatt kraft i förhållande till övriga resenärer. Omläggning av busslinjer i staden har för seniorer inneburit att de under längre tid inte har kunnat ta sig till de mötesplatser som påverkats mest av omläggningen. De har gått miste om den sociala samvaron och aktiviteter som annars är en viktig del av deras vardag.

I perioder då färdtjänst inte har fungerat enligt förväntan har det drabbat flera seniorer, bland annat de som inte har kommit i väg till eller hem ifrån sin dagverksamhet. Avsaknad av alternativa färd sätt har inneburit att den dagens strukturerade aktiviteter och sociala samvaro har uteblivit. För anhöriga som bor tillsammans med en person som är beviljad dagverksamhet, har följden varit att några timmars avkoppling eller egna planer har ställts åt

sidan för att i stället tillgodose närståendes vård- och omsorgsbehov i hemmet.

Att ge och att ha information i tillräcklig utsträckning och vid rätt tillfälle är en utmaning. Intresset för hur samhället tillgodoser äldre personers behov är sannolikt större i just den äldre delen av befolkningen och hos deras anhöriga. Eftersom åldrandet är individuellt sett både till *hur* vi påverkas och *när* vi påverkas av vår ålder, behöver information om samhällets service till seniorer finnas tillgänglig på många platser och kunskapen behöver därför bäras av många.

Bedrägerier som under senare år har drabbat allt fler personer och i stor utsträckning äldre, skapar otrygghet både för de som har blivit utsatta men även hos personer som inte har drabbats själva. Otryggheten kopplat till dessa bedrägerier är ett återkommande samtalsämne ibland stadens seniorer. Många uttrycker att de inte vågar använda sig av digitala tjänster. Det säger både personer som redan varit skeptiska till digitala tjänster och de som sedan yrkeslivet har datorvana. De tänker igenom hur de kan minska riskerna för att själva bli utsatta och överväger bland annat att välja bort användandet av bank-id.

På samma sätt som bostadssituationen kan vara en möjlighet eller ett hinder för att behålla och odla sociala kontakter så har den sociala kontexten betydelse för trygghetskänslan. Hur möjligheten till umgänge med andra människor ser ut, oavsett om det är familj, vänner eller bekanta har en stor påverkan på välbefinnandet. På ett seniorboende i staden säger en kvinna "Vi är en grupp på 6–8

personer som träffas en gång i veckan, umgås och hjälper varandra med sådant som dyker upp. Vi kallar det *veckans affärer*."

Värdet av att ha vänner i samma ålder framhålls, någon som delar minnen och upplevelser av samma tid och som är svårare att göra tillsammans med personer som är yngre än en själv. En hel del odling av sociala kontakter sker på stadens öppna mötesplatser. Mötesplatserna kompletteras som social arena av föreningar och grupper som ger möjlighet till samtal mellan personer som delar liknande erfarenheter och minnen. Så här uttrycker en person i Bosnien-Hercegovinas kvinnoförening det; "Ingen annanstans känner jag mig förstådd på djupet, alla här har upplevt kriget och vi förstår varandra. De var också där"

Fler äldre personer än under föregående period har valt att berätta om konsekvenserna av att leva med små ekonomiska marginaler och hur det påverkar dem och de liv de vill leva. Frågor om god man och framtidsfullmakt återkommer när de uttrycker oro över hur de ska klara av att hantera sin ekonomi om de på grund av ålder framöver inte kommer att klara det själva och. "Hur kommer det att fungera för mig som inte har några barn?"

"Vi är en grupp på 6–8 personer som träffas en gång i veckan, umgås och hjälper varandra med sådant som dyker upp. Vi kallar det *veckans affärer*."

SENIOR I MALMÖ

SÅ SÄGER MALMÖS SENIORER MED ÄLDREOMSORG OM TRYGGHET

Sannolikt är det en stor omställning för de flesta människor, att inse att man behöver hjälp från någon annan person för att hantera situationer i sin vardag. Innebörden av att inte längre klara vardagliga moment, som tidigare varit en självklarhet under den största delen av livet, kan vara svår att riktigt sätta sig in i för den som klarar sig själv. Naturligtvis skiljer sig upplevelsen av att behöva ta emot hjälp från någon annan från individ till individ. Många har en stark vilja att klara sig självständigt och för en del personer kan avtagande kognitiv förmåga innebära att man tackar nej till insatser även om det skulle kunna göra vardagen lite lättare.

