



Malmö stad
Revisionskontoret

GRANSKNINGSRAPPORT

Likställighet inom äldreomsorgen – äldre med utländsk bakgrund

Projektledare: Åsa le Clair

Beslutad av revisorskollegiet 2010-12-15

1	SAMMANFATTNING	3
2	KRITIK/FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN	4
3	PROJEKTBESKRIVNING MM	4
3.1	Bakgrund till revisionens granskningsprojekt.....	4
3.2	Syfte	5
3.3	Avgränsning	5
3.4	Metod	6
3.5	Resurser.....	6
4	ÖVERSIKT	7
4.1	Rättsläget och övergripande beslut	7
4.2	Organisatorisk inplacering	10
4.3	Hur omfattande är kostnaderna?	11
4.4	Statistiska uppgifter.....	11
5	ERHÅLLER ÄLDRE MED UTLÄNDSK BAKGRUND OCH ÄLDRE SOM ÄR FÖDDA I SVERIGE LIKVÄRDIGT BISTÅND?	12
5.1	Styrande dokument i Malmö stad	12
5.2	Statistik.....	13
5.2.1	Sektionschefernas svar	14
5.3	Efterfrågan på äldreomsorg.....	14
5.3.1	Sektionschefernas svar	15
5.4	Överklagade beslut.....	15
6	ERHÅLLER ÄLDRE MED UTLÄNDSK BAKGRUND EN ANPASSAD ÄLDREOMSORG UTIFRÅN SINA SPECIFIKA BEHOV?	16
6.1	Särskilda behov	16
6.1.1	Sektionschefernas svar	17
6.2	Särskild äldreomsorg för äldre med utländsk bakgrund	18
6.2.1	Sektionschefernas svar	18
6.3	Utvecklingsarbete.....	19
6.3.1	Sektionschefernas svar	20
7	UTVECKLINGSPROJEKT	21
8	AVSLUTANDE KOMMENTARER	24
9	KÄLLOR OCH REFERENSLITTERATUR	28
10	BILAGOR	30
10.1	Bilaga 1 Frågeformuläret	30
10.2	Bilaga 2 Intervjufrågor -sektionschefer	34
10.3	Bilaga 3 Brukarundersökningen.....	35

1 Sammanfattning

Revisionskontoret har granskat likställigheten inom äldreomsorgen avseende äldre med utländsk bakgrund. I granskningen har vård och omsorgschefer i SDF Fosie, Hyllie och Rosengård, och stadskontorets vård- och omsorgsavdelning svarat på ett frågeformulär, samt sektionschefer i hemtjänst och särskilt boende intervjuats. Vi har granskat om äldre med utländsk bakgrund och äldre som är födda i Sverige erhåller likvärdigt bistånd och om äldre med utländsk bakgrund erhåller en anpassad äldreomsorg utifrån sina specifika behov.

Revisionskontoret konstaterar sammanfattningsvis följande:

- Det finns inte några särskilda styrande dokument avseende äldre med utländsk bakgrund varken centralt i kommunen eller lokalt i stadsdelarna.
- Kommunfullmäktige har antagit Handlingsplan mot diskriminering och förslag till Malmö stads indikatorer för integration och mångfald finns framtaget, men är ännu inte beslutade.
- Stadsdelarna använder inte den statistikmöjlighet som finns (data från verksamhetssystemet Origo) till att analysera i vilken utsträckning äldre med utländsk bakgrund ansöker om och får bistånd.
- Äldre med utländsk bakgrund verkar efterfråga äldreomsorg i mindre utsträckning än äldre med svensk bakgrund, åtminstone i Rosengård och Fosie.
- Äldre med utländsk bakgrund får bistånd i samma utsträckning som äldre med svensk bakgrund om de ansöker och behov finns.
- Socialtjänstlagen, individuella biståndsbedömningar och användande av tolk ska enligt de tillfrågade, säkerställa att äldre med utländsk bakgrund och äldre födda i Sverige erhåller ett likvärdigt bistånd.
- Stadsdelarna och stadskontorets vård- och omsorg har i sina utvecklingsprojekt arbetat med de som redan har äldreomsorg och verkar hittills inte ha undersökt vem som inte ansöker och varför.
- Det finns andra behov, eller snarare andra önskemål och förväntningar, hos äldre med utländsk bakgrund, på grund av deras kulturella och religiösa bakgrund. Det är dock individens behov som styr vilket bistånd som beviljas och utifrån det kan det sen finnas önskemål om hur en insats ska genomföras. Stadsdelarna anser att de kan tillgodose behoven hos äldre med utländsk bakgrund, men Rosengård och Fosie har kommenterat att det behövs ytterligare kunskap och andra arbetsmetoder.
- Det finns inte någon särskild äldreomsorg för äldre med utländsk bakgrund förutom Språkbanken och det har inte framkommit att det skulle finnas några andra behov i granskningen. Däremot måste stadsdelarna anpassa hur de genomför insatserna och personalens bemötande för att ta hänsyn till de kulturella skillnader och eventuella önskemål om hur omsorgen ska utföras som finns.

2 Kritik/Förbättringsområden

Att kunna analysera vilka grupper som använder olika biståndsinsatser och vad de anser om servicen borde vara en del av stadsdelarnas kvalitetsuppföljning och -utveckling, åtminstone i de stadsdelar med en hög andel medborgare med utländsk bakgrund. Statistiska Centralbyrån har i årets brukarundersökning samlat in uppgifter om bland annat födelseland. Det borde ge kommunen en möjlighet att analysera resultatet från brukarundersökning på ett annat sätt än tidigare.

Frågan om varför äldre med utländsk bakgrund inte ansöker om bistånd i samma utsträckning som äldre med svensk bakgrund borde ha en högre prioritet.

Personalens kompetens avseende kulturella skillnader, bemötande och förhållningssätt bör utvecklas. Behov av sådan utbildning har påtalats i svaren på frågeformuläret och i de genomförda intervjuerna. Det är också en slutsats som dragits i Mångfaldsprojektet.

I granskningen har det också påtalats behov av bättre information till äldre med utländsk bakgrund, om äldreomsorgen, men även om vad socialtjänstlagen innebär. Det bör göras en översyn av hur informationen ges och hur den tas emot, samt vad som ska göras kommunövergripande respektive lokalt i stadsdelarna.

3 Projektbeskrivning mm

3.1 Bakgrund till revisionens granskningsprojekt

Likställighetsprincipen finns reglerad i kommunallagen och innebär att kommuner och landsting inte får särbehandla kommuninvånare annat än på sakliga grunder.

Enligt socialstyrelsens lägesrapport 2008 utgjorde äldre födda utomlands 8,6 % av den äldre befolkningen år 1998 och 11,3 % år 2008. Från och med 2007 har den nationella socialstatistiken utformats så att det går att utläsa var brukarna av den offentliga äldreomsorgen är födda. Statistiken visar att utomnordiska äldre i högre utsträckning bor i ordinärt boende och också får hjälp av familjen i högre grad. Socialstyrelsen har konstaterat att det saknas kunskap avseende om och hur de äldre födda utomlands har behov som skiljer sig från äldre födda i Sverige.

I socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom vården och omsorgen om äldre år 2008 kom man fram till att olika bakgrundsvariabler som kön, ålder, utbildning och födelseland har ingen eller liten betydelse för brukarens uppfattning om hemtjänstens kvalitet.

Malmö stads statistik visar att andelen kommuninvånare med utländsk bakgrund ökat från 25 % år 1995 till 34 % år 2005. År 2009 var andelen kommuninvånare med utländsk bakgrund 38 % och i åldersgruppen 65 år och äldre var det, samma år, 21 % som hade utländsk bakgrund. Uttryckt i antal personer var det 9 639 personer över 65 år som hade utländsk bakgrund, av totalt 45 720 personer över 65 år.

Antalet kommuninvånare med utländsk bakgrund ökar och även antalet äldre med utländsk bakgrund. Frågan är vilka skillnader det finns och i så fall varför, när andelen äldre med utländsk bakgrund som får stödinsatser inom äldreomsorgen jämförs med andelen äldre med svensk bakgrund. Vilka särskilda behov äldre med utländsk bakgrund har och om de erhåller en anpassad service utifrån sina behov är andra intressanta frågeställningar.

3.2 Syfte

Syftet är att granska likställigheten i äldreomsorgen avseende äldre med utländsk bakgrund i Malmö stad.

Revisionsfrågorna är:

- Erhåller äldre med utländsk bakgrund och äldre som är födda i Sverige likvärdigt bistånd?
- Erhåller äldre med utländsk bakgrund en anpassad äldreomsorg utifrån sina specifika behov?

Revisionsfrågorna bryts ner i följande frågeställningar:

- Finns särskilda styrdokument eller handlingsplaner för äldre med utländsk bakgrund?
- Är efterfrågan på äldreomsorg lika stor för äldre med utländsk bakgrund som för äldre födda i Sverige? Om inte, vad beror det på?
- Hur säkerställs att äldre med utländsk bakgrund och äldre som är födda i Sverige erhåller likvärdigt bistånd?
- Har äldre med utländsk bakgrund andra behov än äldre svenskar?
- Efterfrågar äldre med utländsk bakgrund anpassad service och omvårdnad? Vad efterfrågas?
- Kan äldreomsorgen i Malmö stad tillgodose behoven? Om inte, varför? Vad saknas?
- Vilken anpassad äldreomsorg finns för äldre med utländsk bakgrund i Malmö stad?

3.3 Avgränsning

En likställig äldreomsorg innebär att äldre oberoende av kön och om de är födda i Sverige eller annat land och oberoende av deras ekonomiska eller sociala förutsättningar samt av var de bor, ska ha samma möjligheter till vård och omsorg utifrån sina behov.

I det här granskningsprojektet har vi inriktat oss på att granska Malmö stads insatser inom äldreomsorgen (hemtjänst och särskilt boende) avseende äldre med utländsk bakgrund. Granskningen har genomförts i stadsdelarna Rosengård, Fosie och Hyllie. I de tre stadsdelarna har en hög andel av befolkningen utländsk bakgrund.

I Malmö stads statistik används begreppet utländsk bakgrund för både invandrare födda i utlandet och personer som är födda i Sverige men som har båda föräldrarna födda i utlandet.

3.4 Metod

I första skedet gjordes en översiktlig studie för att ta reda på vad andra (Socialstyrelsen, Länsstyrelsen, Sveriges kommuner och Landsting, andra kommuner mm) har skrivit om äldreomsorgen för äldre med utländsk bakgrund och för att ha en teoretisk grund för det fortsatta arbetet.

Ett frågeformulär togs fram och skickades ut till vård- och omsorgscheferna i de utvalda stadsdelarna, samt stadskontorets vård- och omsorgsavdelning. Svaren begärdes in skriftligt och kompletterades av olika bifogade dokument. Vård- och omsorgschefen i Rosengård bad om ett möte för att utveckla sitt svar. Vid detta möte var förutom vård- och omsorgschefen även myndighetschefen, enhetschefen för ordinärt boende, en biståndshandläggare och en sektionschef inom hemtjänsten närvarande.

