

Handläggare
Maria Lindblom

Datum
2014-10-02

Diarienummer
ALN-2014-0261.30

Äldrenämnden

Uppföljning kriterier för subventionering vid trygghetsboende Fyrislundsgatan

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att med beaktande av resultatet godkänna rapporten

Ärendet

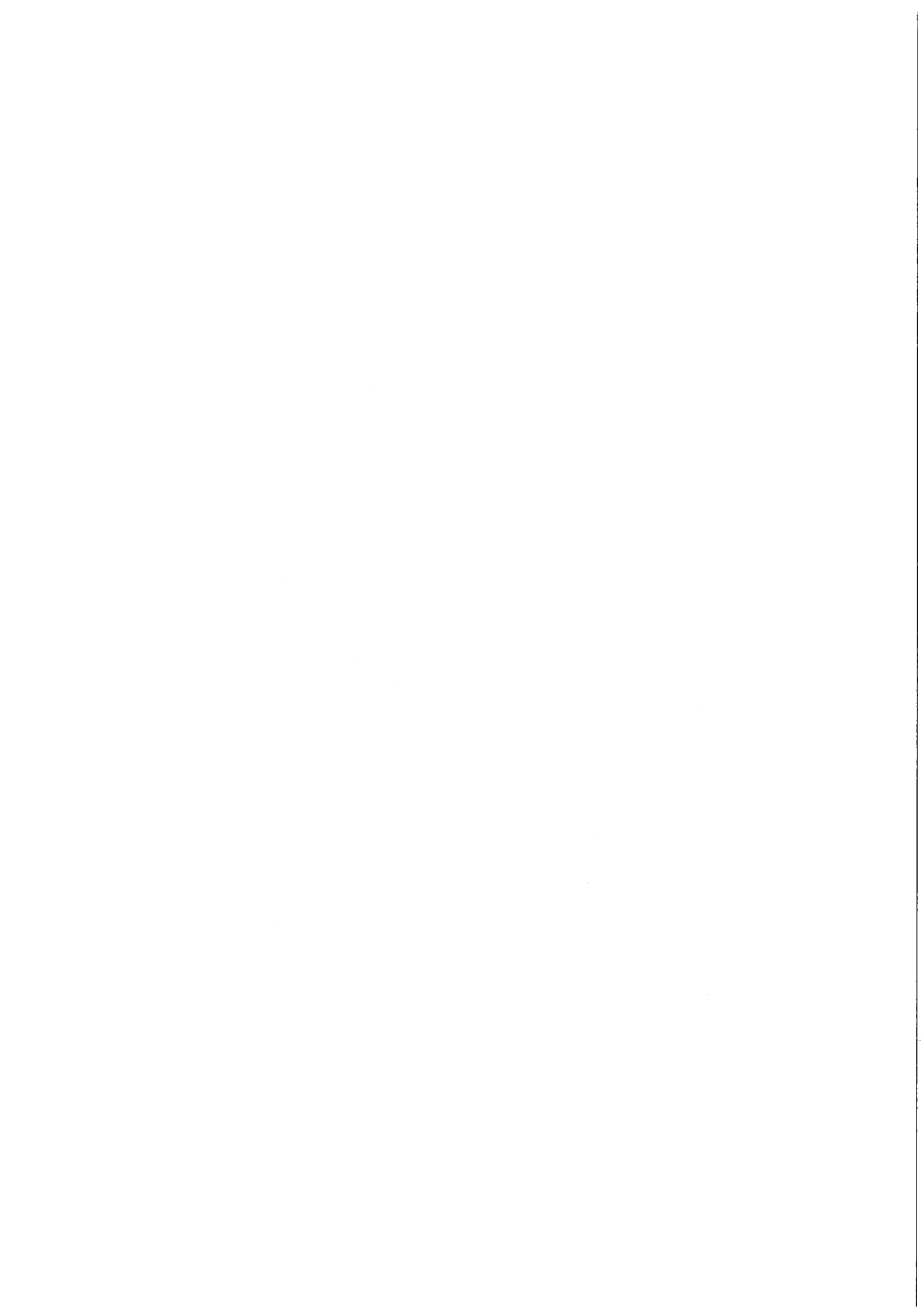
Kontoret har under februari till och med september 2014 genomfört en uppföljning av kriterier för subventionering vid samtliga åtta trygghetsboenden i Uppsala kommun. Resultat av aktuell uppföljning vid trygghetsboende Fyrislundsgatan framgår av rapporten (bilaga 1).

Kontorets sammantagna bedömning efter samtliga uppföljningar är att ett trygghetsboende kan tillföra mycket positivt i den totala livssituationen för äldre personer, men att generella förbättringsområden finns inom flera områden. Kontoret konstaterar att det föreligger bristande kännedom och oklarheter gällande definition, beskrivning och information om vad konceptet trygghetsboende och värdskap innebär. Kontorets uppfattning är att det krävs ett ömsesidigt ansvar, aktivt arbete och åtgärder hos samtliga berörda parter (inklusive Uppsala kommun) för att nå ökad tydlighet i dessa frågor och förbättrade förutsättningar för uppfyllelse av kriterier.

Vad gäller uppföljning av trygghetsboende Fyrislundsgatan bedömde kontoret att det förelåg förbättringsområden och/eller brister inom de flesta av de uppföljda områdena. Inom vissa områden konstaterade kontoret att det krävs ett gemensamt ansvarstagande och åtgärder av både uppdragstagare och uppdragsgivare för att nå förbättrade förutsättningar för uppfyllelse av kriterier. För vissa av de identifierade bristerna begärde kontoret beskrivning av åtgärder i handlingsplan av Vård & bildning och av Rikshem (bilaga 2 och 3). Handlingsplan har inkommit och godkänts. Kontoret har begärt ytterligare återkoppling kring vissa åtgärder enligt tidsangivelse i handlingsplan. Om åtgärder inte genomförts enligt vad som angivits i handlingsplan kommer ny uppföljning initieras. Kontoret ser härmed ärendet som avslutat.

