

Handläggare
Maria Lindblom

Datum
2014-10-02

Diarienummer
ALN-2014-0262.30

Äldrenämnden

Uppföljning kriterier för subventionering vid trygghetsboende Lundgårdsvägen

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att med beaktande av resultatet godkänna rapporten

Ärendet

Kontoret har under perioden 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 Lundgårdsvägen 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 Lundgårdsvägen bedömde kontoret att de flesta av kriterierna var uppfyllda. Inom vissa områden fanns dock brister och förbättringsområden, t ex gällande fysisk tillgänglighet samt information och anpassning till målgruppens behov avseende system för felanmälan. Kontoret begärde med anledning av detta en handlingsplan av Rikshem (bilaga 2). Handlingsplan har inkommit och godkänts. Kontoret har begärt ytterligare återkoppling kring vissa åtgärder enligt tidsangivelse i handlingsplan. Om åtgärder inte genomförts 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-2014-0262

Vård & bildning
Lars Östlund

Rikshem
Samira Mchaiter

Uppföljning av kriterier för subventionering vid trygghetsboende Lundgårdsvägen

Beskrivning av den uppföljda verksamheten

Utförare och enhet	Trygghetsboende Lundgårdsvägen
Adress	Lundgårdsvägen 2, Bälinge
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	10 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 Lundgårdsvägen ligger i Bälinge, ca 15 kilometer från Uppsala centrum. Trygghetsboendet omfattar 10 lägenheter. Två av dessa lägenheter är dock av Rikshem uthyrda till hemvårdsföretag och därmed ej möjliga att nyttja som trygghetsbostäder i nuläget. Vård/värdinna är anställd av Vård & bildning, som har uppdrag att förvalta värdskap i trygghetsboendet. Vård/värdinna finns tillgänglig ca 8 timmar varje vecka. För fastighetsskötsel, underhåll samt kösystem ansvarar Rikshem.

1. Sammanfattning

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

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 avseende värd/värdinnas kompetens, värdskap, socialt innehåll och stimulans i vardagen samt samverkan med ideella sektor och tilläggstjänster är uppfyllda på Lundgårdsvägens trygghetsboende. Inom vissa av de uppföljda områdena finns dock förbättringsområden och/eller brister. Kontoret begär med anledning av detta en beskrivning av åtgärder i handlingsplan från Rikshem. För andra områden krävs 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.

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 Lundgårdsvägen bl.a. avseende anpassning till målgruppens behov gällande felanmälningar. Frågor kring fysisk tillgänglighet och felanmälningar upptar i dagsläget en stor del av världens tid och utgör därmed hinder för uppfyllelse av kriterier för värdskap. Vad gäller dessa områden begär kontoret beskrivning av åtgärder i handlingsplan av Rikshem. Vidare ser kontoret allvarligt på att två av tio lägenheter inte kan nyttjas som trygghetsbostäder i nuläget och förutsätter att Rikshem omgående initierar åtgärder för att avhjälpa detta.

Kontorets uppfattning är att det föreligger ett stort behov av tydliggörande avseende information om konceptet trygghetsboende. Kontorets slutsats är att de oklarheter som föreligger bidrar till felaktiga förväntningar hos den enskilde. Kontoret ser som ett ömsesidigt ansvar hos alla berörda parter att aktivt arbeta för ökad tydlighet i denna fråga.

Kontoret ser området gemensamhetslokal som ett förbättringsområde på Lundgårdsvägen. De förhållanden som råder i nuläget uppfyller inte kriterier avseende möjlighet till gemensamma måltider. Kontoret ser även ett förbättringsområde vad gäller möjlighet till uppfyllande av kriterium kring social samvaro kollat till förutsättningar kring gemensamhetslokal.

Se närmare beskrivning under respektive område i rapporten.