Därefter har två sektionschefer från hemtjänst respektive särskilt boende intervjuats i de utvalda stadsdelarna. Valet av sektionschefer gjordes utifrån att de skulle ha erfarenhet av att arbeta med äldre med utländsk bakgrund. Vård- och omsorgscheferna eller enhetschefer tillfrågades om vilka hemtjänstområden eller särskilda boenden som hade många äldre med utländsk bakgrund. I Hyllie hade de särskilda boendena inte så många äldre med utländsk bakgrund boende, varvid intervjufrågorna inte hade så stor relevans för den intervjuade sektionschefen, som bara hade tre äldre med utländsk bakgrund på "sitt" boende. Alla frågorna i frågeformuläret har inte ställts till de intervjuade sektionscheferna. Frågeformuläret respektive intervjufrågorna framgår av bilaga.

Sektionscheferna har fått faktagranska minnesanteckningarna från intervjuerna. Alla som bidragit med information har faktagranskat rapporten innan revisorskollegiets beslut.

Rapporten har disponerats så att det i kapitel fyra finns en översikt över rättsläget och övergripande beslut, organisation mm. I kapitel fem och sex redovisas svaren på frågeformuläret och intervjuerna. I det sista kapitlet görs en avslutande kommentar.

3.5 Resurser

Styrgruppen ur Revisorskollegiet: Sten Dahlvid, Anneli Bojesson, Göran Hellberg, Berit Sjövall, Britt-Marie Lindkvist.

Projektledare från Revisionskontoret: Åsa le Clair

Kvalitetsgranskare: Lennart Håkansson

Sakkunnig revisor har prövat sitt oberoende med mera enlighet med SKYREV:s rekommendation och inte funnit något hinder mot att utföra granskningen.

4 Översikt

4.1 Rättsläget och övergripande beslut

Likställighetsprincipen regleras i kommunallagen (2 § 2 kap. SFS1991:900) och innebär att kommuner och landsting inte får särbehandla vissa kommunmedlemmar annat än på sakliga grunder. Principen om en jämlik omsorg innebär att män och kvinnor oavsett om de är födda i Sverige eller annat land och oberoende deras ekonomiska eller sociala förutsättningar och av var de bor ska ha samma möjligheter till vård och omsorg utifrån sina behov.

Enligt 2 § 2 kapitlet i socialtjänstlagen (SFS2001:453, förkortas SoL) har **kommunen det yttersta ansvaret** för att de som vistas i kommunen får det stöd och hjälp de behöver.

Socialnämndens uppgifter regleras i 1 § 3 kapitlet SoL:

Till socialnämndens uppgifter hör att

- göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen,
- medverka i samhällsplaneringen och i samarbete med andra samhällsorgan, organisationer, föreningar och enskilda främja goda miljöer i kommunen,
- informera om socialtjänsten i kommunen,
- genom uppsökande verksamhet och på annat sätt främja förutsättningarna för goda levnadsförhållanden,
- svara för omsorg och service, upplysningar, råd, stöd och vård, ekonomisk hjälp och annat bistånd till familjer och enskilda som behöver det.

Enligt 3 § 3 kapitlet SoL ska **insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet**, ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet och kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Regeringen har genom paragrafen markerat att kvalitetsutveckling är viktigt och det ställs krav på vad en god kvalitet avseende socialtjänstens insatser innebär:

- ”rättssäkerhet, en juridiskt korrekt handläggning
- den enskildes medinflytande
- lätt tillgänglig vård och service
- väl fungerande arbetsledning
- lämplig sammansättning av arbetslag
- genomtänkt arbetssätt
- uppföljning och utvärdering
- förtroendefull samverkan med den enskilde
- respekt för den enskildes integritet
- lyhördhet och inlevelseförmåga
- insyn och reellt inflytande för den enskilde”¹

¹ Bengt Olof Bergstrand, Den nya socialtjänstlagen 2009, s 28.

Det finns råd och föreskrifter om hur det systematiska kvalitetsarbetet ska bedrivas i socialstyrelsens allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:11)

I socialtjänstlagens fjärde kapitel regleras **rätten till bistånd**.

1 § Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

Vid prövningen av behovet av bistånd för livsföringen i övrigt får hänsyn inte tas till den enskildes ekonomiska förhållanden om rätten att ta ut avgifter för biståndet regleras i 8 kap.

Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Enligt 4 § 5 kapitlet SoL, skall Socialnämnden ”verka för att äldre människor får möjlighet att **leva och bo självständigt under trygga förhållanden** och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra”.

Enligt 6 § 5 kapitlet SoL ska socialnämnden göra sig väl förtrogen med de äldres levnadsförhållanden och i sin **uppsökande verksamhet** upplysa om socialtjänstens verksamhet på detta område. De ska också **planera sina insatser för äldre** och i planeringen samverka med landsting och andra samhällsorgan och organisationer”.

Alla myndigheter ska enligt 7§ Förvaltningslagen (SFS 1986:223, förkortas FL) sträva efter att **uttrycka sig lättbegripligt**. Information till den enskilde ska utformas så att den enskilde kan förstå och ta den till sig, vilket ställer krav på verksamheten att anpassa informationen i förhållande till olika målgrupper och ärendetyper. Det kan ofta vara nödvändigt att lämna både skriftlig och muntlig information vid flertalet tillfällen.

Handläggning och dokumentation regleras också i socialtjänstlagen och i föreskrifter från socialstyrelsen.

I **Malmö stads Äldreomsorgsplan** (antagen av kommunfullmäktige 2004-11-25) regleras verksamhetens innehåll och omfattning, särskilt prioriterade områden och hur kvalitetsarbetet ska bedrivas. Verksamheten regleras ytterst av staten via lagstiftningen och den nationella äldrepolitiken. När det gäller kommunens arbete står följande:

”Malmö skall vara en trygg stad. Präglad av respekt och solidaritet mellan grupper, individer och generationer. Vård och omsorg skall vara självklara rättigheter för dem som av olika anledningar inte klarar sig själva. Kommunen skall också med en högt kvalificerad socialtjänst kunna bistå alla som är i behov av stöd och hjälp.

Malmö skall bedriva ett aktivt folkhälsoarbete med målsättning att minska skillnader i ohälsa.

Alla äldre ska vara förvissade om att de får adekvat hjälp när de behöver den. Äldreomsorgen ska därför utgå ifrån ett helhetsperspektiv där varje individ kan uppleva trygghet och integritet.

Så långt det är möjligt ska alla ges möjlighet att bo kvar hemma, i den egna miljön. För att det ska kännas tryggt är det viktigt med kontinuitet och stabila kontakter med hemtjänsten.

En kompetent och motiverad personal som känner tillfredsställelse i sitt arbete är avgörande för en god vård och omsorg.”

De prioriterade områdena är rehabilitering, demensvård, vård i livets slutskede och hälsofrämjande insatser.

Kommunfullmäktige beslutade om **Handlingsplan mot diskriminering 2010-09-30**. Handlingsplanen ska ”synliggöra och motverka diskriminering och främja mänskliga rättigheter och likabehandling”. I planen beskrivs hur arbetet mot diskriminering ska bedrivas, vilka lagar och internationella överenskommelser som styr och vilka andra planer och policydokument i Malmö stad som tangerar eller kompletterar handlingsplanen.

Under fyra rubriker beskrivs ett antal uppdrag för förvaltningarna:

- ”Kommunen ska arbeta aktivt för lika möjligheter till anställning för alla invånare
- Kommunen ska vidta aktiva åtgärder för en rättvis tillgång till bostäder i kommunen
- Kommunen ska främja lika möjligheter till lärande och utveckling och medverka till att utbildningar är tillgängliga för alla
- Kommunen ska främja likvärdiga förutsättningar för delaktighet i samhället”

Under den sista rubriken skrivs att Malmö stads integrationsplan som antogs av kommunfullmäktige 1999 ska ersättas och att ett arbete med att ta fram mätbara indikatorer för integration pågår.

Malmö stads indikatorer för integration och etnisk mångfald har ännu inte beslutats av kommunstyrelsen. Det finns ett förslag som varit ute på remiss hos kommunens samtliga nämnder och fackliga organisationer. I tjänsteutlåtandet skrivs att syftet med dokumentet är att kommunens integrationsperspektiv ska ”ingå i kommunfullmäktiges målområden i den årliga budgeten för kommunens verksamheter”. Indikatorerna i det nya dokumentet ska ses som ett instrument för att förbättra kunskapen om och styrningen av integrationen i Malmö och ska tillsammans med Malmö stads nya plan mot diskriminering främja integration och därmed motverka diskriminering.

I avsnittet integration som servicepolicy skrivs att verksamheternas service ska ”utvecklas så att ingen diskriminering sker och hänsyn tas till att människor med olika bakgrunder kan ha olika preferenser och behov”. Malmö stads budget, kommunikationspolicy och Värdegrund för arbete och relationer i Malmö stad nämns som andra styrdokument som knyter an till service ur ett integrationsperspektiv.

Indikatorerna för Vård och omsorg betonar vikten av att information om medborgarnas rättigheter finns tillgängliga på olika språk, att biståndsbesluten ska kommuniceras så att de blir förstådda, att kvalitetsmätningar ska kunna användas för analys av vem som använder exempelvis hemtjänstens service och hur servicen uppfattas samt personalens språkliga och interkulturella kompetens.

Det är tänkt att kommunstyrelsen årligen ska redovisa resultatet av arbetet med indikatorerna till kommunfullmäktige och att målet är att skapa fasta rutiner för att sammanställa indikatorerna.

Revisionskontorets kommentar:

Kommunstyrelsen skrev i yttrandet avseende stadsrevisionens granskning år 2009 avseende Information till äldre om deras rättigheter att "I samband med en planerad revidering av äldreomsorgsplanen under 2010 bedöms det lämpligt att se över hur en gemensam plattform för uppsökande verksamhet kan utformas. Syftet bör vara att minska risken att personer hamnar i ofrivilligt utanförskap." Någon revidering av planen har ännu inte beslutats.

Ett beslut om Malmö stads indikatorer för integration och etnisk mångfald kommer eventuellt att tas i början på år 2011.

4.2 Organisatorisk inplacering

Stadskontorets avdelning för vård och omsorg ska stödja kommunstyrelsen avseende samordning, ledning och styrning av vård och omsorgsverksamheten i kommunen. De ska även vara ett stöd till stadsdelarna i deras långsiktiga planerings- och utvecklingsarbete.