För kontoret för hälsa, vård och omsorg

Tomas Odin
Tf Direktör



Handläggare
Maria Lindblom

Datum
2014-09-22

Diarienummer
ALN-2014-0261

Vård & bildning
Lars Östlund

Rikshem
Samira Mchaiter

Uppföljning av kriterier för subventionering vid trygghetsboende Fyrislundsgatan

Beskrivning av den uppföljda verksamheten

Utförare och enhet	Trygghetsboende Fyrislundsgatan
Adress	Fyrislundsgatan 52-56
Uppdragstagarens kontaktperson	Lars Östlund, Vård & bildning Samira Mchaiter, Rikshem
Telefon och mailadress	018-7276931 Lars.ostlund@ uppsala.se 010-7099278 Samira.mchaiter@rikshem.se
Uppföljning utförd av uppdragsstrateger	Maria Lindblom och Mia Gustafsson
Vid uppföljningen medverkade från utföraren	Värdinna för trygghetsboendet och värdinnans chef Lars Östlund. Från Rikshem fastighetschef Samira Mchaiter samt uthyrningschef Jennie Blichfeld.
Totalt antal lägenheter	40 lägenheter
Typ av verksamhet	Trygghetsboende
Avtal	Beslut om subvention gäller för tre år
Avtalstid	2013-01-01—2015-12-31
Datum för uppföljning	2014-08-25, 2014-08-29, 2014-09-09 samt 2014-09-19.

Trygghetsboendet Fyrislundsgatan ligger i stadsdelen Årsta. Trygghetsboendet omfattar 40 lägenheter. Vård/värdinna är anställd av Vård & bildning, som har uppdrag att förvalta värdskap i trygghetsboendet. Vård/värdinna finns tillgänglig ca 20 timmar varje vecka. För fastighetsskötsel, underhåll samt kösystem ansvarar Rikshem.

1. Sammanfattning

Kontoret genomförde en planerad uppföljning av kriterier för subventionering vid trygghetsboende Fyrislundsgatan.

1.1. Kontorets kommentarer efter genomförd uppföljning

Fokusområden vid aktuell uppföljning har varit följande kriterier för subventionering av trygghetsbostäder: värdskap; gemensamhetslokaler; socialt innehåll och stimulans i vardagen i trygghetsbostad; tilläggstjänster och fysisk utformning/tillgänglighet.

Kontorets bedömning är att kriterier inom områdena tilläggstjänster är uppfyllda, men att det inom övriga uppföljda områden finns vissa förbättringsområden och/eller brister. Kontoret begär med anledning av detta en handlingsplan från Vård & bildning och från Rikshem med beskrivning av åtgärder för att avhjälpa brister och förbättringsområden inom respektive olika ansvarsområden. För vissa områden krävs dock ett ömsesidigt ansvar, aktivt arbete och åtgärder hos alla berörda parter (inklusive Uppsala kommun) att nå ökad tydlighet och förbättrade förutsättningar för uppfyllande av kriterier.

Kriteriet gällande värdinnans kompetens är uppfyllt. Kontorets uppfattning är att värd/värdinnans ansvar för att hålla kontakt med hyresgästerna, skapa gemenskap och socialt innehåll i vardagen samt samverka med ideell sektor behöver tydliggöras och förbättras på Fyrislundsgatan. Vad gäller dessa områden begär kontoret beskrivning av åtgärder i handlingsplan av Vård & bildning.

Kontoret konstaterar att Rikshems kännedom om kriterier samt rutiner och information till nya hyresgäster i trygghetsboendet är bristande i nuläget. Kontorets uppfattning är att det finns brister inom området fysisk tillgänglighet på trygghetsboende Fyrislundsgatan bl.a. avseende anpassning till målgruppens behov gällande felanmälningar. Frågor kring fysisk tillgänglighet och felanmälningar upptar i dagsläget en stor del av värdens tid och utgör därmed hinder för uppfyllelse av kriterier för värdskap. Vad gäller dessa områden begär kontoret beskrivning av åtgärder i handlingsplan av Rikshem.

Kriteriet kring gemensamhetslokaler och möjlighet till gemensamma måltider är inte uppfyllt i dagsläget. Kontoret anser att möjligheterna att uppfylla kriterierna inom området värdskap, social samvaro och stimulans i vardagen i hög grad påverkas negativt av detta. Vidare drar kontoret slutsatsen att det föreligger oklarheter gällande definition och beskrivning av trygghetsbostäder och värdskap, vilket bidrar till felaktiga förväntningar hos den enskilde. Kontoret ser som ett ömsesidigt ansvar hos alla berörda parter (inklusive Uppsala kommun) att aktivt arbeta för ökad tydlighet i denna fråga.

Se närmare beskrivning under respektive område i rapporten.

1.2. Krav på åtgärder

Kontoret begär att Vård & bildning respektive Rikshem senast **1 oktober 2014** inkommer med en handlingsplan där åtgärder för att komma tillrätta med konstaterade brister samt en tidplan för detta beskrivs. Handlingsplanen ska skrivas i av kontoret tillhandahållen mall, se bilaga.

Handlingsplanen ska skickas med e-post till halsa-varld-omsorg@uppsala.se. Handlingsplanen kommer att diarieföras och registreras som offentlig handling.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Utifrån lagstiftning finns kriterier som utgör grund för äldrenämndens ställningstagande om att bevilja subventioner i form av ersättning för det sociala innehållet i form av värdskap samt gemensam lokal för hyresgästerna. Äldrenämnden fattar beslut om subvention för trygghetsbostad för varje enskilt objekt på underlag av hyresvärdens/bostadsrättsföreningens ansökan samt bedömning av fastighetsägarnämnden avseende huruvida den fysiska tillgängligheten uppfyller fastställda krav. Åldersgränsen 70 år gäller för äldrenämndens subventionerade trygghetsbostäder. Förutsättningarna för att få subvention från äldrenämnden för värdskap och gemensam lokal för hyresgäster är att kriterierna är uppfyllda. Beslut om subvention gäller för tre år.

I Uppsala kommun upplåts bostäderna med hyresrätt, bostadsrätt eller kooperativ hyresrätt och i anslutning till trygghetsbostaden ska en lokal för hyresgäster med yta för gemensamma måltider finnas. Där ska finnas ett värdskap som ansvarar för att hålla daglig kontakt med hyresgäster, skapa gemenskap och socialt innehåll i vardagen samt samverka med ideell sektor. Trygghetsbostaden är inte biståndsprovad enligt socialtjänstlagen och uppdragstagaren ansvarar självständigt för kö och uthyrning/upplåtelse.

Trygghetsbostad Fyrislundsgatan ligger i stadsdelen Årsta och har 40 lägenheter.