1.2. Krav på åtgärder

Kontoret begär att Rikshem senast **1 oktober 2014** återkommer med en handlingsplan om hur konstaterade brister ska åtgärdas samt tidplan för detta. Handlingsplanen ska skrivas i av kontoret tillhandahållen mall, se bilaga.

Handlingsplanen ska skickas med e-post till halsa-var-d-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 biståndsprövad enligt socialtjänstlagen och uppdragstagaren ansvarar självständigt för kö och uthyrning/upplåtelse.

Trygghetsbostad Lundgårdsvägen ligger i Bälinge och har 10 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. Intervjuerna 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 6 svar inkom, vilket innebär en svarsfrekvens på ca 60%. 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 insamlande av 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 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 trygghetsboende Lundgårdsvägen har utbildning inom vård- och omsorgsområdet på gymnasienivå som undersköterska samt som arbetsterapibiträde. Värdinnan berättar att hon har ca 30 års tidigare erfarenhet av arbete med äldre och med personer med funktionshinder, bl.a. från området hemvård och dagverksamhet. Värdinnan beskriver och lyfter vid flera tillfällen under intervjun fram praktiska exempel på fördelar med tidigare yrkeserfarenhet och utbildning i nuvarande yrkesroll. Bland annat vad gäller att använda aktiviteter som träning i ett rehabiliterande syfte samt kännedom om olika typer av hjälpmedel och hantering av dessa.

Värdinnan delar sin tjänst på Lundgårdsvägen med att vara värd i ett annat trygghetsboende ca 20% och som aktivitetsansvarig i en träffpunktsverksamhet ca 50%. Värdinnan beskriver att hon upplever att denna uppdelning fungerar bra, men att det vore önskvärt med utökad tid för vårdskapet på Lundgårdsvägen. Hon upplever 8 timmar per vecka som för litet tid. Värdinnan finns på plats på Lundgårdsvägen under onsdagar (mellan kl 7.30-11) och fredagar (mellan kl 8-14.30) men uppger att hon är nåbar för trygghetsboendets hyresgäster alla vardagar eftersom hon alltid bär med sig sin "värdtelefon".

Hemvården har sitt kontor samlokaliserat med värdinnans och de utnyttjar delvis samma lokaler t ex vad gäller tvättstuga. Värdinnan beskriver att hon upplever gränsdragningen mellan de olika yrkesrollerna som tydlig och att samverkan fungerar problemfritt i nuläget.

Vid flera tillfällen under intervjun återkommer värdinnan till beskrivningar av upplevda problem kring felanmälningar och anpassning till målgruppen hos Rikshem (se mer detaljerad beskrivning under område 3.5 fysisk utformning/tillgänglighet), vilket upplevs utgöra ett stort hinder för möjligheten att uppfylla kriterierna för vårdskapet. Värdinnan uttrycker att hon upplever en bristande kunskap och insikt hos Rikshems personal generellt sett gällande målgruppens behov och de kriterier som gäller för subventionering av trygghetsbostäder, vilket upplevs försvåra situationen som värdinna. Värdinnan berättar att hon haft möten med ansvarig förvaltare på Rikshem, då hon presenterat kriterierna ingående i syfte att tydliggöra dessa. Detta upplevs dock inte av värdinnan ha lett till några framsteg eller förbättring inom

området. Vårdinnans 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 värdskapet eller att kriterierna reviderats 2010 och 2012. Uthyrningschefen på Rikshem uppger att hon inte känner till kriterierna eller mer detaljerat innebörden i dessa.

Vårdinnan uttrycker att hon upplever informationen kring trygghetsbostäder till nya hyresgäster som bristfällig och i vissa fall obefintligt från Rikshems sida. Vårdinnan beskriver att hon på förhand inte får veta vilka eller när någon ska flytta in av Rikshem, eftersom de enligt henne hänvisar till sekretess och integritet i dessa fall. Enligt både värdinnan och hennes chef har det gjorts upprepade försök från deras sida att få Rikshem att ändra rutinen kring detta, t ex genom att begära samtycke från den enskilde, men det har enligt dem inte lett till någon utveckling eller förbättring av situationen. 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 kontraktsskrivande 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.