Stadsdelsfullmäktige har enligt det av kommunfullmäktige beslutade reglementet ansvar för socialtjänst, stöd och service till vissa funktionshindrade, kommunal hälso- och sjukvård, obligatoriska skolformer, förskoleklass, förskoleverksamhet och skolbarnsomsorg, invandrarfrågor, fritidsverksamhet med vissa undantag, stadsdelsbibliotek i den mån detta ingår i området, lokal kultur, samt vissa uppgifter rörande fysisk planering och gatu- och parkunderhåll.

Stadsdelarnas vård och omsorgsverksamhet omfattar både äldre och funktionshindrade. SDF Rosengård beskriver sin verksamhet så här i intranätet:

"I vård- och omsorgsverksamheten arbetar ungefär 300 medarbetare, vilka tillsammans ansvarar för:

- hemtjänst
- hemsjukvård
- rehabilitering
- dagverksamhet
- mötesplats
- boendestöd
- träffpunkt
- LSS-verksamhet
- vård- och gruppboende
- anhörigstöd
- socialpsykiatri"

4.3 Hur omfattande är kostnaderna?

Omfattning av kostnader (kr) År 2009

Kostnad per vårdtagare 65 år och äldre	SDF Fosie	SDF Hyllie	SDF Rosen- gård
I ordinärt boende (inkl korttidsvård)	140 717	128 141	167 374
I särskilt boende	551 522	528 574	522 505
Antal vårdtagare 65 år och äldre			
I ordinärt boende (inkl korttidsvård)	1 059	1 418	340
I särskilt boende	291	432	107

Källa: Verksamhetsmätt, bokslut 2009

4.4 Statistiska uppgifter

9. Malmöbor efter ålder. 1 januari 2009

Ålder	Total- befolkning	Malmöbor med utländsk bakgrund				Totalt	% av bef. i ålders- gruppen
		därav Födda i utlandet (invandrade)	% av bef. i ålders- gruppen	Födda i Sverige med båda föräldrarna födda i utlandet	% av bef. i ålders- gruppen		
0	4 400	47	1	1 537	35	1 584	36
1-5	16 742	1 417	8	5 884	35	7 301	44
6	2 710	330	12	892	33	1 222	45
7-9	7 697	1 144	15	2 434	32	3 578	46
10-12	7 824	1 257	16	2 604	33	3 861	49
13-15	8 926	1 444	16	2 751	31	4 195	47
16-18	9 825	2 120	22	2 148	22	4 268	43
19-24	24 741	8 043	33	2 636	11	10 679	43
25-44	93 277	35 379	38	4 780	5	40 159	43
45-64	64 673	22 421	35	977	2	23 398	36
65-69	11 731	3 074	26	17	0	3 091	26
70-74	9 794	2 521	26	9	0	2 530	26
75-	24 195	4 012	17	6	0	4 018	17
mö totalt	286 535	83 209	29	26 675	9	109 884	38
0-5	21 142	1 464	7	7 421	35	8 885	42
6-15	27 157	4 175	15	8 681	32	12 856	47
20-64	179 195	64 927	36	7 812	4	72 739	41
25-64	157 950	57 800	37	5 757	4	63 557	40
65-	45 720	9 607	21	32	0	9 639	21

Källa: SCB (Statistiska Centralbyrån)

Malmö stadskontor, strategisk utveckling Elisabeth Pålsson

14. Malmöbor 1 januari 2009

Fördelning per stadsdel

Stadsdel	Total- befolk- ning	därav	Malmöbor med utländsk bakgrund				Totalt Malmöbor med utländsk bakgrund	
			Födda i utlandet (Invandrade)		Födda i Sverige med båda föräldrarna födda i utlandet		Antal	% av bef.
			Antal	% av bef.	Antal	% av bef.		
Centrum	42 176		10 284	24	2 652	6	12 936	31
Södra Innerstaden	33 015		11 036	33	3 376	10	14 412	44
Västra Innerstaden	31 574		3 896	12	936	3	4 832	15
Limhamn-Bunkeflo	38 394		5 570	15	1 306	3	6 876	18
Hyllie	31 473		9 476	30	3 243	10	12 719	40
Fosie	41 094		18 482	45	5 838	14	24 320	59
Oxie	11 634		2 614	22	825	7	3 439	30
Rosengård	22 334		13 381	60	5 888	26	19 269	86
Husie	18 948		3 434	18	1 407	7	4 841	26
Kirseberg	14 235		4 037	28	1 117	8	5 154	36
Malmö totalt	286 535		83 209	29	26 675	9	109 884	38

Källa: SCB (Statistiska Centralbyrån)

Malmö stadskontor, strategisk utveckling, Elisabeth Pålsson

5 Erhåller äldre med utländsk bakgrund och äldre som är födda i Sverige likvärdigt bistånd?

Rubrikerna nedan utgår från frågorna i frågeformuläret, som besvarats av vård och omsorgscheferna och stadskontoret. Svaren har sammanfattats och i de fall det finns en koppling till sektionschefernas intervju svar har de också sammanfattats under respektive rubrik.

5.1 Styrande dokument i Malmö stad

I frågeformuläret frågades det efter vilka styrande dokument, kommunövergripande respektive lokala, som finns för den kommunala äldreomsorgen och om det finns några särskilda styrdokument eller handlingsplaner för äldre med utländsk bakgrund.

Följande **styrande dokument** har tagits upp:

- Socialtjänstlagen
- Malmö stads äldreomsorgsplan
- Tillämpningsbestämmelser för beräkning av avgifter och förbehållsbelopp inom äldre- och handikappomsorgen
- Riktlinjer för avlösning i hemmet
- Kvalitetsplan för kost och nutrition
- Samordnad vårdplan
- Metodplan och aktkontroll

Kvalitetsuppföljning i ordinärt och särskilt boende och Malmö stads värdegrund har en av stadsdelarna också nämnt.

Fosie har också nämnt stadsdelsfullmäktiges mål som ett styrdokument.

Samtliga har svarat att det inte finns några särskilda styrdokument, varken centralt eller lokalt, för äldre med utländsk bakgrund inom äldreomsorgen i Malmö stad.

Rosengård har kommenterat att alla ska behandlas lika utifrån sina behov och om det finns önskemål om att få hemtjänst på sitt modersmål så försöker de tillgodose det önskemålet i så stor utsträckning som möjligt. Under 2009 kunde hemtjänst på brukarens modersmål erbjudas (helt eller delvis) till 24 av de 32 brukare som tackat ja till erbjudandet.

En av stadsdelarna har kommenterat att det finns ett förslag till Malmö stads indikatorer för integration och etnisk mångfald som berör detta.

5.2 Statistik

I frågeformuläret frågades om stadsdelen kan ta fram statistik avseende vilket bistånd inom äldreomsorgen som äldre med utländsk bakgrund har, om äldre med utländsk bakgrund kan urskiljas i de kvalitetsmätningar som görs i staden och om stadsdelen har gjort några egna undersökningar om vad äldre med utländsk bakgrund vill ha för omsorg och vad de tycker om den omsorg de får.

De tre stadsdelarna har svarat att de inte har möjlighet att ta fram **statistik** avseende vilket bistånd som äldre med utländsk bakgrund har. Stadskontoret har svarat att det finns möjlighet, men att den inte används i dagsläget.

Rosengård har därefter kommenterat att statistiken, som de faktiskt kan ta ut från data-lagret i intranätet (uppgifter från Origo) inte är tillförlitlig. Dessutom anser de inte att de har något behov av sådan statistik just nu.

Äldre med utländsk bakgrund har hittills inte kunnat urskiljas i den **kvalitetsmätning** (den kommunövergripande brukarundersökningen, som genomförs av SCB), som görs i kommunen. Rosengård har kommenterat brukarundersökningen med att de hela tiden måste fråga sig vem som svarat på frågorna och om den som svarat verkligen har förstått frågorna.

Rosengård, Fosie och stadskontorets vård och omsorgsavdelning har svarat att det gjorts **undersökningar** om äldre med utländsk bakgrund. I avsnitt 7 beskrivs några av de utvecklingsprojekt som stadsdelarna deltar respektive har deltagit i; Hemtjänst på olika språk, Mångfaldsprojektet och Helhetssyn i hemtjänsten.

5.2.1 Sektionschefernas svar

Sektionscheferna har kunskap om de undersökningar som gjorts och projekt som stadsdelen deltagit i.

5.3 Efterfrågan på äldreomsorg

Detta avsnitt redovisar svaren på frågorna om äldre med utländsk bakgrund får bistånd i samma utsträckning som äldre med svensk bakgrund, om efterfrågan på äldreomsorg är lika stor för äldre med utländsk bakgrund som för äldre födda i Sverige och hur det säkerställs att äldre med utländsk bakgrund och äldre som är födda i Sverige erhåller likvärdigt bistånd.

På frågan **om äldre med utländsk bakgrund får bistånd i samma utsträckning som äldre** med svensk bakgrund har stadskontoret, Rosengård och Hyllie svarat ja. Rosengård har dock kommenterat ”ja, om de ansöker och behov finns” och Fosie som svarat nej ”på grund av att de inte ansöker om bistånd i samma utsträckning som äldre med svensk bakgrund” och listat samma förklaringar som i frågan nedan. Stadskontoret har svarat att ”många har hjälp av anhöriga och det kan finnas de som ej ansöker i samma utsträckning men det är inte forskat på. Efter ansökan anser vi att alla individer har samma möjligheter till bistånd.”

Stadskontoret har svarat att **efterfrågan på äldreomsorg** inte är lika stor för äldre med utländsk bakgrund som för äldre födda i Sverige och hänvisar till siffror för Malmö stad totalt. De har i sitt formulärsvar gjort en jämförelse som visar att 24 % av svenskfödda över 65 år har beviljade vård och omsorgsinsatser och att motsvarande siffra för utlandsfödda är 16 %.

Rosengård och Fosie har också svarat att efterfrågan på äldreomsorg inte är lika stor för äldre med utländsk bakgrund. Rosengård har kommenterat att det ”kommer mer och mer ansökningar men synen på åldrandet och vem som har ansvaret för den äldre ser olika ut inom olika kulturer. Fosie har listat ”brist på kunskap om socialtjänstlagen och dess insatser, brist på kunskap om vård och omsorg som organisation, att det saknas information om socialtjänstlagen och dess insatser på olika språk, okunskap kring rättigheter och skyldigheter och kultur och tradition” som förklaring till sitt svar.

Hyllie har inte svarat alls då de anser att de inte har något underlag.

Rosengård har utvecklat sitt svar ytterligare och de menar att det finns ett mörkertal, men att de inte har några uppgifter om hur stort det är. Samtidigt kan de se att efterfrågan har ökat de senaste tio åren och fortsätter att öka. Det kan finnas en syn på äldre i vissa kulturer, som innebär att de förtjänar att bli omhändertagna. Detta krockar ibland med äldreomsorgens inställning att de äldre ska göra så mycket de kan själva, att de inte ska passiviseras. Andra vill inte släppa in främlingar i hemmet och ansöker inte om hjälp förrän i ett väldigt sent skede, när den äldre blivit väldigt dålig.