2.2. Syfte och avgränsningar

Kontoret för hälsa, vård och omsorgs uppföljning syftar till att:

- Kontrollera att kriterier för subventionering är uppfyllda
- Bidra till verksamhetsutveckling och kvalitetssäkring
- Säkerställa att utveckling sker i enlighet med politiska beslut och viljeinriktningar

Resultatet av uppföljningen grundas på den information som framkommit vid samtal med de intervjuade, observation vid besök i verksamheten samt enkätfrågor till hyresgästerna i trygghetsboendet. Kontoret har utöver detta tagit kontakt med huvudansvarig för frågor gällande trygghetsbostäder på Seniorguide Uppsala, med äldreombudsmannen i Uppsala kommun och berörda personer på KSU (kontoret för samhällsutveckling) för att ta del av deras erfarenheter och synpunkter. Kontoret har inte granskat utförarens dokumenterade rutiner och övriga dokument i verksamhetens ledningssystem för kvalitet. Kontorets bedömning utgår således från den muntliga information som lämnats vid intervjutillfället samt den information som framkommit i enkätsvar och via kontakt med ovan nämnda personer inom kommunen.

2.3. Metod

Intervjuer har genomförts med uppdragstagarens kontaktperson för värdskap och med ansvarig värdinna samt med fastighetschef och uthyrningschef från Rikshem. Besök och rundvandring har skett i trygghetsboendets gemensamma lokaler och i närområdet. Intervjuer med kontaktpersoner och med värdinna hölls vid separata tillfällen.

Utöver intervjuer har enkätfrågor skickats ut till ungefär hälften av hyresgästerna i trygghetsboendet (se bilaga 1). Enkäterna delades ut och samlades in via värdinnan och ett slumpvis urval gjordes. Totalt 14 svar inkom, vilket innebär en svarsfrekvens på ca 70 %. Enkätsvaren analyserades och sammanställdes i ett separat dokument under rubrikerna "positivt – vad trygghetsboende tillför i livssituationen", "negativt – vad som saknas i trygghetsboendet", "kösystem" samt "information och förväntningar". Resultatet presenteras i rapporten under respektive rubrik.

Utöver intervjuer och enkäter har kontakt tagits (via mail och intervju) med berörd person på Seniorguide Uppsala, med äldreombudsmannen och berörda personer på KSU (kontoret för samhällsutveckling) för att samla in ytterligare synpunkter om trygghetsboendet.

2.4. Närvarande och genomförande

Uppföljningen genomfördes genom besök på trygghetsboendet och intervju med värdinna den 25 augusti 2014. Den 29 augusti 2014 intervjuades värdinnans chef Lars Östlund. Den 9 september intervjuades fastighetschef Samira Mchaiter från Rikshem och den 19 september genomfördes en telefonintervju med uthyrningschef Jennie Blichfeld. Närvarande från kontoret vid båda tillfällena var uppdragsstrategerna Maria Lindblom och Mia Gustafsson. Enkätfrågor skickades ut och samlades in under maj och juni 2014. Kontakt med berörd på Seniorguide Uppsala och äldreombudsmannen har skett vid flera tillfällen under april och maj 2014.

3. Kontorets iakttagelser, kommentarer och slutsatser

3.1 Vårdskap

I äldrenämndens kriterier för subventionering av trygghetsbostäder i Uppsala kommun framgår följande:

Det ska finnas en värd/värdinna med ansvar att hålla kontakt med hyresgäster, skapa gemenskap, socialt innehåll och samverkan med ideell sektor.

Värd/värdinna tillhandahålls av hyresvärden/bostadsrättsföreningen. Kompetenskravet för värd/värdinna är att ha en formell utbildning på lägst gymnasienivå med inriktning mot äldre- och omsorgsverksamhet inklusive dokumenterad kunskap om hälsa. I introduktionen för att påbörja arbete som värd/värdinna vid en trygghetsbostad ska ingå den av Uppsala kommun anordnade utbildningen av frivilligombud på tre halvdagar. I normalfallet beräknas en årsarbetare kunna svara för 80 lägenheter i en trygghetsbostad.

3.1.1 Iakttagelser

Värdinnan på Fyrislundsgatans trygghetsboende har utbildning inom vård- och omsorgsområdet på eftergymnasial nivå som legitimerad sjukgymnast och en flerårig tidigare erfarenhet av arbete med äldre och med personer med funktionshinder.

Värdinnan har en 50% tjänst på trygghetsboendet och berättar att hon har sin arbetstid förlagd till vardagar mellan klockan 10-14. Värdinnan uppger att hennes arbetsuppgifter varierar mycket och att de styrs av vad som händer i verksamheten vecka för vecka. Värdinnan beskriver under intervjun att hon ser som sin huvudsakliga arbetsuppgift att ta kontakt med de boende och att skicka ut informationsbrev till dem. Hon uppger att hon inte har några inbokade aktiviteter eller regelbundna träffar för trygghetsboendets hyresgäster och hänvisar detta till att träffpunkten finns. Hon har ingen pågående kontakt med volontärer eller ideella organisationer i nuläget. Värdinnan beskriver att hon ser det som sin roll att hänvisa till träffpunktens aktiviteter och att uppmana hyresgästerna att gå till närliggande seniorgym. Hon uttrycker att hon "hjälp till att förmedla kontakt" med träffpunkten och att hon peppar de boende att delta i olika aktiviteter där.

Vad gäller rutin för kontakt med nyinflyttade beskriver värdinnan att hon oftast lägger en lapp i brevlådan med kort information om trygghetsboendet och kontaktuppgifter till värdinnan. Hon berättar att hon funderat mycket på hur detta ska göras framöver eftersom hon anser att det egentligen känns bättre att "hälsa mer personligt", men uppger att hon inte bestämt sig ännu för vad som är bäst. Värdinnan beskriver det som svårt och problematiskt att hon inte på förhand får veta av Rikshem vilka personer som ska flytta in. Värdinnan beskriver att Rikshem hänvisar till sekretess och personuppgiftslagen (PUL) när hon gjort försök att få dem att ändra denna rutin för att delge henne information. Vidare uttrycker värdinnan att det vore önskvärt att få medverka vid Rikshems lägenhetsvisningar för att kunna ge information om trygghetsboendet och om vårdskapet. Värdinnan berättar att hon under våren tagit kontakt med och besökt Rikshem för att "få dem att mjukna upp", men uttrycker att hon inte upplevt att detta lett till några framsteg eller fortsatta diskussioner i frågan. På Rikshems egen hemsida finns presentation av att trygghetsbostad finns på Fyrislundsgatan och beskrivning av närservice och andra samlokaliserade verksamheter (träffpunkt, restaurang etc.). Det ges dock

ingen detaljerad information om vad konceptet trygghetsboendet är eller vad värskapet innebär.