Det beskrivs av värdinnan som en stor brist att värden inte får medverka vid Rikshems lägenhetsvisningar. Detta skulle enligt henne kunna vara ett bra tillfälle att berätta om konceptet trygghetsboende och värdskap för nya hyresgäster. Vårdinnan beskriver i några konkreta exempel att det förekommit att hyresgäster flyttat in utan att ha någon kännedom om konceptet trygghetsboende eller vad värdskapet innebär alls. Uthyrningschefen uppger vid intervjun att hon känner till att det finns förbättringsbehov avseende rutinen för visning av lägenhet och att det inte är optimalt alla gånger att tidigare hyresgäst visar lägenheten. På Rikshems egen hemsida finns ingen presentation av att trygghetsbostäder finns på Lundgårdsvägen eller vad ett trygghetsboende är. Det finns dock en kortfattad presentation av andra trygghetsbostäder i Rikshems regi. 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.

Ovanstående beskrivningar stärks av de kommentarer som framgår i genomförd enkätundersökning. Samtliga svarande anger informationen om trygghetsboende innan inflyttning som ”dålig” eller ”mycket dålig”. Den bristande informationen beskrivs av både hyresgäster i enkäten och av värdinnan bidra till felaktiga förväntningar på trygghetsboendet. I kontakt med berörda på Seniorguide Uppsala och i årsrapport från uppsökande hembesök 2013 betonas att oklarheter gällande roller och information om trygghetsboendet upplevs föreligga. Det uttrycks där 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 är 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.

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 egen hemsida finns i nuläget ingen presentation av att trygghetsbostäder finns på Lundgårdsvägen. Det finns dock en kortfattad beskrivning av andra trygghetsboenden finns.

Från både värdinnan och hennes chef framförs under intervjuerna önskemål om att kommunen ska ta fram en enhetlig och tydlig presentation samt broschyr om vad konceptet trygghetsboende och värdskap innebär. Värdinnan visar för kontoret i samband med intervjun en kortfattad skriftlig presentation med kontaktuppgifter till värden och vad trygghetsboende innebär, vilken lämnas ut till alla nyinflyttade hyresgäster i trygghetsboendet. Denna presentation har enligt uppgift från de intervjuade tagits fram gemensamt av värdarna på de fem trygghetsboenden där Vård & bildning har uppdrag att förvalta värdskap.

Det beskrivs av värdinnan finnas en implementerad rutin för kontakt med nyinflyttade hyresgäster på Lundgårdsvägen. Värdinnan lämnar ett skriftligt välkomstmateriale i brevlådan eller när hon spontant träffar på den nyinflyttade och beskriver att hon sedan ser till att skapa tillfälle för ett personligt samtal. Trygghetsboendets egen fikaträff anges av värdinnan som ett bra tillfälle för nyinflyttade att lära känna de övriga hyresgästerna (se vidare under område 3.3).

Under de respektive intervjuerna beskriver både värdinnan och hennes chef 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. Värdinnan beskriver den egna yrkesrollen som ”ett ensamjobb” och uttrycker att den s.k. reflektionstiden på värdträffarna och den mailkontakt som sker dem emellan därför är mycket värdefull.