Rosengård arbetar intensivt med att förklara vad hemtjänsten går ut på, men menar att det inte är lätt att förebygga med information. De kulturella skillnaderna påverkar mycket. Exempelvis säger en del äldre att handläggarna ska prata med sonen. Då kan det vara meningslöst att prata med den äldre utan att inkludera sonen i samtalet. Lyhördhet och att stämna av att alla (den äldre och anhöriga) är med och förstår är viktigt. De planerar att börja med uppsökande verksamhet med hjälp av en arabisktalande konsulent.

När det gäller frågan om **hur det säkerställs att äldre med utländsk bakgrund och äldre som är födda i Sverige erhåller likvärdigt bistånd** har stadsdelarna svarat att de arbetar enligt socialtjänstlagen, att alla är lika inför lagen och att de gör individuella biståndsbedömningar. Rosengård har kommenterat att de använder tolk för att säkerställa att man kan få ge uttryck för sina önskemål och Fosie har skrivit att det pågående Mångfaldsprojektet leder till bättre kunskap och metoder.

5.3.1 Sektionschefernas svar

Sektionscheferna bekräftade vård- och omsorgschefernas svar avseende **efterfrågan på äldreomsorg**. De menade att efterfrågan på äldreomsorg för äldre med utländsk bakgrund har ökat de senaste åren. En sektionschef sa ”för 10 år sedan hade man många anhörigvårdare i stadsdelen, men i takt med att de har avvecklats har efterfrågan ökat”. En annan menade att det finns ett mörkertal och att många får hjälp från anhöriga med exempelvis maten. En tredje kommenterade att ”när jag började arbeta här 2003 var det inte så många vårdtagare med utländsk bakgrund och personalen var ovan att gå hem till äldre som inte talade svenska, idag är de vana vid det.”

När det gäller att säkerställa att äldre med utländsk bakgrund och äldre som är födda i Sverige **erhåller ett likvärdigt bistånd** har en sektionschef svarat att hon inte kan se att det görs några skillnader. De övriga har hänvisat till biståndshandläggarna, att det är de som beviljar biståndet och att de använder tolk vid behov. En av sektionscheferna har också nämnt den uppföljning av beslut och genomförande som görs när hemtjänstteamen träffas.

5.4 Överklagade beslut

I frågeformuläret ingick också frågor om hur många beslut avseende bistånd inom äldreomsorgen som överklagas i genomsnitt per år i stadsdelarna, vad som är de vanligaste anledningarna till överklaganden, om överklaganden skett med anledning av att äldre med utländsk bakgrund anser sig inte ha fått samma bistånd som äldre med svensk bakgrund och om stadsdelen (avseende äldreomsorgen) blivit anmäld för diskriminering utifrån etnisk tillhörighet.

Stadsdelarna har svarat att antalet överklagande är lågt (från noll till fem ärenden i genomsnitt per år) och inget överklagande, där äldre med utländsk bakgrund anser sig inte ha fått samma bistånd som äldre med svensk bakgrund, har skett. Inte heller har någon av stadsdelarna, avseende äldreomsorgen, blivit anmäld för diskriminering utifrån etnisk

tillhörighet. Anledningarna till överklagande handlar om avslag på särskilt boende, anhörganställning, personlig assistans och ledsagning enligt socialtjänstlagen.

6 Erhåller äldre med utländsk bakgrund en anpassad äldreomsorg utifrån sina specifika behov?

Rubrikerna nedan utgår från frågorna i frågeformuläret, som besvarats av vård och omsorgscheferna och stadskontoret. Svaren har sammanfattats och i de fall det finns en koppling till sektionschefernas intervju svar har de också sammanfattats under respektive rubrik.

6.1 Särskilda behov

Detta avsnitt handlar om äldre med utländsk bakgrund har andra behov än äldre svenskar, om äldreomsorgen i stadsdelarna kan tillgodose dessa behov och om äldre med utländsk bakgrund efterfrågar en omsorg som är specialanpassad efter deras särskilda behov.

På frågan om äldre med utländsk bakgrund har andra behov än äldre svenskar har Rosengård svarat ja, men kommenterat att även om behoven i sig är de samma vill äldre med utländsk bakgrund ofta ha hjälpen utförd på annat sätt eller vill ha hjälp med att läsa brev och komma i kontakt med myndigheter. Rosengård menar att de kan **tillgodose dessa behov** om de inte går längre än vad arbetsmiljölagen eller annan lagstiftning tillåter, men att det kan ta längre tid för hemtjänsten och att det då kostar mer för stadsdelen.

En ytterligare kommentar var att skillnaderna snarare handlade om andra önskemål än om andra behov. Önskemålen och förväntningarna kan vara annorlunda, exempelvis kan det handla om hur städningen ska göras eller att man vill ha hjälp med sådant som man egentligen klarar av att göra själv. Stadsdelen behöver andra arbetsmetoder, för att bemöta detta.

Fosie svarade att det för äldre med utländsk bakgrund, som har svårt att kommunicera åsikter och önskemål, är viktigt med kontinuitet och flexibilitet. Äldre med utländsk bakgrund kan även ”ha andra behov på grund av kulturell och religiös bakgrund. Exempelvis när det gäller kost, vård i livets slutskede och vid dödsfall”. Stadsdelen menar att de delvis kan tillgodose behoven, men att det krävs ytterligare kunskap. Projekten Hemtjänst på olika språk och Mångfaldsprojektet handlar om metodutveckling i syfte att öka brukarnas möjlighet till inflytande och delaktighet.

Hyllie menar att äldre med utländsk bakgrund har andra behov än äldre svenskar och att det beror på ”bland annat ärftlighet, levnadsförhållande och sociala förhållanden. De anser att de kan tillgodose dessa behov i stadsdelen.

Stadskontoret har svarat att äldre med utländsk bakgrund har ”samma behov men också behov av att kommunicera på eget språk” och menar att detta kan tillgodoses genom att

det finns olika språkkunskaper hos personalen inom vård och omsorg och att det genom Språkbanken också finns möjlighet att hyra personal med olika språkkompetens.

Både Rosengård och Fosie menar att **äldre med utländsk bakgrund efterfrågar en omsorg anpassad efter deras behov**. Förutom det som framgår av svaren ovan har de också kommenterat att även anhöriganställning efterfrågas. Fosie har kommenterat att språkkompetens bara efterfrågas någon gång ibland. Hyllie och Stadskontoret har svarat att äldre med utländsk bakgrund inte efterfrågar någon specialanpassad omsorg. Stadskontorets kommentar var ”inte mer än övriga grupper”.

6.1.1 Sektionschefernas svar

Alla sektionscheferna var överens om att äldre med utländsk bakgrund inte har **andra behov** än äldre svenskar. På frågan om det fanns **andra önskemål** hos äldre med utländsk bakgrund instämde alla också. Det finns kulturella skillnader som leder till särskilda önskemål. Önskemålen kan exempelvis handla om maten, vad den innehåller, men också hur den förbereds och hanteras. En sektionschef sa att det är städning och tvätt, som vårdtagarna reagerar mest på och vill ha utfört på annat sätt än vad hemtjänsten är van vid. En annan sa att det finns önskemål från vårdtagare om att personalen har särskild språkkompetens, men inte från alla och att behoven och önskemålen beror på vilket nätverk vårdtagaren har i övrigt.

En sektionschef kommenterade att äldre med utländsk bakgrund inte har annorlunda förväntningar än äldre med svensk bakgrund. Äldre kan ha olika förväntningar på hur mycket hjälp man ska få och inser inte alltid att det som man faktiskt kan göra själv kan de inte få hjälp med.

En sektionschef sa: ”De har samma grundläggande behov men sen kan de vilja få saker gjorda på ett annat sätt. Exempelvis efterfrågas ofta anhöriganställning. Det är ett stort arbete att förklara vad hemtjänsten är, vilken erfarenhet och kompetens de har och att man oftast kan matcha språket.” Samma sektionschef menade att de måste bli bättre på att informera, särskilt biståndshandläggarna vid vårdplaneringen, om vad hemtjänsten gör och att det är viktigt att de är flexibla i hur arbetet utförs, när det exempelvis efterfrågas våttorkning av mattor och soppa till frukost.

Det verkar vara så att den äldres behov framgår av **biståndsbesluten** och om det uttrycks särskilda önskemål i samband med ansökan kan det också framgå av besluten. Önskemålen framkommer oftast i samband med att genomförandeplanerna/de individuella serviceplanerna tas fram.

Sektionscheferna var också överens om att de kan **tillgodose behoven och önskemålen** och att det finns en stor språkligt kompetens hos personalen. En sektionschef menade att det brister ibland och att det då handlar om att personalen inte kan tala den äldres språk och det är svårt att ta in tolkar i den dagliga omvårdnaden.

En chef inom hemtjänsten uttryckte sig så här: ” Ja, de jobbar väldigt flexibelt, men håller sig inom ramen för uppdraget. Den kulturella kompetensen har ökat efter hand och personalen lär sig mer och mer i mötet med vårdtagarna. Det finns exempelvis

många olika inriktningar inom islam och om personalen får höra att de är orena och inte får röra vid maten får de inte ta illa vid sig. Personalens kulturella kompetens är viktig och det behövs utbildningar. En tanke från Mångfaldsprojektet är att de kan ta tillvara den egna personalens kompetens, lära sig av varandra, och att sätta av tid för utbildning.”

En annan chef inom hemtjänsten sa att de kompromissar för att komma fram till lösningar tillsammans med den äldre. Hon upplevde att hon får informera äldre med utländsk bakgrund flera gånger och menar att det behövs mer allmän information om vad socialtjänstlagen innebär, men också om vilken betydelse arbetsmiljölagen har för personalen.

På frågan om vilka **begränsningar** det finns när det gäller att tillgodose behov och önskemål så svarade de flesta att det är biståndsbeslutet som utgör uppdraget och också gränsen. En av cheferna menade att arbetsmiljölagen begränsar och ger som exempel att det kan vara svårt för hemtjänsten att arbeta i enlighet med arbetsmiljölagen om den äldre är van att sova på madrass på golvet och inte vill ha liftar och andra hjälpmedel i hemmet.

Två av cheferna nämnde projektet Helhetssyn i hemtjänsten och menade att hemtjänsten utifrån vad som är beviljat ska vara flexibel och låta vårdtagarna själv bestämma till viss del.

6.2 Särskild äldreomsorg för äldre med utländsk bakgrund

Här redovisas svaren på frågorna om vilken anpassad äldreomsorg för äldre med utländsk bakgrund det finns och om det finns svårigheter att bedriva en god äldreomsorg för äldre med utländsk bakgrund.