För personer som är beviljade hemtjänst är den enskilt tydligaste önskan som framförts, att få sina behov tillgodosedda av så få personer som möjligt, för att känna sig nöjd och vara trygg. Det är också den bild som framkommer när ÄO/SR möter seniora Malmöbor som i nuläget inte har behov av hemtjänst men som ändå har tankar på hur det kommer fungera för dem framöver. Det beskrivs av flera som mycket utlämnande att behöva ta emot hittills okända människor i sitt hem för att få hjälp med moment i vardagen. För att bibehålla självbestämmandet och känna förtroende är det för många avgörande *hur* den beviljade hemtjänst faktiskt utförs. Där är antalet personer den enskilde behöver möta en viktig del. "Det här är inte mitt hem längre" uttrycker en kvinna med hemtjänst som berättar att hon får många korta besök av människor som hon aldrig lär känna och som inte heller lär känna henne.

Ledsagare beviljas för att en person ska få möjlighet till utevistelser och fortsätta vara en del av samhället. Det har under perioden kommit samtal från personer som är beviljade ledsagning och som inte känt sig lyssnade till när deras tidigare ledsagare har ersatts med en ny, utan att den äldre har haft någon möjlighet att påverka valet. Det har exempelvis varit svårt att få förståelse för att ledsagning passar bättre på förmiddagen för att man känner sig pigg och aktiv den delen av dygnet, i stället för en tid på dagen då man brukar behöva vila sig. För personer som behöver ledsagare och har nedsatt syn är det särskilt viktigt att få en ledsagare som

har kunskap och förståelse för den enskildes behov. Det kan vara avgörande för om den enskilde över huvud taget ska våga ta emot insatsen.

Förslag som framförts för att öka trygghetskänslan för personer som bor i vård- och omsorgsboende är att de som arbetar där bär namnskylt med både för- och efternamn. Även chefen för boendet har en viktig roll, inte enbart för personerna som arbetar där. Att känna boendets chef till namnet är också ett sätt att skapa en trygghet för den som bor där och även för anhöriga.

”De inom vården vet allt om oss, allt, medan vi ibland inte ens får veta deras namn”

De första kontakterna med kommunen är viktiga för att bygga förtroende med den som tar emot vård och omsorg. En del samtal från seniorer visar på att det kan vara svårt att återuppbygga förtroende om något har inträffat och sedan inte blivit utrett. Ibland ligger även andra personers erfarenheter av kommunens vård och omsorg till grund för vilken inställning en person bär. Det visar på vikten av att kommunen tidigt är aktiva i att

fånga upp frågor och oklarheter för att etablera en god relation.

För personer som behöver vård och omsorg är tryggheten många gånger avhängigt av att samarbetet mellan kommunens och regionens verksamheter fungerar väl. Upplevelser av otrygghet uppkommer när den enskilde inte känner att de kan lita på att det samarbetet fungerar som förväntat.

På samma sätt uttrycker anhöriga till äldre personer ett behov av att ha en överblick av de stöd och insatser som kommunen erbjuder och när insatser har beviljats den närstående vill anhöriga veta vilka möjligheter det finns för dem att vara delaktiga. Anhöriga till äldre personer som får vård och omsorg från både kommunen och regionen vill känna att allt hänger samman på ett begripligt sätt för att upplevas tryggt och säkert. Ansvar för samordningen läggs annars ofta över på anhöriga när den äldre personen inte klarar det själv.

**”Jag kände det
som om jag blev
en annan person
i andras ögon när
jag passerade 65”**

SENIOR I MALMÖ

Delaktighet – i samhället och äldreomsorgen

Seniorer i Malmö lyfter ur flera aspekter fram vikten av att känna sig fortsatt delaktiga i samhället. Det handlar om allt ifrån hur personer ska kunna fortsätta att vara aktiva och delaktiga med sina erfarenheter i utvecklingen av olika delar av staden till att personer med omvårdnadsbehov får vara delaktiga i den egna omvårdnaden.

Delaktighet beskrivs av Myndigheten för delaktighet som ***något som bland annat innebär att en person kan medverka och vara en del av samhället, göra självständiga val och fatta beslut som påverkar det egna livet.*** Delaktighet förutsätter att tjänster och miljöer är tillgängliga och där räknas såväl fysiska miljöer som tillgång till information in.⁸ Således förutsätter delaktighet tillgänglighet.