Vid telefonintervju med uthyrningschef från Rikshem framkommer att de sedan ca ett år tillbaka haft samma person som hanterat alla frågor rörande uthyrning av trygghetsbostäder. Detta för att försöka förbättra informationen. Uthyrningschefen uttrycker att det finns en öppenhet från Rikshems sida att se över rutinen för information till nya hyresgäster samt att ändra rutinen för utlämnande av uppgifter kring lägenhetsnummer och namn på hyresgäster till värdinnan. Hon betonar dock att det finns en grundtanke och policy inom Rikshem att de är restriktiva med att lämna ut information generellt sett. Uthyrningschefen kan vid telefonintervjun inte redogöra för vilken kunskap eller kännedom ansvarig uthyrare har om kriterierna eller vilken information nya hyresgäster får. Kontoret får dock i mailkonversation senare samma dag information om att uthyraren på Rikshem vid telefonkontakt och kontraktskrivande informerar om åldersgräns, körförfarande, att det finns hiss och att lägenheten är "anpassad för funktionshindrade", att det finns gemensamma sällskapsytor och en värdinna som håller i vissa aktiviteter samt att det finns matsal som man kan äta i mot egen kostnad. Någon mer ingående beskrivning av innebörd och/eller innehåll i kriterierna ges inte.

Värdinnan uttrycker en upplevelse av att en stor del av hennes arbetstid går åt till att hjälpa hyresgästerna i kontakten med Rikshem gällande rent praktiska detaljer kring boendet som inte fungerar och med felanmälningar rörande detta. Som exempel nämner hon att detta kan handla om att fixa trasiga lampor i allmänna utrymmen och att installera titthål i lägenhetsdörrar. Värdinnan beskriver att hon upplever att Rikshems system för köhantering och felanmälan inte är anpassat eller lämpligt utifrån målgruppens behov och att detta får stora negativa konsekvenser för den enskilde. Värdinnans chef uttrycker under intervjun en upplevelse av att värdinnan ofta får "kliva in i fastighetsfrågor" och frågor rörande service och underhåll i allmänna och gemensamma lokaler kring boendet. Chefen beskriver att det finns en medvetenhet hos både honom och värdinnorna att detta inte är det egentliga uppdraget samt att han tidigare försökt inleda en dialog kring detta problem med ansvariga inom kommunen. Fastighetschef på Rikshem har kännedom om att det finns kriterier för trygghetsbostäder, men uppger under intervjun att hon inte "läst dem i detalj". Hon känner inte till vilka kriterier som finns avseende värskapet eller att kriterierna reviderats 2010 och 2012. Uthyrningschefen på Rikshem uppger att hon inte känner till kriterierna eller mer detaljerat innebörden i dessa.

Vad gäller information om trygghetsboendet innan inflyttning anger vissa av de som svarat på enkäten på Fyrislundsgatan att de upplevt denna som "bristfällig" eller "obefintlig" och andra anger att den som bra. I enkäten uttrycks synpunkter kring att information innan inflyttning uteslutande byggt på muntliga beskrivningar och/eller rekommendationer från personliga kontakter. I kontakt med berörda på Seniorguide Uppsala och i årsrapport från uppsökande hembesök 2013 betonas att oklarheter gällande roller och information om konceptet trygghetsboende föreligger. Det uttrycks att både anhöriga och de äldre själva ofta har högre förväntningar gällande grad av service och vilken hjälp som erbjuds i trygghetsboendet än vad som sedan visar sig vara fallet. Vid kontakt med äldreombudsmannen framkommer att många äldre efterfrågar ökad tillgång till "personal i huset" och att detta av många upplevs som grundläggande för att uppnå ökad känsla av trygghet. Värdinnan betonar under intervjun att

hon anser att namnet "trygghetsboende" inte bra och att hon anser att detta bidrar till felaktiga och missvisande associationer kring vad konceptet egentligen innebär.

I kontakt med berörda på Seniorguide Uppsala samt i årsrapport från uppsökande hembesök 2013 framgår att många äldre upplever det som svårt att få ett "samlat grepp" om vad som gäller i frågor som rör trygghetsbostäder i kommunen. Det framgår också att det finns ett behov av att utveckla den generella information om trygghetsbostäderna som finns tillgänglig, både på kommunens hemsida och på de olika uppdragstagarnas hemsidor. En ökad tydlighet i detta efterfrågas, bl.a. genom en mer detaljerad information på kommunens hemsida, där det också framgår klart och tydligt vad skillnaden mellan ett trygghetsboende och särskilt boende för äldre är. På Rikshems hemsida finns en kortfattad och översiktlig information om trygghetsbostäder. Det ges dock ingen detaljerad information om vad konceptet trygghetsboendet är eller vad värdskapet innebär. Fastighetschefen beskriver under intervjun att de för närvarande arbetar med en central uppdatering av Rikshems hemsida och uttrycker att hon ser detta som ett utvecklingsområde.

Vid intervjun med både värdinnan och dennes chef framgår att det finns en välfungerande samverkan mellan dem, med regelbundna och återkommande möten. Det beskrivs förekomma både gemensamma arbetsplatsträffar för värdar på trygghetsboenden och aktivitetsansvariga på träffpunkter samt möten där endast värdar för trygghetsboendena deltar.

3.1.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret konstaterar att kriteriet avseende kompetens hos värd/värdinna är uppfyllt. Kontorets bedömning är att värd/värdinnas uppgift och ansvar för att hålla kontakt med hyresgäster, att skapa gemenskap, socialt innehåll i vardagen samt samverka med ideell sektor är ett förbättringsområde. Kontorets uppfattning är att ett mer aktivt arbete från värd/värdinnas sida inom dessa områden behövs och skulle öka förutsättning för och grad av uppfyllelse av kriterier inom området. Kontoret begär att uppdragstagaren i handlingsplan beskriver åtgärder för att uppnå detta.