Hemtjänst på eget språk är den enda särskilt anpassade insatsen som finns i Malmö. I övrigt finns ingen **specialanpassad äldreomsorg** för äldre med utländsk bakgrund. Fosie kommenterade att ”hemtjänsten och de särskilda boendena försöker bemöta språk-önskemål, detta matchas i den mån det går genom exempelvis Språkbanken.”

Rosengård, Fosie och Stadskontoret anser att det finns **svårigheter att bedriva en god äldreomsorg för äldre med utländsk bakgrund**. De båda stadsdelarna nämner de kulturella skillnaderna och att språket kan utgöra ett hinder, samt andra förväntningar på hjälpen än vad som ingår i hemtjänstens uppdrag. Hyllie har svarat att det inte finns några svårigheter. Stadskontoret har kommenterat: ”Språkförbistringar finns och därför arbetas det med riktad information. Matkultur kan vara svårare att tillgodose ifall äldre önskar specifik mat från sitt hemland.”

6.2.1 Sektionschefernas svar

Sektionscheferna svarade att det inte finns någon **särskilt anpassad äldreomsorg** för äldre med utländsk bakgrund i Malmö stad. Det efterfrågas dock ofta anhöriganställning. Flera av cheferna har nämnt att man försöker matcha språkkompetens hos perso-

nalen med vårdtagarens språk och att man då det har betydelse ur kulturell eller religiös synvinkel försöker anpassa äldreomsorgen. Exempelvis att vissa vårdtagare inte vill ha manlig hemtjänstpersonal.

Cheferna ansåg inte att det saknas någon särskild insats för äldre med utländsk bakgrund och de ansåg inte heller att det finns några svårigheter att bedriva en god äldreomsorg för äldre med utländsk bakgrund. En har kommenterat att den kulturella kompetensen har ökat, men att det behövs mer mångkulturella mötesplaster och metoder för att få folk att gå dit.

Cheferna tillfrågades om de använder **Språkbanken**. De flesta ansåg att språkkompetensen i den egna personalgruppen räcker långt och har av den anledningen inte använt Språkbanken. En av cheferna kommenterade att språkbanken inte räcker till, att det för vissa inte räcker att få hjälp en gång i veckan av någon som talar ditt språk.

På frågan om de tycker att det finns ett **förväntningsgap** mellan vad vårdtagarna vill ha hjälp med och vad äldreomsorgen kan erbjuda har de svarat nej. En av cheferna har kommenterat att äldre med utländsk bakgrund inte har så mycket förväntningar, utan att det snarare är så att de kommer från länder där man inte har någon socialtjänst och därför inte vet så mycket om vad det innebär.

6.3 Utvecklingsarbete

I frågeformuläret ingick också frågor om det behövs särskilt utvecklingsarbete kring äldreomsorgen för äldre med utländsk bakgrund, vilket behov av kompetens och utbildning som finns hos personalen och om det finns något som behöver förbättras och utvecklas.

Slutligen frågades det om vad stadskontoret gör för att stödja stadsdelarnas arbete med äldre med utländsk bakgrund och om det finns något mer som stadskontoret kunde stödja stadsdelarna med.

Rosengård och Fosie ansåg båda att det **behövs särskilt utvecklingsarbete** kring äldreomsorgen för äldre med utländsk bakgrund. Rosengård skrev att ”det är viktigt att det blir tydligt för den enskilde vad hemtjänsten innebär och vad man kan förvänta sig. Vi har idéer om hur vi kan arbeta på ett annorlunda sätt för att nå dessa brukare.” Fosie skrev att ”det behövs mer kunskap kring vad som är bra, vad som behöver utvecklas samt vilka önskemål som finns utifrån ett brukar, anhörig- och personalperspektiv.”

Hyllie har inte svarat på frågan. Stadskontoret skrev att detta är en fråga för stadsdelarna som möter olika behov hos individer, att vård och omsorgsavdelningen inte har mött frågan och att det finns medel och möjligheter för utvecklingsarbetet genom bland annat ”migrationens utmaningar”².

² Forskningsprogram som pågår till och med 2011 och som är ett samarbete mellan Malmö stad, Malmö högskola och Region Skåne, se avsnitt 7.

När det gäller **personalens kompetens** avseende äldre med utländsk bakgrund så såg Rosengård att det behövs kulturkompetens och Hyllie skrev att de anställer personal med olika språkkunskaper och informerar om olika kulturer. Fosie svarade:

- ”Utbilda personalen i bemötande och kulturella skillnader. Skapa förståelse och kompetens kring kulturella skillnader och förväntningar hos brukarna. Engagera personal, anhöriga och brukare i detta, det vill säga att använda resurser som redan finns.
- Utbildning kring olika religioners och kulturers ideologier vad gäller synen på åldrandet, vård i livets slutskede samt döden.
- Språkkompetensen finns till stora delar i Fosie men det behövs en större öppenhet och diskussion kring detta inom vård och omsorg i Malmö stad.”

På frågan om **vad stadskontoret gör för att stödja stadsdelarnas arbete** med äldre med utländsk bakgrund har stadsdelarna främst nämnt Fou-enhetens stöd. Stadskontoret själva skrev: ”Stadskontoret förser med underlag, ex statistik, ger möjligheter att stödja personal att söka kunskap med stöd av forskare, bidrar med att göra utvärderingar, erbjuder stöd för att driva och initiera projekt samt ger stöd med informationsinsatser.”

Stadsdelarna tillfrågades också om det fanns något mer som stadskontoret skulle kunna göra. Stadsdelarna har bland annat svarat:

- tillskjuta ekonomisk finansiering till utvecklingsarbete
- mer forskning
- översätta broschyrer
- anordna seminarier, kring ämnet riktad till exempelvis personal och anhöriga.

Stadskontoret har svarat att det finns intresse och kompetens att bistå stadsdelarna att gå vidare med sina idéer och utvecklingsinsatser.

6.3.1 Sektionschefernas svar

Frågorna till sektionscheferna har handlat om informationen till äldre med utländsk bakgrund behöver förbättras, om hemtjänsten behöver anpassas eller göras mer känd hos äldre med utländsk bakgrund, om önskemål om specifik mat från hemlandet kan tillgodoseras, om bristande språk- och kulturkunskap leder till att äldre med utländsk bakgrund inte får sina behov/önskemål tillgodosedda, om personalens språkkunskaper och etniska kulturkompetens behöver förbättras, samt om det är något annat som skulle kunna bli bättre.

Två av sektionscheferna i hemtjänsten tycker att **informationen** till de äldre med utländsk bakgrund behöver förbättras och hemtjänsten göras mer känd hos äldre med utländsk bakgrund. En av dem menade att det behövs en informationsbroschyr som ger en grundläggande information på andra språk än svenska, om vad socialtjänstlagen innebär, eftersom många kommer från länder där det inte finns någon socialtjänst. Den andra har kommenterat att ”om de blir bättre på att informera, särskilt biståndshandläggarna på vårdplaneringen, om exempelvis att det inte ingår storstädning i insatsen städning, så vet ju vårdtagaren vad han/hon kan förvänta sig”.

Övriga chefer ansåg att de äldre är rätt välinformerade när de kommer till hemtjänsten respektive boendet, att biståndshandläggarna har informerat i samband med ansökan.

Önskemål om **särskild kost** verkar kunna tillgodoses utan problem. De äldre kan beviljas lättare matlagning.

Inte någon av cheferna ansåg att personalens **språksvårigheter eller bristande kunskap** om olika kulturer leder till att äldre med utländsk bakgrund inte får sina behov eller önskemål tillgodosedda. Däremot ser en del av dem ett visst behov av utbildning för personalen. En av dem har kommenterat. ”Språkkunskaperna är inte ett problem. Personalen har också utländsk bakgrund i stor och varierande utsträckning. Däremot behövs det utbildning kring kulturella skillnader och bemötande.

Slutligen några kommentarer om vad som skulle kunna göras annorlunda:

- ”Jag skulle vilja ha ett gäng pensionärer med utländsk bakgrund som kom och besökte de äldre på boendet. De anhöriga till äldre med utländsk bakgrund förvärvsarbetar också idag och hinner inte besöka sina äldre så mycket.”
- ”Det skulle vara intressant att få reda på om det vi från kommunen kan erbjuda är det som efterfrågas av våra äldre med utländsk bakgrund.”
- ”Man kanske ska börja arbeta med rekryteringen. Titta på vilka vårdtagare det finns i området och vilken språkkompetens som behövs och rekrytera därefter, så att man kan möta vårdtagarna med personal som kan kommunicera med dem på deras eget språk.
- ”Det som behövs är mer information, en informationsbroschyr på flera språk, och utbildning till personalen avseende kulturella skillnader och bemötande.”

7 Utvecklingsprojekt

Stadskontorets Forsknings- och utvecklingsenhet arbetar för en långsiktig kunskapsutveckling som leder till ökning av kompetensen hos medarbetarna och en bättre verksamhet. De arbetar inom fyra områden; äldreomsorg, stöd och service till personer med funktionsnedsättning, individ och familjeomsorg och migration. De bedriver forsknings och utvecklingsprojekt, anordnar seminarier och utbildningar mm. Aktuella projekt som bedrivs inom äldreomsorgen är Helhetssyn inom hemtjänsten, Guldstunder i de äldres vardag, Trygghetshotellet och Äldres boendemiljö. Sedan 2001 har ett antal så kallade Fou-rapporter tagits fram.

Migrationens utmaningar inom hälsa, omsorg och vård är sedan 2007 ett samarbete mellan Malmö högskola, Malmö stad och Region Skåne, som möjliggjort olika forskningsprojekt. Samarbetet sträcker sig till 2011. En del av forskningen har sammanställts i en antologi i syfte att sprida erfarenheterna till de som arbetar praktiskt med hälsorelaterade frågor.

I Rosengård genomfördes, av FoU-enheten, år 2008 en intervjustudie om den upplevda kvaliteten i hemtjänsten. Studien initierades med anledning av att hemtjänsten i området Örtagården/Herrgården i brukarundersökningen år 2006 fått lägre betyg än genomsnittet

för Malmö och Rosengård på samtliga punkter. Rapporten ”**Är hemtjänsten en Rosengård?**” visade att vårdtagarna var relativt nöjda med personalens bemötande, beviljade promenader och att de uppskattade när personalen är glad och positivt. Alla intervjuade ville ha en kontaktperson som utförde den mesta hjälpen för att kunna bygga upp ett förtroende och slippa försöka förklara hur man vill ha hjälpen utförd varje gång. Att inte kunna kommunicera med personalen har lett till missnöje och missförstånd om exempelvis vad som ingår i biståndsbeslutet. Samtliga vårdtagare som inte talade svenska önskade personal som talade deras språk.

I den senaste **brukarundersökningen**, som Statistiska Centralbyrån genomfört i Malmö stad. våren 2010, har området fått ett bättre betyg och det är inte längre några stora skillnader mellan de fyra hemtjänstområdena i stadsdelen.