SÅ SÄGER SENIORER I MALMÖ OM DELAKTIGHET

De öppna mötesplatserna för seniorer är för många en betydelsefull plats bland annat för de aktiviteter som erbjuds och möjligheten att dela en måltid eller fikastund tillsammans med andra lockar. Viktigast för många verkar ändå mötesplatserna vara som en arena där man har möjlighet att träffa andra människor och där man känner sig välkommen. Många uppskattar att de utan kostnad kan delta i det breda utbudet av aktiviteter som anordnas. Några har önskemål om fler programpunkter som ger möjlighet till samtal om existentiella frågor och att dela tankar med andra om hur de upplever åldrandet. Utbudet av möjligheter där människor möts behöver hållas brett för att så många som möjligt ska kunna hitta sammanhang som passar de egna preferenserna.

”Jag är nöjd med livet. Jag har haft ett bra liv men känner att det räcker nu”

ÄO/SR har kommit i kontakt med både yngre och äldre seniorer som beskriver att det med åldrandet inte längre känner sig räknade med, samtidigt som deras egen känsla är att de har mycket kvar att ge. Flera beskriver det som en stor utmaning och omställning att lämna arbetslivet och en förlust av struktur och daglig kontakt med kollegor som arbetslivet tidigare inneburit. Någon uttrycker det

som en känsla av att inte längre höra till samhället eller känna igen sig och att det också ligger en känsla av sorg i detta. ”Jag kände det som om jag blev en annan person i andras ögon när jag passerade 65”

”Att gå ifrån ett arbetsliv med högt tempo till att vara pensionär utan något specifikt att göra... det blev en kris för mig”

Redan när en del personer lämnar arbetslivet känner de att deras delaktighet i samhället minskar. Det finns färre sammanhang där man förväntas delta och inte lika många tillfällen till att möta andra människor. Det har kommit förslag från seniorerna på att det förebyggande och hälsofrämjande arbetet som kommunen bedriver med inriktning för seniorer, borde erbjudas i ett något tidigare skede. Förslag på att tidningen *Vi tillsammans* skickas hem till personer redan från 65 års ålder för de som lever i ensamhushåll, har framförts.

Stadens pensionärsföreningar lyfter fram behovet av tillgängliga lokaler för att fler personer ska ges möjlighet att delta i föreningslivet. För många personer är närheten avgörande för om de väljer att delta i sammankomster eller inte och för den som använder hjälpmedel vid förflyttningar, är närheten ännu viktigare. Närhet till busshållplats är avgörande för de som har möjlighet att åka med buss. Föreningarna har också märkt av att fler medlemmar avstår från att delta i aktiviteter som medför en

kostnad för den enskilde. Dessa aktiviteter är inte är lika efterfrågade som de har varit tidigare.

Alltmer service och tjänster i samhället kräver kunskap i användandet av digital teknik. För den enskilde är både kunskap och faktisk tillgång till modern teknik avgörande för om viss service och tjänster är tillgängliga för dem. Seniorer har i varierande grad under sitt yrkesliv följt med i den förändring som digitaliseringen har inneburit. De som har arbetat med datorer som redskap i yrkeslivet beskriver oftare att de är trygga med att använda modern teknik, medan en del som har en annan yrkesbakgrund uttrycker ett större motstånd.

De äldsta i samhället är den grupp som använder digitala tjänster i lägre utsträckning än andra åldersgrupper.⁹

Oro över vilka risker som kan finnas med digitala tjänster uppges av en del seniorer som anledning till att de avstår från att använda dessa tjänster. Samtidigt beskriver de att avsaknaden av bra alternativ gör att de känner sig begränsade. Bank-id är ett exempel på en tjänst som en del väljer att avstå ifrån, men som samtidigt gör tillvaron krångligare och ibland också dyrare för den som väljer att inte skaffa det. Den senaste tidens utveckling med be- drägerier har fått många äldre personer att känna sig osäkra och att de inte har möjlighet att själva påverka vilka risker de faktiskt kan bli utsatta för. Hastigheten i utvecklingen av modern teknik gör att även tidigare vana datoranvändare har svårt att hålla sig uppdaterade och upprätthålla intresset.