3.1.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets uppfattning är att det finns ett välfungerande värdskap på Lundgårdsvägen som uppfyller kriterier och ställda krav på värd/värdinnas kompetens. Kontoret noterar att det finns ett stort behov av ökad tydlighet vad gäller information och presentation av konceptet trygghetsboende och av vad värdskapet innebär. 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 kanske 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 beskriver att hon upplever att det generellt sett är goda förhållanden rent lokalmässigt på Lundgårdsvägens trygghetsboende. Det saknas dock en egen "öronmärkt" lokal för trygghetsboendets hyresgäster att spontant sammanstråla och umgås i, vilket värdinnan anser är en brist och ett hinder för ökad social samvaro. Det finns en lokal (kallad seniorsalen) i huset som alltid är öppen. Seniorsalen samutnyttjas av olika aktörer i huset (trygghetsboende, träffpunkt, frivilliga organisationer etc.) och kan även bokas för privata fester. Enligt värdinnan går ingen från trygghetsboendet dit om det inte särskilt bjuds in eller hålls arrangerade aktiviteter i lokalen. Hon betonar att seniorsalen inte fungerar som en naturlig plats att sammanstråla i och ser skapandet av detta som ett förbättringsområde i verksamheten. Gemensamhetslokal lyfts av värdinnans chef upp som det främsta förbättringsområdet generellt sett inom trygghetsbostäderna. Detta eftersom gemensamhetslokalen enligt chefens erfarenhet och upplevelser har en avgörande roll för möjlighet att uppfylla kriterier inom värdskapet.

Det förekommer i nuläget inga gemensamma måltider i seniorsalen och saknas seniorrestaurang i anslutning till trygghetsboendet. Hyresgästerna har möjlighet att beställa färdiglagad mat i matlådor. I enkätsvaren framkommer flera synpunkter kring att man saknar möjligheten till seniorrestaurang och nylagad mat. Någon uttrycker att man "saknar känslan av köksbord, med varm och nylagad mat" och det framkommer åsikter om att matlådorna är smaklösa.

3.2.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets uppfattning är att det finns ett förbättringsbehov och behov av tydliggörande avseende gemensamhetslokaler och utnyttjandet av dessa på Lundgårdsvägen (se även kommentar under 3.3.2). Kontoret får en bild av att det i nuläget finns tillgång till lokaler vid behov, men konstaterar att de förhållanden som råder kring gemensamhetslokaler i nuläget inte uppfyller gällande kriterier avseende möjlighet till gemensamma måltider. Kontoret ser även ett förbättringsområde vad gäller möjlighet till spontan social samvaro för trygghetsboendets hyresgäster avseende ej uppfyllt kriterium för gemensamhetslokal. Kontorets uppfattning är att möjligheterna för uppdragstagaren att uppfylla kriterierna inom båda dessa områden skulle påverkas positivt om förutsättningar och förhållanden kring gemensamhetslokal ses över och tydliggörs från kommunens sida.

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

Enligt värdinnan är de flesta av hyresgästerna i 90-årsåldern och det beskrivs vara en jämn fördelning mellan män och kvinnor i trygghetsboendet. Under intervju med värdinna och i enkätsvar framkommer att två av lägenheterna som är avsedda att fungera som trygghetsbostäder i nuläget av Rikshem hyrs ut till ett hemvårdsföretag. Både värdinnan och de hyresgäster som i enkätsvaren tagit upp detta ställer sig starkt frågande och kritiska till detta, då de uttrycker att de vet att det finns personer i kö med önskemål och behov av trygghetsbostad på Lundgårdsvägen.

Värdinnan beskriver att hon under den ena dagen (onsdagar) på Lundgårdsvägen uppehåller sig mycket inne på kontoret, för att vara tillgänglig för de hyresgäster som önskar komma in och prata en stund. Övrig tid beskriver värdinnan att hon brukar gå runt och knacka på hos de personer som hon vet önskar kontakt och besök. Enligt värdinnan gäller detta de flesta som bor i trygghetsboendet. Endast ett fåtal vill enligt värdinnan inte ha kontakt och hon vet vilka dessa är. Fredagar varannan vecka håller trygghetsboendet en gemensam fikaträff i den s.k.

seniorsalen. Vårdinnan beskriver att hon initialt höll fikaträffen varje vecka, men att det efter indikation från hyresgästerna ansågs räcka med varannan vecka då det annars krockade med träffpunktens pågående aktiviteter.

