



Datum

2019-04-09

Vår referens

Jaklina Strand

Utredningssekreterare

Jaklina.Strand@malmo.se

Tjänsteskrivelse**Inrättande av äldreombudsman och rådgivande funktion för hälsa-, vård- och omsorgsnämndens målgrupper samt anhöriga
HVO-2019-197****Sammanfattning**

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden har fått i uppdrag i budget 2019 att inrätta en äldreombudsman. Därtill beslutade kommunfullmäktige i september 2018 att ge hälsa-, vård- och omsorgsnämnden i uppdrag att inrätta en rådgivande funktion för nämndens målgrupper samt anhöriga/närstående. Nämnden får ansvar för att formulera den rådgivande funktionens uppdrag utifrån det övergripande uppdrag som beskrivs i ärendet till kommunfullmäktige samt ta ställning till benämning av den rådgivande funktionen och lämplig organisatorisk placering. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden föreslår inrätta funktionen seniorrådgivare från och med 1 maj 2019. I det övergripande uppdraget bör det ingå att utifrån individens behov ge råd, stöd och vägledning i frågor som berör den enskildes livssituation samt ge hjälp och stöd i att framföra synpunkter och klagomål. Seniorrådgivaren bör tillika verka som äldreombudsman vid kontakter och samverkan med övriga nämnder och dess verksamheter samt externa aktörer som rör målgruppen äldre människor. Syftet är att bidra till att öka kunskapen om äldre Malmöborns situation samt behov, som bland annat framkommer i den rådgivande funktionens kontakter med enskilda och dess anhöriga.

Förslag till beslut

1. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden inrättar funktionen seniorrådgivare tillika äldreombudsman från och med 1 maj 2019.
2. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden ger hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen i uppdrag att fastställa organisatorisk placering för seniorrådgivaren.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse HVON 2019-04-25 Inrättande av äldreombudsman och rådgivande funktion

Beslutsplanering

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2019-02-20

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2019-03-21

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2019-04-16

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2019-04-25

Beslutet skickas till

Servicenämnden
Malmö centrala pensionärsråd
Malmö stads råd för funktionshinderfrågor

Ärendet

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden har fått i uppdrag att inrätta en äldreombudsman i kommunfullmäktiges budget 2019, målområde 5 - En jämlik stad.

Kommunfullmäktige beslutade i september 2018, efter remissförfarandet av översynen av förtroendenämnden, att ge hälsa-, vård- och omsorgsnämnden samt funktionsstödsnämnden i uppdrag att i respektive förvaltning inrätta en rådgivande funktion för nämndens målgrupp samt anhöriga/närstående. Nämnderna får ansvar för att formulera den rådgivande funktionens uppdrag utifrån det övergripande uppdrag som beskrivs i ärendet (STK-2017-792) samt ta ställning till benämning av den rådgivande funktionen och lämplig organisatorisk placering. Kommunbidraget som tidigare varit avsatt till förtroendenämnden från 1 januari 2019 fördelas mellan de båda nämnderna för finansiering av de rådgivande funktionerna.

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden föreslås besluta att hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen inrättar en rådgivande funktion med benämningen *seniorrådgivare* från och med 1 maj 2019. I seniorrådgivarens övergripande uppdrag bör det ingå att utifrån individens behov ge råd, stöd och vägledning i frågor som berör den enskildes livssituation samt ge hjälp och stöd i att framföra synpunkter och klagomål. Seniorrådgivaren bör återföra kunskap som grund för verksamhetsutveckling inom hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen samt andra berörda förvaltningar. Seniorrådgivaren bör tillika verka som äldreombudsman vid kontakter och samverka med övriga nämnder och dess verksamheter samt externa aktörer som rör målgruppen äldre människor. Syftet är att bidra till att öka kunskapen om äldre Malmöborns situation samt behov, som bland annat framkommer i den rådgivande funktionens kontakter med enskilda och dess anhöriga.

Kommunfullmäktige beslutade även att ge hälsa-, vård- och omsorgsnämnden och funktionsstödsnämnden i uppdrag att utarbeta samverkansrutiner med Patientnämnd Skåne och följa upp avtalet. Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens rutin för hantering av synpunkter eller klagomål, har reviderats och innehåller hantering av ärenden från Patientnämnden. Uppdraget anses fullgjort.