Revisionskontoret har tagit del av Statistiska Centralbyråns senaste brukarundersökning i Malmö stad. Under våren 2010 har enkäter skickats ut till brukare i både hemtjänsten och äldreboenden. I Malmö stads intranät står:

”Resultatet visar på en ökad nöjdhet. Malmö har ett Nöjd-Kund-Index (NKI) 70 inom hemtjänsten och NKI 69 inom äldreboende på en skala från 0-100.

Likvärdig undersökning genomfördes under 2008. Men då vissa frågor har omformulerats och andra har uteslutats, är det svårt att jämföra resultatet mellan åren, menar SCB. År 2008 var motsvarande resultat för hemtjänsten NKI 66 och för äldreboenden NKI 67.”

”De faktorer som undersökningen pekar ut som förbättringsområden för Malmö inom hemtjänsten är ”hjälpens omfattning” och ”hjälpens utförande”. Inom äldreboende är det ”social samvaro” och ”aktiviteter”. Ett omfattande analysarbete kommer nu att påbörjas i stadsdelarna för att öka kvalitén ytterligare.

Regeringen har gett Socialstyrelsen i uppdrag att göra årliga brukarundersökningar i Sveriges samtliga kommuner. Den första genomfördes 2008 och den andra 2010. Syftet med uppdraget är att verksamheten ska utvecklas och förbättras.”

I tabellen i bilaga 3 framgår Fosies, Hyllies och Rosengårds resultat summerat per stadsdel. Stadsdelarna får resultatet per hemtjänstområde och boende också för att bättre kunna analysera resultatet.

Projektet **Hemtjänst på olika språk** bedrevs i hela Malmö stad och hade som syfte att möta alla brukare i hemtjänsten med ett kommunikativt förhållningssätt i enlighet med socialtjänstlagens intentioner och att höja kvaliteten i verksamheten. Projektet ledde till att en språkbank omfattande hela kommunen upprättades. I denna kan personal med språkkompetens matchas med brukare, som vill ha hemtjänst på sitt eget språk. Biståndshandläggarna använder regelmässigt tolk i samband med myndighetsutövningen. Malmö stads myndighetschefer har under våren 2010 kommit överens om att sökande som inte kan kommunicera på svenska ska tillfrågas om de vill få beviljade insatser utförda av personal som deras språk. Önskemål om detta ska då antecknas i utredningen. I projektet konstaterades att Fosie och Rosengård, som är de stadsdelar som har flest bru-

kare med annat språk, har ett fortsatt behov av att utveckla bättre metoder. Under 2010 pågår ett projekt för att säkerställa implementeringen av den IT-baserade Språkbanken. En av de intervjuade sektionscheferna nämnde att erfarenheterna från Språkbanken ska införlivas i den ordinarie verksamheten i någon form och att Språkbanken inte har använts så mycket av stadsdelarna, vilket kan bero på att det innebär en extra kostnad för budgetansvariga att anlita den.

Mångfaldsprojektet som nu håller på att avslutas i Fosie och Rosengård är ett resultat av att man i Hemtjänst på olika språk kom fram till att brukare i Fosie, med serbiska, kroatiska och bosniska (SKB) som modersmål och brukare i Rosengård, med arabiska som modersmål, inte kunde erbjudas hemtjänstinsatser på eget språk på ett optimalt sätt. I detta projekt har man undersökt vilken betydelse språket och kulturen har för kommunikationen i biståndsbedömningen och i hemtjänsten för dessa brukare. I syftet ingick också att ta reda på vilka insatser som efterfrågas och som kan öka brukarnas känsla av inflytande och delaktighet och att ta reda på deras förväntningar och föreställningar. Projektet pågår under hela 2010 och avslutas med en rapport i slutet av året.

En av sektionscheferna inom hemtjänsten pratade mycket om Mångfaldsprojektet. I slutet av oktober hölls ett möte med politiker och förvaltningsledningar från de båda stadsdelarna för att diskutera projektresultat och hur man kan gå vidare. Några av slutsatserna var att de måste arbeta vidare med informationen om vad hemtjänsten är och vad man kan få för hjälp för att komma till rätta med de förväntningar som de äldre med utländsk bakgrund har, att tillvarata språk- och kulturkompetent personal inom vård och omsorg, att fortsätta arbeta med bemötande och förhållningssätt och att de ska tillämpa individuella bedömningar avseende brukarnas önskemål. En ny mötesplats i Fosie för äldre med SKB som modersmål och en mötesplats för arabisktalande i Rosengård diskuterades också. Det har också gjorts en inventering av brukarnas specifika önskemål när det gäller utformningen av mötesplatser och hur de vill få information. Stadsdelarnas intention är att information om vård och omsorg ska finnas tillgänglig på SKB respektive arabiska.

I projektet kom man fram till att det inte alltid är språket som är det viktigaste. Vårdtagarna efterfrågar mer kulturkompetens hos personalen och anser också att det är viktigt att det är samma person som kommer. Personalens förhållningssätt och bemötande gentemot individen har många brukare också betonat.

I Rosengård funderar ledningen på att starta en mångkulturell hemtjänstgrupp som arbetar och befinner sig nära befolkningen i Herrgården. De har startat Seniorum, en mötesplats för äldre malmöbor och personer med funktionsnedsättning. Mötesplatsen har också fokus på anhörigstöd och riktar sig därför även till anhöriga och närstående. Äldre från många olika kulturer besöker mötesplatsen. De planerar också att börja med uppsökande verksamhet med hjälp av en arabisktalande konsulent.

Helhetssyn i hemtjänsten är ett projekt inom äldreomsorgen som startades 2009 i syfte att ge enskilda brukare större inflytande över hemtjänstinsatsernas utförande. Rosengård, Fosie, Kirseberg och Södra Innerstaden deltar i projektet som avslutas år 2010. Målsättningen är att vårdtagarnas inflytande över sin vardag ska öka och att vårdperso-

nalen ska få större ansvar över sin arbetsdag. Under projekttiden ska en Malmömodell tas fram för att eventuellt införas i hela kommunen. Fem inflytandeområden har man arbetat med:

- Flexibilitet inom biståndsbeslutet
- Kontaktman
- Personalens kompetens
- Sociala och fysiska aktiviteter
- Matsituationen

8 Avslutande kommentarer

Intervjuerna med sektionscheferna har varit för få för att kunna dra några generella slutsatser. I rapporten har likheter och skillnader redovisats. Sammanfattningsvis konstateras att Hyllies svar ibland skilde sig från Rosengård och Fosie, som har ungefär samma svar i frågeformuläret. Svaren vid intervjuerna verifierade i stort vård och omsorgschefernas svar i frågeformuläret.

De intervjuade sektionscheferna har tillfrågats om hur många äldre med utländsk bakgrund de har på boendet eller i hemtjänstområdet. När det gäller de särskilda boendena hade boendet i Hyllie bara ett fåtal äldre med utländsk bakgrund. I Rosengård och Fosie hade de särskilda boendena lite högre andel äldre med utländsk bakgrund, men då inte så många som kom utifrån Europa. I de intervjuade sektionschefernas hemtjänstområde motsvarade andelen äldre med utländsk bakgrund stadsdelens befolkningssammansättning i större utsträckning.

Hyllies svar både i frågeformuläret och i intervjuerna tyder på att de upplever en lite annorlunda situation än de båda andra stadsdelarna. Det kan bero på att de har lägre andel äldre med utländsk bakgrund. Rosengård och Fosie är de stadsdelar som har störst andel äldre med utländsk bakgrund och har deltagit i fler utvecklingsprojekt. I både Rosengård och Fosie har man i frågeformuläret och vid intervjuerna kommenterat att det finns det stora skillnader mellan områdena inom stadsdelen, som de måste ta hänsyn till.

Det finns inte några **styrande dokument** avseende äldre med utländsk bakgrund varken centralt i kommunen eller lokalt i stadsdelarna. Svaren motiverades med att alla ska behandlas lika utifrån sina behov.

Kommunens arbete mot diskriminering har inte kommenterats av de granskade. Det beror förmodligen på att den nya Handlingsplanen mot diskriminering antogs av kommunfullmäktige i september och frågeformuläret besvarades under sommaren och intervjuerna genomfördes under oktober. En av stadsdelarna har i sitt frågeformulär kommenterat Malmö stads indikatorer för integration och mångfald.

Revisionskontoret kan konstatera att stadsdelarna inte använder den **statistikmöjlighet** som finns (data från verksamhetssystemet Origo) till att analysera i vilken utsträckning äldre med utländsk bakgrund ansöker om och får bistånd. I SCB:s **brukarundersökning** som genomförts under året har bakgrundsvariablerna kön, ålder, födelseland, med-

borgarskap, inkomst samt utbildning också samlats in från befintliga register. I tidigare undersökningar (senast 2008 i hemtjänsten) efterfrågades bara variablerna kön och ålder. Det borde ge kommunen möjligheter att analysera svaren på ett annat sätt än tidigare. Att kunna analysera vilka grupper som använder olika biståndsinsatser och vad de anser om servicen borde vara en del av stadsdelarnas uppföljning och utveckling av kvaliteten, åtminstone i de stadsdelar med en hög andel medborgare med utländsk bakgrund. I förslag till Malmö stads indikatorer för integration och mångfald kommer förmodligen detta att uppmärksammas. Kommunstyrelsen har dock inte fattat något beslut avseende indikatorerna ännu.

Äldre med utländsk bakgrund verkar **efterfråga äldreomsorg** i mindre utsträckning än äldre med svensk bakgrund, åtminstone i Rosengård och Fosie. Hyllie har inte svarat eftersom de inte har något underlag att grunda sitt svar på och stadskontoret

Vi har frågat om äldre med utländsk bakgrund får bistånd i samma utsträckning som äldre med svensk bakgrund. Rätt fråga kanske är om äldre med utländsk bakgrund ansöker om bistånd i samma utsträckning som äldre med svensk bakgrund, vilket inte verkar vara fallet alltid. Stadskontoret har kommenterat att det kan finnas de som inte ansöker i samma utsträckning men att de inte har undersökt det.

Stadskontorets statistik över beviljade insatser enligt socialtjänstlagen för äldre (65 år och äldre) för hela Malmö visade på vissa skillnader mellan svenskfödda och utlandsfödda. För att se hur statistiken per stadsdel ser ut har revisionskontoret tagit fram följande tabell:

Stadsdel	Andel födda i Sverige med insats enl SoL, 65 år och äldre	Andel födda i annat land med insats enl SoL, 65 år och äldre
Centrum	23%	13%
Fosie	24%	15%
Husie	17%	13%
Hyllie	27%	16%
Kirseberg	30%	17%
Limhamn/Bunkeflo	18%	15%
Oxie	11%	7%
Rosengård	35%	16%
S Innerstaden	32%	15%
V Innerstaden	30%	22%
Malmö totalt	24%	15%

Källa: Befolkningsstatistik från KIR (kommuninvånarregistret) och Beslutade och pågående insatser inom socialtjänstlagen från Origo datalager

I tabellen har, fördelat per stadsdel, antalet äldre (65 år och äldre) födda i Sverige respektive i annat land, som har en insats beviljad enligt SoL satts i relation till totala antalet äldre födda i Sverige respektive i annat land. Statistiken visar att andelen äldre födda i annat land än Sverige som har någon form av äldreomsorg är lägre än för äldre födda i Sverige och att skillnaderna varierar mellan stadsdelarna.