Att vara beroende av hjälp från andra människor för att klara av att sköta sina ärenden begränsar möjligheten att leva ett självständigt liv. I förlängningen påverkar det personers möjlighet att vara delaktiga i utvecklingen av samhället. Även nedsatt syn och hörsel påverkar förmågan att använda teknik som utvecklas snabbt.

För att öka den digitala jämlikheten med tillgång till information, kommunikation, varor och tjänster efterfrågar seniorer en offentlig support för digitala tjänster. Både intresse, kunskap och ekonomi på- verkar möjligheten att vara delaktig när ett samhäl- le rör sig emot allt fler digitala verktyg. Samtidigt efterfrågas ett större ansvar från samhället i stort att erbjuda alternativ till digitala verktyg för att inkludera personer som av olika anledningar inte använder dessa. Det skulle öka möjligheten för flera att vara självständiga, aktiva och trygga. Valfungerande kommunikationer med buss och färdtjänst har också stor påverkan på möjligheten att vara delaktig. Fria bussresor för Malmöbor som är 70 år eller äldre är mycket uppskattat av seniorer och används i stor utsträckning enligt Skånetrafi- ken som sammanställer resandet.¹⁰

Begränsningen som medför att seniorkortet inte gäller på morgon och sen eftermiddag på vardagar, när resandet till skolor och arbetsplatser är som mest intensivt, innebär att en del seniorer känner sig stressade och styrda av tiden. Till viss del påver- kar det planering av aktiviteter både i föreningsli- vet och på mötesplatser för seniorer. Flera seniorer menar att det skulle ge en större frihetskänsla för den som väljer att åka buss och inte skapa stress inför en aktivitet som ligger utanför tidsramarna för fria bussresor.

"Jag är nöjd med livet. Jag har haft ett bra liv men känner att det räcker nu"

SENIOR I MALMÖ

ÄO/SR har till Skånetrafiken lyft fram seniorers synpunkter på bussomläggning och hur det påverkar den som har svårt att gå annat än korta sträckor. När flera bussar stannar efter varandra leder till att den sista bussen inte alltid stannar vid plattformen. Det gör det svårare att komma av bussen eftersom steget ner blir både längre och sker ifrån en högre nivå. Flera uppger att det är svårt och känns osäkert att åka buss med rollator och att det finns för få platser avsedda för resande med rollator. Bussäten som man själv behöver fälla ner kräver en viss handkraft, vilket kan vara en utmaning för personer med nedsatt kraft. När det en gång inträffat en incident i samband med bussresa kan det för många kännas otryggt att våga prova igen.

Även Serviceförvaltningens serviceresor har uppmärksammats på vilka konsekvenser det har medfört vid de tillfällen färdtjänst inte har levt upp till seniorernas behov och förväntningar. Det har bland annat inneburit att personer som är beviljade färdtjänst i vissa perioder inte har kunnat resa till sin beviljade insats inom dagverksamhet.

För att öka möjligheten för flera personer att fortsätta ha ett aktivt liv har det kommit önskemål om att ett kort, motsvarande *Malmönyckeln*. Den ger personer i Malmö som tillhör personkretsen enligt LSS, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, möjlighet att ha med en medföljande person kan vara med på en rad olika aktiviteter och kulturella arrangemang utan kostnad för medföljaren.

SÅ SÄGER MALMÖS SENIORER MED ÄLDREOMSORG OM DELAKTIGHET

Många seniorer reagerar starkt på att den som beviljas vård och omsorg från kommunen benämns som *brukare*.¹¹ Det upplevs av flera, både enskilda och föreningar som ett förminskande och ett avståndstagande. "Att bli kallad brukare känns förnedrande.... som att man är förbrukad"

Den som har behov av hjälp för sin dagliga omvårdnad och är beviljad vård- och omsorgsinsatser från kommunen har rätt att vara delaktig i sin egen omvårdnad så långt det är möjligt. Genomförandeplanen är ett verktyg för att skapa den delaktigheten och att ge personen möjlighet att tillsammans med sin kontaktman (för den som bor i ett vård- och omsorgsboende) eller fast omsorgskontakt (för den som har hemtjänst) komma överens om *hur* och *när* stödet som är beviljat ska utföras. Även för den som beviljats dagverksamhet, ledsagare, korttidsboende och växelvård ska en genomförandeplan upprättas och vid behov följas upp.¹² Det behöver göras begripligt för den enskilde Malmöbon som tar emot vård och omsorg vad en genomförandeplan innebär i termer av rätten till delaktighet i en mycket utsatt del av livet.