Malmö stads kontaktcenter

Kommunfullmäktige beslutade i maj 2017 om att ge kommunstyrelsen i uppdrag att inrätta ett kommungemensamt kontaktcenter. Malmö stads kontaktcenter startade 1 april 2019 och är medborgarens väg in till kommunen.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningens bedömning

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen anser att hälsa-, vård- och omsorgsnämnden bör inrätta en rådgivande tjänst från och med 1 maj 2019 för nämndens målgrupper och anhöriga. Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen bedömer att förvaltningens stödjande och rådgivande arbete

kan förstärkas genom inrättandet av en rådgivande funktion samt komplettera Malmö stads kontaktcenters kontakter med nämndens målgrupper. Det finns behov hos nämndens målgrupper att ytterligare få information och kunskap om frågor som berör den enskildes livssituation samt den enskildes rättigheter inom hälsa, vård och omsorg. Det finns även behov hos nämndens målgrupper att få information och kunskap om Malmö stad och dess organisation liksom om samhällsinformation. Detta har framkommit i information som inhämtas samt i dialoger som förts med nyckelpersoner som arbetar med rådgivande och stödjande arbete, till exempel anhängkonsulent, fixare, Silviasystrar, konsultsjuksköterskor demens, uppsökande verksamhet och närståendekoordinator.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen instämmer med stadskontorets utredning att den rådgivande funktionens övergripande uppdrag bör vara att:

- utifrån individens behov ge råd, stöd och vägledning i frågor som berör den enskildes livssituation
- ge hjälp och stöd i att framföra synpunkter och klagomål.

Råd, stöd och vägledningen ska ges på lika villkor till alla oavsett bakgrund och tillhörighet. Hantering av enskilda ärenden åligger verksamheten. Synpunkter eller klagomål lämnas i första hand till den verksamhet som ansvarat för vården och omsorgen, enligt gällande rutin för hantering av synpunkter eller klagomål. Den rådgivande funktionen kan vid behov vara behjälplig i framförandet av synpunkter och klagomål.

Den rådgivande funktionen bör ha ett nära utbyte med verksamheter som arbetar hälsofrämjande och förebyggande för att, dels kunna ge god vägledning till nämndens målgrupper och anhöriga, dels kunna återföra kunskap som grund för verksamhetsutveckling.

Omvärldsbevakning behöver ske löpande för att den rådgivande funktionen ska ha god kunskap om nämndens målgrupper. Den rådgivande funktionen bör samverka och ha kontinuerliga kontakter med relevanta aktörer där målgrupperna befinner sig. Den rådgivande funktionen kommer troligen att få hantera tvärspektoriella frågor. Den rådgivande funktionen förväntas därför ha ett utbyte med Malmö stads övriga förvaltningar, särskilt funktionsstödsförvaltningen och arbetsmarknads- och socialförvaltningen. Den rådgivande funktionen bör även ha ett nära samarbete med Malmö kontaktcenter genom serviceförvaltningen, då kommunens gemensamma kontaktcenter utgör medborgarens väg in till Malmö stad.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen anser att benämningen av den rådgivande funktionen bör vara *seniorrådgivare*. Benämningen klargör att det handlar om rådgivning och inte hantering av enskilda ärenden, myndighetsutövning eller att företräda enskilda medborgare. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden har i kommunfullmäktiges budget 2019 getts i uppdrag att inrätta en äldreombudsman. Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen anser dock att benämningen seniorrådgivare bör gälla vid kontakter med enskilda individer och att det är uppdragets innehåll som är avgörande. Seniorrådgivaren bör tillika verka som äldreombudsman vid kontakter och samverka med övriga nämnder och dess verksamheter samt externa aktörer som rör målgruppen äldre människor. Syftet är att bidra till att öka kunskapen om äldre Malmöbornas situation samt behov, som bland annat framkommer i den rådgivande funktionens kontakter med enskilda och dess anhöriga.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen bedömer att inrättandet av en rådgivande funktion med ett tydligt medborgarfokus samt uppdraget som äldreombudsman, kommer att bidra till ökad trygghet för den enskilde.

Ansvariga

Gisela Gréen, förvaltningsdirektör