En sak att observera är att det per definition inte är äldre med utländsk bakgrund det handlar om utan bara de som är födda i annat land än Sverige. I Rosengård var man tveksam till tillförlitligheten i Origos statistik. Statistiken verifierar dock att det finns ett mörkertal, att äldre med utländsk bakgrund inte ansöker om äldreomsorg i samma utsträckning som äldre med svensk bakgrund.

Socialtjänstlagen, individuella biståndsbedömningar och användande av tolk ska säkerställa att äldre med utländsk bakgrund och äldre födda i Sverige erhåller ett **likvärdigt bistånd**. Myndighetsutövningen är formaliserad process som styrs av lagar och föreskrifter från socialstyrelsen och har inte granskats i detta projekt. Biståndshandläggarna har en viktig roll i myndighetsutövningen. Deras arbete granskades till viss del i revisionskontorets granskning år 2009 avseende Information till äldre om deras rättigheter.

Lite förenklat kan slutsatsen att äldre med utländsk bakgrund erhåller ett likvärdigt bistånd i den mån de ansöker om det, dras. Stadsdelarna och stadskontoret har i sina utvecklingsprojekt arbetat med de som redan har äldreomsorg och verkar hittills inte ha undersökt vem som inte ansöker och varför. Frågan om varför äldre med utländsk bakgrund inte ansöker om bistånd i samma utsträckning som äldre med svensk bakgrund borde ha en högre prioritet.

I svaren nämns att det finns **andra behov**, eller snarare andra **önskemål och förväntningar**, hos äldre med utländsk bakgrund, på grund av deras kulturella och religiösa bakgrund. Det är dock individens behov som styr vilket bistånd som beviljas och utifrån det kan det sen finnas önskemål om hur en insats ska genomföras. De granskade stadsdelarna anser att de kan tillgodose behoven hos äldre med utländsk bakgrund, men Rosengård och Fosie har kommenterat att det behövs ytterligare kunskap och andra arbetsmetoder.

Sektionscheferna har påtalat behov av att de måste bli bättre på att informera om äldreomsorgen, om socialtjänstlagen mm och att personalens kulturella kompetens behöver förbättras.

Det finns inte någon **särskild äldreomsorg för äldre med utländsk bakgrund** förutom Språkbanken och det har inte framkommit att det skulle finnas några andra behov i granskningen. Däremot måste stadsdelarna anpassa hur de genomför insatserna och personalens bemötande för att ta hänsyn till de kulturella skillnader och eventuella önskemål om hur omsorgen ska utföras som finns. Det finns begränsningar i form av arbetsmiljölagen och andra lagar samt i ekonomin (personalens tid är begränsad).

Rosengård, Fosie och stadskontoret anser att det finns **svårigheter** med att bedriva en god äldreomsorg för äldre med utländsk bakgrund. De menade att de kulturella skillnader som finns och språket kan utgöra hinder, samt att de kan finnas andra förväntningar på hjälpen än vad som ingår i hemtjänstens uppdrag. Hyllie, liksom sektionscheferna, menade att det inte finns några svårigheter i att bedriva en god omsorg för äldre med utländsk bakgrund. Sektionscheferna har också kommenterat de kulturella skillnaderna och språkproblemen, men verkar anse att de i det dagliga arbetet normalt kan åstad-

komma lösningar som fungerar. Exempelvis genom att matcha personalen språkkompetens med vårdtagares språkbehov.

Språkbanken har inte blivit använd så mycket som man trodde, en av sektionscheferna nämnde att verksamheten kommer att ses över.

I praktiken verkar man inte dela in vårdtagarna utifrån deras bakgrund utan talar om individer och att det är individens behov som styr vad som beviljas. Det finns ingen särskilt anpassad äldreomsorg för äldre med utländsk bakgrund, men i omsorgen försöker man ta hänsyn till särskilda önskemål i den utsträckning det går. Samtidigt arbetar man i utvecklingsprojekten med att försöka förstå vad äldre med utländsk bakgrund tycker om äldreomsorgen och varför.

Det finns insikt om vikten av kunskap om kulturella skillnader och man arbetar med bemötandefrågor. I Rosengård och Fosie arbetar man med ett coachande förhållningssätt och deltar även i projekt Helhetssyn i Hemtjänsten, där flexibilitet är ett viktigt ledord.

Både Rosengård och Fosie anser att det behövs särskilt **utvecklingsarbete** avseende äldreomsorgen för äldre med utländsk bakgrund. Behoven verkar handla om att informera den enskilde om äldreomsorgen och undersöka vilka önskemål och förväntningar som finns. När det gäller personalens kompetens verkar det handla om behov av ökad kunskap om de kulturella skillnader som kan finnas. Bemötande och förhållningssätt nämns också.

De utvecklingsprojekt som har bedrivits i stadsdelarna och som fortfarande pågår är ett sätt för stadsdelarna att hitta nya arbetsmetoder. Både Mångfaldsprojektet och Projekt Helhetssyn i hemtjänsten avslutas år 2010. Det har tyvärr inte funnits några färdiga slutrapporter för projekten att ta del av i den här granskningen. Det viktiga nu är vad stadsdelarna gör för att ta tillvara på erfarenheterna från projekten.

När det gäller utvecklingsarbete har stadskontoret svarat att det finns både vilja och medel till detta. Ett problem för stadsdelarna verkar vara att den finansiering som stadskontoret kan bidra med inte alltid räcker till.

I granskningen har fokuserats på särskilt boende och hemtjänsten. I stadsdelarnas vård och omsorgsverksamhet ingår också uppsökande verksamhet, anhörigstöd och mötesplatser. Hur dessa verksamheter arbetar med äldre med utländsk bakgrund har inte ingått i granskningen, men har kommenterats i vissa fall.

Några av sektionscheferna kom in på frågan om **anhörigstöd**, att det finns verksamhet i stadsdelen, men att det nog borde göras mer känt för äldre med utländsk bakgrund.

I Rosengård finns en **mötesplats**, Seniorrum, som är välbesökt även av äldre med utländsk bakgrund. Behov av fler mötesplatser har konstaterats i Mångfaldsprojektet.

Hur Malmö stad och stadsdelarna **informerar om äldreomsorgen** och om särskilda informationsinsatser görs för äldre med utländsk bakgrund har inte heller tagits upp i granskningen. Det har dock framkommit av svaren att det är en viktig arbetsuppgift för stadsdelarna och att det kan finnas ett förväntningsgap mellan vad invånarna tror att äldreomsorgen kan erbjuda och vad den faktiskt kan hjälpa till med.

I vår granskning avseende Information till äldre om deras rättigheter (rapport beslutad av revisorskollegiet 2009-12-15) konstaterade vi att de granskade stadsdelarna verkar ha en bra information om vad som kan erbjudas äldre människor, men att stadsdelarna kanske bör fråga sig vilken effekt den information, som man ger, har.

9 Källor och referenslitteratur

Skriftliga källor

Beslutsorgan	Avser
Kommunstyrelsen 2010-03-03 § 92	Yttrande Granskningsrapport - Information till äldre om deras rättigheter.
Kommunfullmäktige 2004-11-25, § 238	Malmö stads Äldreomsorgsplan
Kommunfullmäktige 2010-09-30, § 185	Handlingsplan mot diskriminering
Ej beslutat (Dnr KS-KOM-2009-01155)	Förslag till Malmö stads indikatorer för integration och etnisk mångfald
Malmö stadskontor, strategisk utveckling, www.malmo.se/statistik	Malmöbor med utländsk bakgrund, januari 2009.
Fosie stadsdelsfullmäktige, 2009-08-04	Slutrapport Projekt Hemtjänst på olika språk – delprojekt eget språk, 2007-08--2009-08 Christina Moberg
Kommunstyrelsen 2010-05-05 § 214	Helhetssyn i hemtjänsten – delrapport, Stadskontoret 2010-03-29
	Projektplan för Mångfaldsprojektet, Pamela Duran Fosie SDF och Rosengård SDF, 2010-01-05
	Projektavslutsrapport Mångfaldsprojekt, Pamela Duran Fosie SDF och Rosengård SDF, utkast 2010-11-04
Statistiska Centralbyrån	Brukarna om hemtjänsten i Malmö stad, Nationell brukarundersökning våren 2010
Statistiska Centralbyrån	Brukarna om äldreboende i Malmö stad, Nationell brukarundersökning våren 2010

Uppgiftslämnare

Organisation/enhet	Namn
Stadskontoret	Ilona Holmgren
SDF Fosie	Helen Hansson, vård och omsorgschef
	Margareta Hedlund, sektionschef hemtjänstomr Gullvik/Hermodsdal
	Ann-Marie Wallin, sektionschef Söderkullahemmet
	Pamela Duran, projektledare Mångfaldsprojektet
SDF Hyllie	vård och omsorgschef
	Katia Herslow, sektionschef hemtjänstomr Norrbäck, Sörbäck, Holma och Delsjö
	Rickard Falck, sektionschef Päronskogens vårdboende
SDF Rosengård	Lena Gabrielsson, vård och omsorgschef
	Katharina Elyas, enhetschef ord boende
	Ulla Levander, biståndshandläggare SoL
	Eva Ingor, myndighetschef
	Maria Nordahl, sektionschef hemtjänstomr 2, Apelgården/Törnrosen
	Ann-Kristin Isgren, sektionschef hemtjänstomr Riddargården
	Björn Steffensen, sektionschef Kryddgårdens vårdboende

Referenslitteratur

Författare	Titel	Förlag
Bengt Olof Bergstrand	Den nya socialtjänstlagen Uppdaterad utgåva 2009	Bokförlaget Kommunlitteratur AB
Jenny Malmsten (red.)	Migrationens utmaningar inom hälsa, omsorg och vård	FOU-rapport 2010:2 Stadskontoret, Malmö stad
Ann-Marie Ahlberg, Marie Ekfors	Kommunal planering för äldre	Länsstyrelsen i Skåne län, 2009:22
	Nationell brukarundersökning inom vården och omsorgen om äldre 2008	Socialstyrelsen, 2009
	Vård och omsorg om äldre, lägesrapport 2008	Socialstyrelsen, 2009

10 Bilagor

10.1 Bilaga 1 Frågeformuläret

LIKSTÄLLIGHET INOM ÄLDREOMSORGEN

Det här frågeformuläret är en del av revisionskontorets granskning likställighet inom äldreomsorgen. Likställighet är ett brett begrepp, men granskningen har avgränsats till att gälla Malmö stads biståndsinsatser inom äldreomsorgen avseende äldre med utländsk bakgrund. Vi har valt att använda oss av den definition av utländsk bakgrund som används i Malmö stads statistik, där begreppet utländsk bakgrund används för både invandrare födda i utlandet och personer som är födda i Sverige men som har båda föräldrarna födda i utlandet.