11 Socialstyrelsens begrepp; person som får, eller som är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten

12 Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen, Rutin för social dokumentation 2023-12-14

Lyssna in, fånga upp och sprida

Äldreombudsmannens uppdrag består i huvudsak av att

- möta och lyssna till Malmöbornas erfarenheter av hur det är att leva och åldras i staden
- förmedla äldres erfarenheter till beslutsfattare som ett bidrag till öka de kunskaper om äldre personers behov, situation och önskemål
- företräda äldre Malmöbornas behov i den fortsatta utvecklingen av Malmö som ett led i arbetet för ökad jämlikhet och lika rättigheter oberoende av ålder.

Seniorrådgivarens uppdrag består i huvudsak av att

- möta och lyssna till Malmöbornas erfarenheter vård och omsorg från kommunen
- ge råd, stöd och vägledning till enskilda i frågor som rör äldres livssituation
- förstärka vård- och omsorgsverksamheternas stödjande och rådgivande arbete

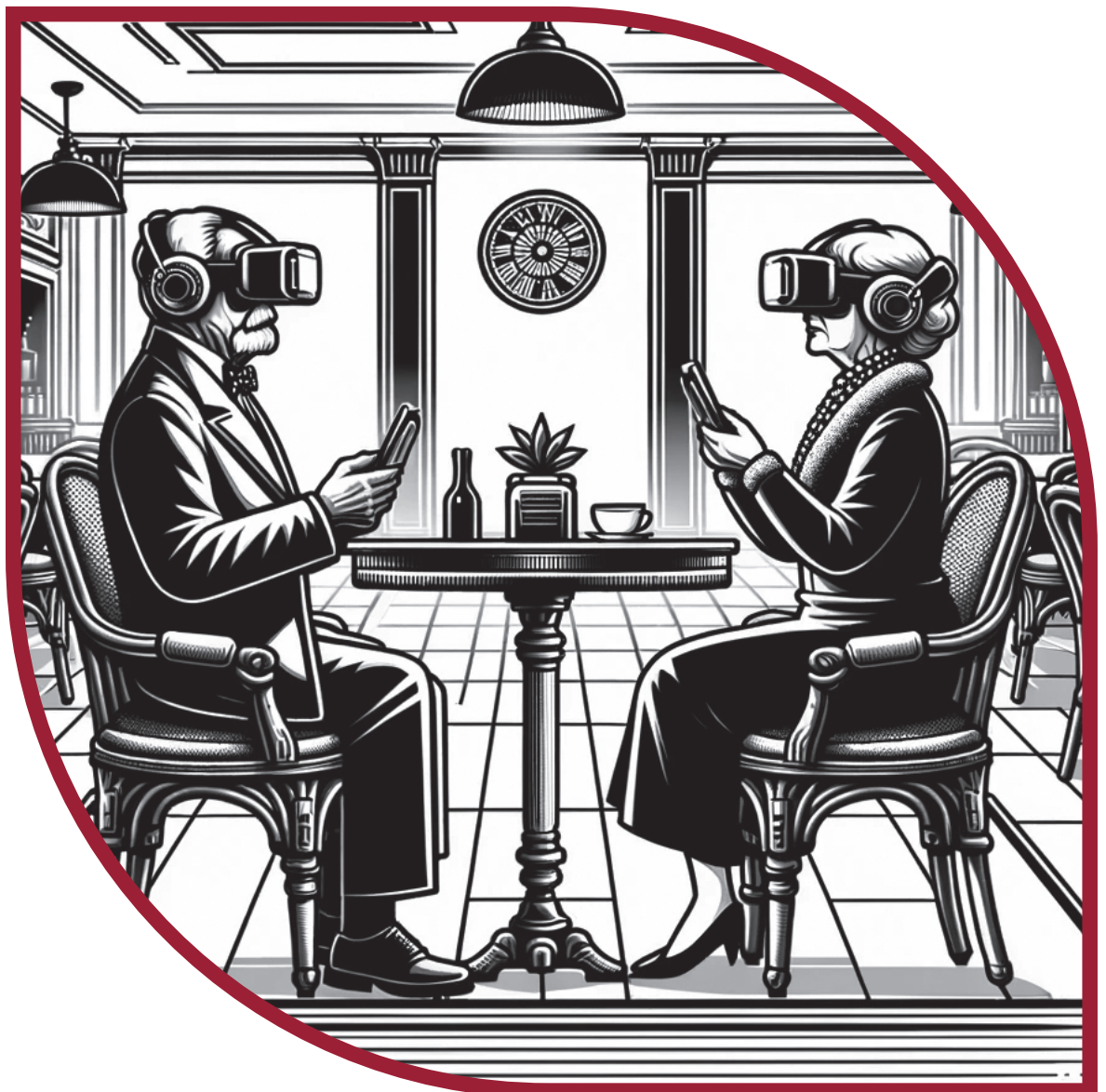
Genom kommunfullmäktiges budget för 2019 fick hälsa-, vård- och omsorgsnämnden, inom målområdet en jämlik stad, uppdraget att inrätta en äldreombudsman. Inriktningen är att ÄO:s arbete ska bidra till att äldre personer i Malmö upplever en ökad livskvalitet, att de kan påverka och ha inflytande över sin vardag och att de får bidra till den fortsatta utvecklingen av Malmö.