Vårdinnan beskriver att hon har ett nära och välfungerande samarbete med träffpunktsverksamheten i samma byggnad. Hon berättar att majoriteten av de aktiviteter och arrangerade sociala sammankomster som hålls för hyresgästerna sker i samverkan med dem. Vidare betonar hon att hon medvetet valt att lägga sitt fokus på mer spontant social kontakt och promenader, eftersom träffpunkten och frivilliga organisationer erbjuder ett så stort utbud av aktiviteter och underhållning.

Vårdinnan beskriver att hon alltid lämnar lappar med information "om allt till alla" i trygghetsboendet, även till de personer som hon vet inte önskar ha övrig kontakt. Hon beskriver att hon oftast ordnar spontana aktiviteter samt att hon anser det viktigt att finnas tillgänglig för samtal för de som önskar och behöver det. Vårdinnan uttrycker att trygghetsboendets egen fikaträff ofta är en bra start för nyinflyttade att kunna lära känna de andra hyresgästerna och för att skapa konkreta tillfällen att umgås med varandra.

Vårdinnan beskriver att hon upplever många av hyresgästerna som pigga och aktiva. Flera går till affären etc. självständigt enligt vårdinna, men hon erbjuder promenad till vissa andra som behöver stöd. Detta beskrivs i nuläget kunna ske ungefär varannan vecka. Vårdinnan berättar att utökade möjligheter till fysisk träning efterfrågas av trygghetsboendets hyresgäster och att det finns en gymlokal i källaren som ska renoveras. Hon beskriver detta som ett stort förbättrings- och utvecklingsområde för verksamheten och uttrycker att de väntat länge på att renoveringen ska bli genomförd. När lokalen är klar uppger vårdinnan att det finns planer på att starta en träningsgrupp för trygghetsboendets hyresgäster där.

Vad gäller kontakt med frivilliga organisationer beskriver vårdinnan att hon ibland följer med vissa hyresgäster till kyrkans s.k. soppluncher. I övrigt beskrivs denna kontakt främst ske via träffpunktsverksamheten, där volontärer beskrivs vara engagerade.

3.3.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret anser att uppdragstagaren arbetar på ett bra sätt inom området och uppfyller ställda krav och kriterier inom området väl utifrån de förutsättningar som gäller på Lundgårdsvägen. Kontoret ser allvarligt på att vissa lägenheter inte kan nyttjas som trygghetsbostäder i nuläget och förutsätter att Rikshem omgående initierar åtgärder för att avhjälpa detta.

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 under intervjuerna av värdinna och chef inte finnas eller erbjudas några tilläggstjänster för hyresgästerna i Lundgårdsvägens trygghetsboende. Vårdinnan beskriver att hon istället i vissa fall hänvisat till Röda korsets fixarservice. Vårdinnan beskriver att hon vid behov hjälper hyresgästerna med felanmälan (se beskrivning under område 3.5) och att detta ibland upptar mycket av hennes tid. Serviceinsatser som frisör finns i huset och det går att få färdiglagade måltider levererade.

3.4.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets uppfattning är att ställda krav och kriterier inom området är uppfyllda.

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 skyltningen om trygghetsboendet på Lundgårdsvägen som ytterst bristfällig och uttrycker att hon upplever att trygghetsboendet i och med detta blir "väldigt anonymt". Värdinnan beskriver att hon upplever det som svårt att få behov av anpassning av fysisk miljö tillgodosett för målgruppen på Lundgårdsvägen, t ex vad gäller elektriska dörröppnare eller anpassning av utemiljö på den gemensamma innergården. Värdinnan berättar att hon har en regelbunden kontakt med samordnare för fastighetsfrågor på Rikshem, men uttrycker att det varit svårt och "trögt" att få återkoppling och/eller svar från dem i olika frågor genomgående.