Kontorets slutsats är att de oklarheter gällande definition och beskrivning av trygghetsbostäder och värdskap som föreligger bidrar till felaktiga förväntningar hos den enskilde och i vissa fall ej optimalt tillgodosedda behov. Kontoret ser som ett ömsesidigt ansvar hos alla berörda parter att aktivt arbeta för ökad tydlighet i denna fråga.

Kontorets uppfattning är att Rikshems kännedom om kriterier för subventionering av trygghetsbostad samt rutiner kring information om värdskap vid lägenhetsvisning och inflyttning är bristande i nuläget. Kontoret begär av Rikshem i handlingsplan en beskrivning av åtgärder för att utveckla och förbättra detta.

3.2 Gemensamhetslokaler

I äldrenämndens kriterier för subventionering av trygghetsbostäder i Uppsala kommun framgår följande:

En gemensam lokal för hyresgäster ska finnas i anslutning till bostäderna och vara tillgänglig mellan 08.00 och 22.00 varje dag. I lokalen ska det finnas möjlighet till gemensamma

måltider och den ska vara dimensionerad utifrån verksamhetens karaktär och antal hyresgäster. Riktmärke är att lokalen ska svara mot 2 kvm per hyresgäster och att ytan sammanlagt ska utgöra minst 50 kvm.

3.2.1 Iakttagelser

Värdinnan uppger att det saknas en gemensamhetslokal för hyresgästerna i trygghetsboendet på Fyrislundsgatan. Hon beskriver detta som ett av de största och främsta förbättringsområdena i verksamheten. Detta lyfts också upp av värdinnans chef som det främsta förbättringsområdet och något som har en avgörande roll för möjligheter att uppfylla kriterier för värdskapet. Även i enkätsvaren framgår önskemål om en "egen myshörna" för trygghetsboendet. Värdinnan uttrycker att hon anser att tillfällena för spontan social samvaro mellan de boende saknas i nuläget och att en gemensamhetslokal skulle främja och skapa möjlighet för detta. Hon betonar att det kan vara svårt för många inom målgruppen att föra samtal i de utrymmen som nu finns att tillgå, t ex seniorrestaurangen, p.g.a. en "stimmig" miljö.

Möjlighet till gemensamma måltider finns inte för trygghetsboendets hyresgäster utöver att äta i närliggande seniorrestaurang enligt värdinnan. Både seniorrestaurang och seniorgym som finns i anslutning till trygghetsboendet nämns dock i mycket positiva ordalag i enkätsvaren och anses av många svaranden i hög grad bidra positivt till den totalt livssituationen.

3.2.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets uppfattning är att det finns ett stort förbättringsbehov och behov av tydliggörande gällande förutsättningar kring gemensamhetslokaler för hyresgästerna på Fyrislundsgatans trygghetsboende (se även kommentarer under punkt 3.3.2). Kontoret konstaterar att detta kriterium inte är uppfyllt i nuläget. Det finns möjlighet att äta lunch i seniorrestaurang, men i övrigt finns ingen möjlighet till gemensamma måltider i nuläget. Kontorets uppfattning är att möjligheterna för uppdragstagaren att uppfylla kriterierna inom området värdskap, social samvaro och stimulans i vardagen skulle påverkas positivt om förutsättningar och förhållanden kring gemensamhetslokal ses över och tydliggörs.

3.3 Socialt innehåll samt stimulans i vardagen i trygghetsbostad

I äldrenämndens kriterier för subventionering av trygghetsbostäder i Uppsala kommun framgår följande:

I anslutning till en trygghetsbostad ska finnas en gemensam lokal för hyresgäster där även möjlighet till gemensamma måltider ska finnas samt en värd/värdinna som i samverkan med hyresgäster förutsetts arbeta med att:

- *bryta isolering och ensamhet och skapa förutsättningar för värdefulla sociala kontakter, möten och gemenskap,*
- *erbjuda stimulans och innehåll i vardagen,*
- *att främja hälsa och fysiska aktiviteter*
- *samverka med ideella organisationer*

Verksamheten ska ha en förebyggande inriktning med fokusering på hälsa och friskfaktorer.

Den ska utformas så att den enskilde ges möjlighet till inflytande samt med hänsynstagande till den enskildes egenansvar.

3.3.1 Iakttagelser

Värdinnan beskriver att de flesta som bor i trygghetsboendet är över 85 år och att majoriteten är kvinnor. Värdinnan beskriver att hon initialt (för ca tre år sedan) när hon tillträdde sin tjänst gick runt till varje boende och "inventerade det sociala". Hon beskriver att hon inte gjort detta under det senaste året och inte heller beslutat sig för hur hon ska göra fortsättningsvis.

Värdinnan beskriver att många av hyresgästerna har hemtjänst och att hon själv fokuserar mer på de personer som inte har det. Värdinnan berättar att vissa hyresgäster aktivt och regelbundet söker kontakt med henne och att hon själv ibland söker upp kontakt med vissa andra. En del av hyresgästerna har hon aldrig träffat och en del beskriver hon att hon kan ha kontakt med varje vecka.

De flesta hyresgäster som svarat på enkäten anger att trygghetsboendet tillför mycket positivt till den totala livssituationen. Flera uttrycker att de upplever en ökad trygghet som grundar sig i känslan av att "lätt kunna få råd och stöd" om det skulle behövas. Många uttrycker att närheten till seniorrestaurang, seniorgym samt träffpunktens aktivitetsutbud är mycket positivt och tillför mycket i den totala livssituationen.

Värdinnan berättar att hon har ett mycket nära samarbete med träffpunktsverksamheten i samma byggnad. Eftersom hon inte själv anordnar några aktiviteter eller har haft regelbundna möten för hyresgästerna i trygghetsboendet följer hon ofta med och hjälper till när träffpunkter arrangerar aktiviteter och underhållning. Värdinnan beskriver att hon i framtiden planerar att hålla möten för trygghetsboendets hyresgäster ca 3-4 ggr/år och beskriver att hon vid dessa träffar bl.a. ska bjuda in fastighetsförvaltare från Rikshem för frågestund.