Seniorrådgivarens uppdrag har sin bakgrund i Malmö stads tidigare förtroendenämnd, en kommunal patientnämnd med uppdrag att erbjuda Malmöborna en oberoende funktion och nämnd att delge sina erfarenheter av kommunens vård- och omsorg. Därigenom bidrog Malmöborna med sina erfarenheter till utveckling av kommunens vård- och omsorgsverksamheter. Uppdraget omfattade verksamheter bedrivna enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen riktad till äldre och kommunens verksamheter enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Förtroendenämndens verksamhet upphörde vid årsskiftet 2018/2019.



SR ger sedan 2019 råd, stöd och vägledning till enskilda i frågor som rör hälsa, vård och omsorg. SR riktar sig till hälsa-, vård- och omsorgsnämndens målgrupper, äldre människor, vuxna människor med fysisk funktionsnedsättning och vuxna människor med somatisk sjukdom. Genom socialtjänstlagen utgör också anhöriga som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller som stödjer en person med funktionsnedsättning, en målgrupp för hälsa-, vård- och omsorgsnämnden.¹³

ÄO möter de seniora Malmöborna i förhållande till deras behov av stadens hela utbud och ansvar. Det gäller såväl seniorers bidrag till utveckling av staden som deras behov av stadens service. Stadens äldre invånare har behov av service och kontakt med kommunen inom en rad olika områden och kommunens vård- och omsorgsverksamheter är ett av dessa områden. ÄO arbetar för att utveckla dialogen med stadens övriga förvaltningar i frågor som rör seniorer och deras behov och rättigheter. Arbetet ska bidra till att seniora Malmöbor får möjlighet att ta tillvara sina rättigheter i alla verksamheter som staden har ansvar för.



Malmö stads policy för mänskliga rättigheter anger fyra vägledande principer för stadens samlade arbete som säger att

1. Malmö stad sätter Malmöbon i centrum och säkerställer individens rättigheter i stadens styrning- och verksamhetsuppföljning samt i analyser och beslut.
2. Malmö stad är tillgängligt för alla och verksamhet genomförs med likvärdigt, jämlikt och jämställt bemötande, kvalitet och tillgång.
3. Malmö stad tar vara på Malmöbornas kunskap och erfarenheter och ger dem möjlighet att ha inflytande i frågor och beslut som påverkar dem.
4. Malmö stad kommunicerar på ett transparent och inkluderande sätt om stadens verksamhet och om Malmöbornas rättigheter och möjligheter att utkräva dem.¹⁴

Det ligger i ÄO:s intresse att följa hur stadens förvaltningar utvecklar sina verksamheter gentemot seniorer utifrån dessa vägledande principer. ÄO/SR handlägger inte enskilda ärenden och företräder inte heller enskilda medborgare. Funktionerna har ett övergripande perspektiv och i förhållande till förvaltningens vård- och omsorgsverksamheter råder en hög grad av självständighet.