Jag vore tacksam om du tar dig tid att svara på frågorna i formuläret och dessutom, elektroniskt eller i pappersform, bifogar de styrdokument, resultat av undersökningar, uppföljningar, statistik mm, som stadsdelen har och som kan belysa dina svar ytterligare.

Så här svarar du:

Frågorna är gjorda som ett word-formulär

Du flyttar dig mellan frågorna med TAB-tangenten.

I rutorna markerar du med ett "x" eller skriver in dina svar.

Glöm inte att spara dokumentet, som ett worddokument, på lämplig plats.

Skicka ditt svar till mig, asa.le-clair@malmo.se, som bifogad fil.

Formuläret kommer eventuellt att följas av en telefonkontakt om behov av komplettering eller utveckling finns. Jag har semester vecka 24-29 och önskar få formuläret besvarat senast 2010-07-31, för att kunna bearbeta svaren när jag kommer tillbaka från min semester.

Hälsningar
Åsa le Clair
040- 34 19 49

Likställighet inom äldreomsorgen

Stadsdel:

Namn:

1. Vilka styrande dokument, kommunövergripande respektive lokala, finns för den kommunala äldreomsorgen?
2. A. Finns särskilda styrdokument eller handlingsplaner för äldre med utländsk bakgrund?
 ja nej
B. Om nej, varför?
3. A. Har stadsdelen möjlighet att ta fram statistik avseende vilket bistånd inom äldreomsorgen äldre med utländsk bakgrund har?
 ja nej
B. Beskriv hur statistiken används?
4. A. Anser du att äldre med utländsk bakgrund får bistånd i samma utsträckning som äldre med svensk bakgrund?
 ja nej
B. Om nej, varför?
5. Kan äldre med utländsk bakgrund urskiljas i de kvalitetsmätningar som görs?
 ja nej
6. Har din stadsdel gjort några egna undersökningar om vad äldre med utländsk bakgrund vill ha för omsorg och vad de tycker om den omsorg de får?
 ja nej

7. A. Är efterfrågan på äldreomsorg lika stor för äldre med utländsk bakgrund som för äldre födda i Sverige?

ja nej

B. Om nej, vad beror det på?

8. Hur säkerställs att äldre med utländsk bakgrund och äldre som är födda i Sverige erhåller likvärdigt bistånd? Beskriv

9. Hur många ärenden avseende bistånd i äldreomsorgen överklagas i genomsnitt per år i din stadsdel?

10. Vad är de vanligaste anledningarna till att dessa ärenden överklagas?

11. A. Har överklaganden skett där äldre med utländsk bakgrund inte anser sig ha fått samma bistånd som äldre med svensk bakgrund?

ja nej

B. Om ja, hur många?

12. Har stadsdelen (avseende äldreomsorgen) blivit anmäld för diskriminering utifrån etniskt tillhörighet?

ja nej

13. A. Har äldre med utländsk bakgrund andra behov än äldre svenskar?

ja nej

B. Om ja, beskriv skillnaderna?

14. A. Kan äldreomsorgen i din stadsdel tillgodose dessa behov?

ja nej

B. Om nej, varför inte? Vad saknas?

15. A. Efterfrågar äldre med utländsk bakgrund en omsorg specialanpassad efter deras särskilda behov?

ja nej

B. Vad efterfrågas?

16. Vilken anpassad äldreomsorg finns för äldre med utländsk bakgrund i din stadsdel respektive i Malmö stad? Vilka särskilda biståndsinsatser förekommer?

17. Finns det svårigheter att bedriva en god äldreomsorg för äldre med utländsk bakgrund?

ja nej

18. Om ja, beskriv svårigheterna?

19. A. Behövs särskilt utvecklingsarbete kring äldreomsorgen för äldre med utländsk bakgrund?

ja nej

B. Förklara din ståndpunkt?

20. Vilket behov av kompetens och utbildning finns hos personalen beträffande äldre med utländsk bakgrund?

21. Finns det något som behöver förbättras och utvecklas? Beskriv

22. Vad gör stadskontoret för att stödja stadsdelarnas arbete med äldre med utländsk bakgrund?

23. Finns det något mer som stadskontoret kunde stödja stadsdelarna med?

24. Har du någon ytterligare kommentar?

TACK FÖR ATT DU TAGIT DIG TID OCH SVARAT PÅ FRÅGORNA!



10.2 Bilaga 2 Intervjufrågor -sektionschefer

1. Vad innebär ditt arbete?
2. Hur länge har du arbetet med det här?
3. Hur stort område har du ansvar för? /Hur stort boende?
4. Hur många äldre? Finns det många äldre med utländsk bakgrund i ditt område/ på boendet?
5. Är efterfrågan på äldreomsorg lika stor för äldre med utländsk bakgrund som för äldre födda i Sverige? Om inte, vad beror det på?
6. Hur säkerställs att äldre med utländsk bakgrund och äldre som är födda i Sverige erhåller likvärdigt bistånd?
7. Har det gjorts några undersökningar om vad äldre med utländsk bakgrund vill ha för omsorg och vad de tycker om den omsorg de får?
8. Finns det "intresseföreningar" som engagerar sig i äldreomsorgen? Anhörigföreningar, pensionärsorganisationer... Vilken samverkan sker?
9. Har äldre med utländsk bakgrund andra behov än äldre svenskar? I så fall vilka?
10. Har äldre med utländsk bakgrund andra önskemål än äldre svenskar? I så fall vilka?
11. Biståndsbesluten - framgår särskilda behov/önskemål i besluten?
12. Efterfrågar äldre med utländsk bakgrund anpassad service och omvårdnad? Vad efterfrågas?
13. Kan äldreomsorgen i Malmö stad tillgodose behoven/önskemålen? Om inte, varför? Vad saknas?
14. Vilka begränsningar finns det? (arbetsmiljölagen, stadsdelarnas ekonomi – dyrare om det tar längre tid för hemtjänsten att utföra omsorgen)
15. Vilken anpassad äldreomsorg finns för äldre med utländsk bakgrund i Malmö stad? Vilka insatser förekommer?
16. Finns det någon insats som behövs men som saknas?
17. Hur fungerar Språkbanken? Används den? Räcker den till?
18. Behöver informationen till äldre med utländsk bakgrund förbättras? Hur?
19. Behöver hemtjänsten anpassas eller göras mer känd hos äldre med utländsk bakgrund?
20. Behövs särskild kost? Går önskemål om specifik mat från hemlandet att tillgodose?
21. Är personalens språksvårigheter eller bristande kunskap om kultur och kost något som leder till att äldre personer med utländsk bakgrund inte får sina behov eller önskemål tillgodosedda?
22. Behöver personalens språkkunskaper och kunskaper kring etnisk kulturkompetens förbättras?
23. Är anhöriganställning ett alternativ? Finns det några riktlinjer (lokala eller centrala) för anhöriganställning?
24. Upplever du att det finns svårigheter att bedriva en god äldreomsorg för äldre med utländsk bakgrund? Vilka?
25. Finns det ett gap mellan vad brukarna vill ha hjälp med och vad äldreomsorgen kan erbjuda? Vad görs för att minska gapet?
26. Är det något som skulle kunna göras annorlunda?
27. Behövs särskilt utvecklingsarbete kring äldreomsorgen för äldre med utländsk bakgrund?
28. Är det något mer jag borde frågat om? Något du vill tillägga?



10.3 Bilaga 3 Brukarundersökningen

Brukarna om hemtjänsten respektive äldreboende i Malmö stad. Nationell brukarundersökning våren 2010 SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index

	NKI, HELHETEN	TRYGGHET I HEMMET	INFORMA- TIONEN *	BEMÖTANDET	INFLYTANDET	TRYGGHETEN **	HJÄLPENS OMFATTNING	SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER *	HJÄLPENS UTFÖRANDE	MEDEL INDEX
HEMTJÄNST										
2010 Fosie	71	79	63	79	65	77	75	55	76	70
2008 Fosie	72	74	62	80	66	.	75	53	77	69
2010 Hyllie	70	79	60	79	64	74	76	53	74	69
2008 Hyllie	66	70	55	77	63	.	73	42	74	64
2010 Rosengård	66	78	53	75	63	69	71	49	70	64
2008 Rosengård	61	70	54	73	58	.	67	40	68	60
Äldreboende										
2010 Högså i Malmö	74	82	64	84	69	77	79	57	78	71
2010 Lägst i Malmö	64	71	47	73	58	66	69	46	70	62

* Vissa eller samtliga av faktorns frågor har omformulerats sedan år 2008, man bör därför vara försiktig med jämförelser av resultat mellan åren

** Faktorn har genomgått en omfattande förändring sedan år 2008 och dess betygsindex är därför inte jämförbart med år 2008

	NKI, HELHETEN	TRYGGHET I BOENDET	INFORMA- TIONEN *	BEMÖTANDET	INFLYTANDET	TRYGGHETEN **	HJÄLPENS/OMV- ÅRDNADENS OMFATTNING	MATEN **	STÄDNING, TVÄTT OCH DUSCH *	VÅRDIN- SATSER *	SOCIAL SAMVARO OCH AKTIVITETER *	HJÄLPENS/OMV VÅRDNADENS UTFÖRANDE	BOENDE MILJÖN	MEDEL INDEX
ÄLDREBOENDE														
2010 Fosie	71	83	63	76	65	74	79	61	73	87	58	72	82	72
2008 Fosie	67	84	57	72	61	.	74	.	73	84	50	69	80	68
2010 Hyllie	69	80	60	74	61	73	73	57	70	81	53	71	79	68
2008 Hyllie	69	81	58	74	63	.	76	.	73	84	52	71	79	68
2010 Rosengård	71	83	62	77	65	75	77	65	68	80	60	73	81	71
2008 Rosengård	69	81	63	77	56	.	78	.	79	84	50	75	81	70
Äldreboende i Högså i Malmö														
2010 Högså i Malmö	75	85	66	81	69	80	81	71	75	87	60	77	84	75
2010 Lägst i Malmö	66	78	54	72	55	71	71	55	68	79	51	69	78	66

*Vissa eller samtliga av faktorns frågor har omformulerats sedan år 2008, man bör därför vara försiktig med jämförelser av resultat mellan åren

** Faktorn har genomgått en omfattande förändring sedan år 2008 och dess betygsindex är därför inte jämförbart med år 2008