Värdinnan har inte haft någon samverkan med ideella sektorn. Hon hänvisar detta främst till att det redan finns via träffpunkten. Värdinnan beskriver att hon har inlett en viss samverkan med Alerishemvårds äldrepedagog som har sitt kontor i samma byggnad. Värdinnan uttrycker att hon "försöker hänga med på det" och att äldrepedagogen "drar med" värdinnan i viss planering av aktiviteter.

3.3.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets bedömning är att kriterier inom området socialt innehåll och stimulans i vardagen inte är uppfyllda på Fyrislundsgatans trygghetsboende. Kontorets bedömning är att värdinnans ansvar för att bryta isolering och ensamhet, skapa förutsättningar för värdefulla sociala kontakter, möten och gemenskap, att erbjuda stimulans och innehåll i vardagen samt att samverka med ideella organisationer behöver utvecklas och tydliggöras. Kontorets uppfattning är att ett mer aktivt arbete från värd/värdinnans sida inom dessa områden behövs och skulle öka förutsättning för och grad av uppfyllelse av kriterier inom området (se krav på åtgärder och handlingsplan inom område 3.1.2).

Kontorets uppfattning är att det utöver detta finns ett stort behov av att se över och förbättra förutsättningar gällande gemensamhetslokal (se även kommentarer under punkt 3.2.2). Kontoret anser att ovan beskrivna förbättringsområden och förutsättningarna för

uppdragstagaren att kunna uppfylla dessa kriterier skulle förbättras mycket om verksamheten hade en gemensamhetslokal.

3.4 Tilläggstjänster

I äldrenämndens kriterier för subventionering av trygghetsbostäder i Uppsala kommun framgår följande:

Service såsom städning, tvätt och inköp kan tillhandahållas av hyresvärd/bostadsförening eller annan serviceproducent genom dennes försorg. Hyresvärd/bostadsrättsförening bör även kunna erbjuda/förmedla annan service som exempelvis fixar- eller hantverksservice, fotvärd, frisör samt måltidsleveranser.

Hyresvärd/bostadsrättsförening eller annan serviceproducent har möjlighet att ansöka om att bli godkänd inom kommunens system för eget val för att kunna erbjuda serviceinsatser som kommunen beviljat den enskilde i form av myndighetsbeslut.

3.4.1 Iakttagelser

Det beskrivs av värdinna och chef inte finnas eller erbjudas några tilläggstjänster för hyresgästerna i Fyrislundsgatans trygghetsboende. Vårdinnan beskriver att hon ibland hänvisar till Röda korsets fixarservice. Vårdinnan beskriver att hon ofta hjälper hyresgästerna med felanmälan (se även beskrivning under område 3.5) och att detta upplevs uppta mycket av hennes arbetstid. Av enkätsvaren framgår att vissa hyresgäster efterfrågar och uttrycker önskemål om utökade tilläggstjänster på Fyrislundsgatans trygghetsboende. Konkreta exempel på tilläggstjänster som nämns är "fixarservice" i lägenheten och bibliotekstjänst.

3.4.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets uppfattning är att ställda krav och kriterier inom området är uppfyllda, men ser som ett förbättringsområde för hyresvärd/bostadsrättsförening att se över samt utöka möjlighet att erbjuda och kunna förmedla t.ex. fixar- och hantverksservice, då detta efterfrågas av hyresgästerna.

3.5 Fysisk utformning/tillgänglighet

I äldrenämndens kriterier för subventionering av trygghetsbostäder i Uppsala kommun framgår följande:

Trygghetsbostäder ska vara trygga och tillgängliga såväl inomhus som i närliggande utemiljö. Trygghetsbostad som inrättas i befintligt fastighetsbestånd ska uppfylla normalnivån enligt Svensk Standard SS 91 42 21, vilket motsvarar kraven i bygglagstiftningen och i Boverkets byggregler. Nybyggda trygghetsbostäder ska uppfylla en förhöjd nivå (utökad tillgänglighet) i Svensk Standard för bostadsutformning, vilken också beskrivs i SS 91 42 21.

Trygghetsbostadens belägenhet

- *Det närliggande området ska vara tillgängligt för rörelsehindrad och för den som har nedsatt orienteringsförmåga.*
- *Allmänna kommunikationer bör finnas i närhet till bostaden.*
- *Tillgänglighet till service i olika former, t ex apotek, vårdcentral och dagligvaruaffär bör finnas.*

- I närområdet bör det finnas tillgång till grönytor.

Fastighetens utemiljö

- Nivåskillnader ska vara utjämnade.
- Belysningen runt fastigheten ska vara utformad för säkerhet och trygghet.
- Placering av träd och buskar får inte medföra att miljön känns otrygg.
- Gång- och cykelvägar bör vara hårdgjorda, släta och halkfria.
- Sittplatser bör finnas i nära anslutning till fastigheten.
- Det bör finnas anpassade ytor för olika aktiviteter. Som exempel kan nämnas boulebana eller rörelseträdgård.

Trappor

- Trappor ska alltid vara kompletterade med hiss eller ramp.
- Trappor utomhus ska ha räcke samt i övrigt vara säkert utformade.
- Trapporna bör belysas, särskilt i början och slut.

Entré till fastigheten

- Entrédörr ska vara möjlig att passera med rullstol.
- Dörrautomatik ska finnas. Armbågskontakt bör placeras på lämpligt avstånd från entrédörr.
- Låssystemet bör vara funktionellt för rullstolsburna personer.
- Passersystem med porttelefon bör finnas.
- Vändning av rullstol ska vara möjlig inne i entrén.
- Trappsteg och höga trösklar får ej förekomma i entrén.
- Det bör finnas möjlighet att köra bil ända fram till entrén.

Allmänt inomhus

- Gemensamma ytor ska vara anpassade för rullstolsburna.
- Nivåskillnader ska vara utjämnade och trösklar bör vara borttagna.
- God orienterbarhet ska finnas. Färgsättning, tydligt markerade våningsplan och närvarostyrd belysning är exempel på lämpliga åtgärder.
- Alla tunga dörrar ska förses med dörrautomatik, exempelvis till källare, tvättstuga, garage och förrådsutrymmen.
- Möjlighet att förvara rullstol och rollatorer inomhus ska finnas.
- Möjlighet att förvara och ladda elrullstol bör finnas inomhus eller i direkt anslutning till entrén.

Hissar (i hus med mer än ett våningsplan)

- Minimimått på hiss ska vara 1,4 x 1,10 m
- Hissdörr ska ha fritt passagemått på minst 80 cm och bör vara försedd med automatisk dörröppnare.
- Hiss ska ha nödtelefon och bör ha sittmöjlighet.