Synpunkter och klagomål hanteras av vård- och omsorgsverksamheterna som en del av deras systematiska kvalitetsarbete. Det är direkt till verksamheten som enskilda lämnar synpunkter och klagomål och vid behov vägleds de dit av SR. Personer som behöver råd och stöd för att själv framföra synpunkter och klagomål eller inför kontakt med berörd verksamheten får sådant stöd av SR.

Sedan januari 2024 har Malmö stad inlett arbetet för att ansöka om medlemskap i WHO:s nätverk för åldersvänliga städer. Inledningsvis innebär det en beskrivning av nuläget när det gäller äldrevänliga satsningar i stadens förvaltningar. Utgångspunkt är de områden som WHO lyfter fram: utomhusmiljöer och bebyggelse, bostadsförsörjning, mobilitet, respekt och social inkludering, socialt deltagande, delaktighet i samhälle och arbetsliv, kommunikation och information, samhällsstöd och hälsovård. Malmö stad kommer att anpassa och prioritera dessa utifrån vad som är relevant utifrån seniorernas behov i förhållande till stadens verksamheter. En handlingsplan ska därefter arbetas fram för att visa riktningen för hur Malmö ska utvecklas till en åldersvänlig stad. Den samordnande funktionen för arbetet med ett åldersvänligt Malmö och ÄO har inlett ett samarbete för att gemensamt bevaka äldres intressen och rättigheter.

¹⁴ Policy för mänskliga rättigheter med fokus på barnets rättigheter, jämlikhet och jämställdhet, (STK 2020–963), beslutad av Malmö kommunfullmäktige i juni 2022 och gäller från och med oktober 2022

Många kontaktytor

Malmöbor kan kontakta ÄO/SR via telefon eller e-post och även i publika möten på stadens öppna mötesplatser för seniorer eller genom träffar som arrangeras av föreningar och andra grupper. Genom ett nära samarbete med Malmö stads kontaktcenter förmedlas samtal eller kontaktuppgifter till den som vill komma i kontakt med ÄO/SR.

På stadens öppna mötesplatser för seniorer har Malmöbor sedan våren 2022 haft möjlighet att tillsammans med ÄO/SR samtala och beskriva sina upplevelser av hur det är att leva och åldras i Malmö, samtal i mindre grupp för att möjliggöra för alla att komma till tals. Mötena har varit välbesökta och de har förutom att erbjuda tillfälle att utbyta erfarenheter och få information, samtidigt gett möjlighet till social gemenskap. Mötena genererar i sin tur fler samtal från Malmöbor som vill ha enskild kontakt och vägledning med utgångspunkt i sin situation.

För att möta seniorernas varierande behov och förutsättningar för att ta tillvara sina egna intressen lägger ÄO/SR stor vikt vid att möta seniorerna utifrån den livssituation som just de befinner sig i. Vid enstaka tillfällen har ÄO/SR gjort besök i den enskildes hem, när det har varit det enda sättet för Malmöbon att kunna genomföra samtalet.

ÄO/SR medverkar i arrangemang som balanscaféer, trygghetsdagar, mötesplats på hjul, äldreveckan, anhörigdagen och liknande sammanhang som anordnas av hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen.

SPANING OCH VI TILLSAMMANS

ÄO/SR bidrar även i arbetet med innehåll till förvaltningens tidning *Spaning*, som når alla hushåll i Malmö där en person är 70 år eller mer. I tidningen *Vi tillsammans* som når samma målgrupper finns program för aktiviteter och informationsträffar på stadens öppna mötesplatser för seniorer.

CENTRALA PENSIONÄRSRÅDET

Sedan 2022 deltar ÄO i Malmös centrala pensionärsråd som adjungerad tjänsteperson och kan där följa de frågor som aktualiseras av föreningarna som är representerade i rådet. Rådet utgör en viktig bas för spridning av information vidare till respektive lokalförening och deras medlemmar.

FÖRVALTNINGAR, BOLAG OCH FÖRENINGAR

För att uppmärksamma övriga förvaltningar på seniorernas frågor och behov samarbetar ÄO bland annat med stadsbyggnadskontoret gällande bostadsanpassningar, fastighets- och gatukontoret gällande stadsmiljön, serviceförvaltningen gällande färdtjänst, arbetsmarknad- och socialförvaltningen gällande överförmyndarenheten, budget- och skuldrådgivningen, bostadsrådgivningen och öppenvård



vuxna Gustav för stöd till anhöriga som lever med en person med missbruk och funktionsstödsförvaltningen gällande tillgänglighet. Övriga kontakter för ÄO är Boplatssyd, MKB och enskilda bostadsrättsföreningar, som Riksbyggens Bonum med bostäder för seniorer. För att möta behoven hos seniorer som är av mer existentiell karaktär kan ÄO/SR förutom att lyssna även vägleda enskilda till annat samtalsstöd.

SAMVERKAN MED REGION SKÅNE OCH FUNKTIONSTÖDSFÖRVALTNINGEN

Sedan juni 2020 samarbetar ÄO/SR med representanter från funktionsstödsförvaltningen och Region Skåne i *demensutskottet*. Utskottet arbetar på uppdrag av Lokalt samverkansforum för nära vård och hälso- och sjukvårdsavtalet och målet är att identifiera *var* och *hur* de olika huvudmännen kan utveckla sitt samarbete. Syftet är att erbjuda stöd och insatser till personer som diagnostiserats med demenssjukdom och deras anhöriga i ett så tidigt skede som möjligt. ÄO/SR har sedan 2019 vid flera tillfällen mött människor som har upplevt att de befinner sig i ett mellanrum mellan organisationer där stöd har saknats sedan de själva eller deras närstående har fått en demensdiagnos. Med en ökad livslängd och ett växande antal äldre personer i samhället kommer allt fler att efterfråga ett bättre och tydligare stöd mellan regionen och kommunen. ÄO/SR bidrar till utskottets arbete med att belysa de erfarenheter som Malmöbor har delat med sig av och har även en sammankallande funktion.

ANHÖRIGPERSPEKTIV

ÄO/SR har med sin tillhörighet till hälsa- vård och omsorgsförvaltningen även kommit i kontakt med många anhöriga. Detta eftersom kommunen enligt socialtjänstlagen har ansvar för att erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller som stödjer en person med funktionsnedsättning. Mot den bakgrunden har ÄO/SR bidragit till hälsa- vård- och omsorgsförvaltningens arbete med att formulera en strategi för förvaltningens arbete inom området, *Strategi för ett anhängigperspektiv 2023–2026*. Strategin antogs av hälsa- vård och omsorgsnämnden i juni 2023.¹⁵

HÄLSA-, VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGENS VERKSAMHETER

ÄO/SR bevakar en rad olika områden för att vara uppdaterad i frågor som berör äldre personer och har regelbunden kontakt med en rad närliggande myndigheter och organisationers ansvarsområden. Inom vård- och omsorgsområdet sker det främst genom samarbete med förvaltningens kommunikationsavdelning och ledningen för hälsa- vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetsavdelningar.

MALMÖ UNIVERSITET

Under våren 2023 bidrog ÄO på förfrågan från studenter vid Malmö universitet till en studie om äldreperspektivet i fysisk planering relaterat till arbetet med äldrevänlig stad och jämförelse av Stockholm, Göteborg och Malmö.¹⁶

¹⁵ Strategi för ett anhängigperspektiv 2023–2026, hälsa- vård- och omsorgsnämnden 2023-06-20

¹⁶ Den äldrevänliga staden, en studie om Malmö stad och äldreperspektivet i fysisk planering – en kandidatuppsats inom Stadsbyggnad, stadsutveckling och planering av Jacquelin Brorsson och Isabelle Mandegård, vårterminen 2023

NATIONELLT SAMARBETE

ÄO och funktioner som liknar denna finns i ett flertal andra svenska kommuner. Både uppdrag och organisatorisk tillhörighet varierar, men en gemensam uppgift är att bidra till att frågor som är angelägna för äldre synliggörs. Sedan 2023 har ÄO i Malmö ett nära samarbete och erfarenhetsutbyte med ÄO i Uppsala, Göteborg och Stockholm. För att belysa det som är gemensamt och för att erbjuda både en utblick och kunskapspåfyllnad anordnade ÄO i dessa fyra kommuner en nationell konferens på temat *Hur kan vi tillsammans motverka ålderism?* Bland de medverkande var Sveriges äldreminister, Finlands nationella ÄO, Nordiskt välfärdscenter, Socialstyrelsen, representanter för åldersvänliga städer i Sverige, forskare kopplad till Institutet för framtidsstudier samt Institutet för mänskliga rättigheter.