Allmänt i lägenhet

- Möjlighet ska finnas till uppkoppling av trygghetslarm till fast telefoni.
- Brandvarnare ska finnas.

- *Balkong eller uteplats/altan bör vara utan nivåskillnader.*
- *Vid balkong-/altandörr bör tröskel vara utjämnad.*

Köksstandard

- *Köket ska lätt kunna anpassas för rullstolsburna personer.*
- *Spisvakt/spisövervakning ska finnas installerad.*

Standard i badrum/WC

- *Trösklar till badrum ska vara så låga som möjligt.*
- *Toalettstol bör vara så placerad att hjälp kan ges av två personer samt att överflyttning från rullstol är möjlig.*
- *Öppen duschplats ska finnas, ej duschkabin.*
- *I duschutrymme ska det finnas möjlighet att ställa in en duschstol.*
- *Inga fasta skåp bör finnas under handfatet.*
- *Stödhandtag ska finnas i duschutrymmet.*
- *Ledbelysning bör finnas i badrum.*

Tvättstuga

- *De boende ska ha tillgång till tvättstuga.*

3.5.1 Iakttagelser

Värdinnan beskriver under intervjun att hon ser stora förbättringsbehov vad gäller felanmälan och hantering av kösystem hos Rikshem. Hon återkommer vid flera tillfällen till detta under intervjun och uttrycker att hon inte anser dessa system vara anpassade för målgruppens behov. Fastighetschefen uttrycker under intervjun att hon ser ett behov av tätare kontakt och regelbundna möten med värd/värdinnan i trygghetsboendet för att öka förståelse och förbättra samverkan mellan parter. Hon uttrycker att det finns önskemål från Rikshems sida att regelbundet träffa hyresgästerna i trygghetsbostäderna för att kunna fånga upp och samla in deras synpunkter. Vidare beskriver fastighetschefen att hon vid enstaka tillfällen läst i kriterierna för att söka stöd när det dykt upp specifika frågor kring fysisk tillgänglighet. Kriterier upplevs dock av fastighetschefen som "tolkningsbara" och "otydliga" och hon efterfrågar en ökad tydlighet gällande dessa.

Värdinnan beskriver Rikshems nuvarande telefonsystem för felanmälan som "för modernt" för målgruppen, eftersom det innefattar krångliga röstkommandon eller knappvals-system i flera led. Kösystemet upplevs inte heller som bra av värdinnan. Hon beskriver att det ofta är långa väntetider vid kontakt med Rikshem och att många boende oftast måste ta hjälp av anhöriga gällande detta. Värdinnan uttrycker att hon upplever att köhanteringen fungerade bättre när kommunen ansvarade för denna och att hon därför anser att köhanteringen borde återgå till kommunens ansvar.

Vad gäller fysisk tillgänglighet anser värdinnan generellt sett att den är god både i Fyrislundsgatans trygghetsboende och i närmiljön. Värdinnan lyfter fram att hon anser att Rikshem varit lyhörda för målgruppens behov generellt sett inom detta område och beskriver genom olika praktiska exempel hur förbättringar i den fysiska miljön genomförts avseende bl.a. infart och förbindelsegångar i närområdet. Av enkätsvaren framgår dock att vissa

hyresgäster uppfattar behov av förbättringar i underhåll och skötsel av närområdet kring trygghetsboendet. Vårdinnan uttrycker att hon upplever att hon ofta "måste vara lite kontrollant" för att praktiska saker ska fixas och bli åtgärdade samt betonar att hon anser att det är fel att det ska behöva vara så.

3.5.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets uppfattning är att den fysiska tillgängligheten generellt sett är god på Fyrislundsgatans trygghetsboende. Kontoret ser dock allvarigt på de upplevda problemen gällande felanmälningar och hantering av dessa samt den bristande anpassningen till målgruppens behov som beskrivs föreligga. Kontoret konstaterar att detta upptar en stor del av världens tid i nuläget och därmed utgör hinder för uppfyllelse av kriterier för värdskap i trygghetsboendet. Kontoret begär att Rikshem i handlingsplan beskriver åtgärder för att öka anpassning av nuvarande system för felanmälning för att passa målgruppens behov och möjliggöra en hantering av dessa som inte kräver vårdinnans medverkan.

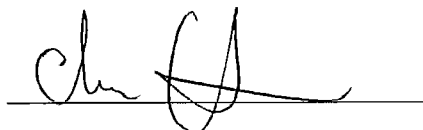
4 Kontorets avslutande kommentar

Kontorets uppfattning är att verksamheten uppfyller vissa av äldrenämndens kriterier för subventionering av trygghetsbostäder på Fyrislundsgatan, men att det föreligger förbättringsbehov och/eller brister inom de flesta uppföljda områdena. För vissa av dessa identifierade brister begär kontoret från uppdragstagaren för värdskap Vård & bildning och från Rikshem en beskrivning av åtgärder i handlingsplan. För andra, bl.a. vad gäller information om värdskap och konceptet trygghetsboende samt tillgång till gemensamhetslokal, ser kontoret ett behov av åtgärder och ansvarstagande hos samtliga berörda parter kring trygghetsboendet för att kriterier ska kunna uppfyllas.

Uppsala 2014-09-22



Maria Lindblom
Uppdragsstrateg



Mia Gustafsson
Uppdragsstrateg

Handläggare
Maria Lindblom

Datum
2014-09-22

Diarienummer
ALN-2014-0261

Handlingsplan utifrån konstaterade brister gentemot kriterier för subventionering av trygghetsbostäder, ÄLN

Uppföljningsobjekt: Trygghetsboende Fyrislundsgatan
Uppdragstagarens kontaktperson: Lars Östlund, Vård och bildning

Handlingsplan HVK tillhanda senast: 2014-10-01

Av uppföljningsrapporten framgår inom vilka områden avvikelser/brister mot gällande kriterier för subventionering konstaterats. Om flera brister förekommer inom samma område finns i handlingsplanen en rad för respektive avvikelse. Utföraren ska kortfattat beskriva hur konstaterade avvikelser/brister ska åtgärdas, ansvarig för åtgärd, tidplan samt uppföljning för respektive avvikelse. Detta ska göras i den av HVK tillhandahållna mallen. Om utföraren vill hänvisa till bilaga ska det tydligt framgå i handlingsplanen till vilken bilaga, alternativt sidhänvisning i bilaga. De grå fälten i mallen fylls i av HVK.

Åtgärder som vidtas ska fokusera på förändring i verksamheten för att godkännas av HVK. Om utföraren hänvisar till förändringar i ledningssystem för kvalitet ska det tydligt framgå hur dessa förändringar kommer att implementeras i verksamheten.

Utföraren ska vid begäran presentera innehållet i handlingsplanen för HVK..

Handlingsplanen ska skickas med e-post till halsa-varld-omsorg@ uppsala.se. Ange det diarienummer som finns på uppföljningsrapporten i mejlet. Handlingsplanen kommer att diarieföras och registreras som offentlig handling.

Uppföljningsobjekt: Trygghetsboende Fyrislundsgatan

Diarienummer: ALN-2014-0261

Område (se rapport)	Åtgärd (hur bristen ska avhjälpas)	Ansvarig	Tidplan	Uppföljning/Egenkontroll	Godkänd Ja/Nej	Ev krav på ytterligare åtgärd/kommentar
Åtgärder för att uppfyllelse av kriteriet gällande vård/värdinnans ansvar för att hålla kontakt med hyresgästerna, skapa gemenskap och socialt innehåll i vardagen samt samverka med ideell sektor ska tydliggöras och förbättras	Vård planerar regelbundna boendeträffar var fjärde vecka med olika teman. Inbjudan/info till dessa träffar delges alla boende. Första gången kommer förvaltaren från Rikshem och svarar på frågor.	Kerstin Sagehed	Start oktober -14	Avstämning med Lars Östlund i november.	Ja	Kontoret godkänner svaret. Godkännandet gäller dock under förutsättning att det sker en kontinuerlig uppföljning av värdinnans ansvar och åtgärder kring spontant social samvaro mellan de boende och att fånga upp behov av ökad social kontakt bland hyresgästerna.
	Kontakt tas initialt med CIA samt studieförbund.	Kerstin Sagehed	Oktober -14	Avstämning med Lars Östlund i november.		

Handläggare
Maria Lindblom

Datum
2014-09-22

Diarienummer
ALN-2014-0261

Handlingsplan utifrån konstaterade brister gentemot kriterier för subventionering av trygghetsbostäder, ÄLN

Uppföljningsobjekt: Trygghetsboende Fyrislundsgatan
Uppdragstagarens kontaktperson: Samira Mchaiter, Rikshem
Handlingsplan HVK tillhanda senast: 2014-10-01

Av uppföljningsrapporten framgår inom vilka områden avvikelser/brister mot gällande kriterier för subventionering konstaterats. Om flera brister förekommer inom samma område finns i handlingsplanen en rad för respektive avvikelse. Utföraren ska kortfattat beskriva hur konstaterade avvikelser/brister ska åtgärdas, ansvarig för åtgärd, tidplan samt uppföljning för respektive avvikelse. Detta ska göras i den av HVK tillhandahållna mallen. Om utföraren vill hänvisa till bilaga ska det tydligt framgå i handlingsplanen till vilken bilaga, alternativt sidhänvisning i bilaga. De grå fälten i mallen fylls i av HVK.

Åtgärder som vidtas ska fokusera på förändring i verksamheten för att godkännas av HVK. Om utföraren hänvisar till förändringar i ledningssystem för kvalitet ska det tydligt framgå hur dessa förändringar kommer att implementeras i verksamheten.

Utföraren ska vid begäran presentera innehållet i handlingsplanen för HVK..

Handlingsplanen ska skickas med e-post till halsa-vard-omsorg@ uppsala.se. Ange det diarienummer som finns på uppföljningsrapporten i mejlet. Handlingsplanen kommer att diarieföras och registreras som offentlig handling.

Uppföljningsobjekt: Trygghetsboende Fyrislundsgatan

Diarienummer: ALN-2014-0261

Område (se rapport)	Åtgärd (hur bristen ska avhjälpas)	Ansvarig	Tidplan	Uppföljning/Egenkontroll	Godkänd Ja/Nej	Ev krav på ytterligare åtgärd/kommentar
Åtgärder för att kriterier för subventionering av trygghetsbostad ska vara kända av samtliga berörda inom Rikshem	Vi informerar nyanställda om kriterierna. Samt säkerställer att nuvarande Förvaltare och fastighetschefer är medvetna om kriterierna.	Samira Mchaiter	Löpande vid nyanställning. Och omgående för nuvarande anställda.	Checklista för nyanställda.	Ja	Kontoret förutsätter att uppföljning/säkerställande av kännedom om kriterier även sker fortlöpande för att tillsvidareanställd personal
Åtgärder för att rutin kring inflyttning och information till nya hyresgäster i trygghetsboendet ska förbättras	Vi tar fram en broschyr för trygghetsboende som vid kontraktsskrivning till hyresgäster samt ser till att informationen finns på hemsidan.	Samira Mchaiter/ Jennie Blichfeld	Kvartal 1 2015	Utvärdering med uthyrare om informationen är tillräcklig.	Ja	Kontoret vill ta del av broschyren när denna är klar och begär återkoppling i frågan senast mars 2015.
Åtgärder för att system för felanmälan ska vara bättre anpassat till målgruppens	Hyresgästerna kan själva ringa in till felanmälan och göra den till vår kundtjänst. Detta fungerar att göra redan idag. Då behöver inte värdinnan ringa till kommunens felanmälan.	Ingen åtgärd	Ingen åtgärd	Ingen åtgärd	Ja	Kontoret godkänner svaret med anledning av att det finns instruktion specifikt för hyresgäster i trygghetsboende om att

Område (se rapport)	Åtgärd (<i>hur</i> bristen ska avhjälpas)	Ansvarig	Tidplan	Uppföljning/Egenkontroll	Godkänd Ja/Nej	Ev krav på ytterligare åtgärd/kommentar
behov och inte kräva värd/värdinnas medverkan						”vänta kvar” för personlig kontakt vid telefonkontakt med Rikshem. Kontoret förutsätter dock att Rikshem snarast gör en uppföljning och utvärdering av hur hyresgästerna i trygghetsboendet uppfattar detta system, för att kunna identifiera och genomföra åtgärder för anpassning till målgruppen utifrån detta.