Värdinnan uttrycker att hon upplever processen kring felanmälan till Rikshem som problemfylld och krånglig. Det nuvarande systemet för felanmälningar beskrivs av värdinnan vara svårförståeligt för många inom målgruppen, då det kräver många knappval alternativt en komplex rösthänvisning. Vid flera tillfällen under intervjun återkommer värdinnan till beskrivningar av detta samt upplevelsen av att det föreligger en bristande anpassning till målgruppen från Rikshems sida i dessa ärenden. Hantering (och hjälp vid hantering) av felanmälningar upplevs av värdinnan ta mycket tid i anspråk från det egentliga uppdraget och utgöra ett hinder för att kunna uppfylla kriterierna för värdskap.

Värdinnan beskriver att hon vet att hjälp med felanmälningar inte ingår i hennes egentliga uppdrag, men uttrycker att det inte går att frångå eftersom det bekymrar och berör flera av hyresgästerna i hög grad samt påverkar graden av upplevd trygghet hos den enskilde i så stor utsträckning. Situationen där de som bott länge i sina lägenheter fortfarande ska göra felanmälan direkt till Uppsala kommun och inte Rikshem beskrivs komplicera situationen ytterligare. Fastighetschef från Rikshem beskriver under intervjun att det tidigare varit stora svårigheter och skett misstag vid felanmälan. Detta eftersom berörda personer hos Rikshem antagit att värden ringt angående äldreboendet i samma byggnad och därför felaktigt hänvisat till Uppsala kommun för vidare hantering. Enligt fastighetschefen har nu åtgärder vidtagits genom en tydligare uppdelning av adresser och detta ska därmed fortsättningsvis fungera bättre.

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 också att det finns önskemål från Rikshems sida att regelbundet träffa hyresgästerna i trygghetsbostäderna för att kunna fånga upp och samla in deras synpunkter. Gällande kriterier för fysisk tillgänglighet beskriver fastighetschefen under intervjun att hon vid enstaka tillfällen läst dessa för att söka stöd när det dykt upp specifika frågor kring fysisk tillgänglighet. Kriterierna upplevs dock av fastighetschefen som "tolkningsbara" och "otydliga" och hon efterfrågar en ökad tydlighet gällande dessa.

Vad gäller trygghetsboendets belägenhet finns enligt vårdinnan en busshållplats nära trygghetsboendet. Matvaruaffär med möjlighet till beställning och utlämning av apoteksvaror finns på ca 10 minuters promenadavstånd.


3.5.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets uppfattning är att den fysiska tillgängligheten generellt sett är god på Lundgårdsvägen. Kontoret ser dock allvarligt 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 vårdens tid i nuläget och därmed utgör hinder för uppfyllelse av kriterier för vårdskap 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.

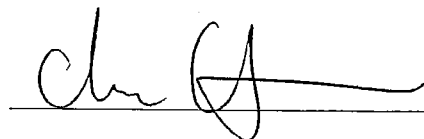
4 Kontorets avslutande kommentar

Kontorets uppfattning är att verksamheten fungerar väl och uppfyller flera av äldrenämndens kriterier för subventionering av trygghetsbostäder på Lundgårdsvägens. Kontorets bedömning är att de finns förbättringsbehov och brister inom några områden. För vissa av dessa identifierade brister begär kontoret 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-2014-0262

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

Uppföljningsobjekt: Trygghetsboende Lundgårdsvägen
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-var-d-omsorg@ uppsala.se. Ange det diarienummer som finns på uppföljningsrapporten i mejlet. Handlingsplanen kommer att diarieföras och registreras som offentlig handling.

Uppföljningsobjekt: Trygghetsboende Lundgårdsvägen

Diarienummer: ALN-2014-0262

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 "vänta kvar" för personlig

Område (se rapport)	Åtgärd (hur bristen ska avhjälpas)	Ansvarig	Tidplan	Uppföljning/Egenkontroll	Godkänd Ja/Nej	Ev krav på ytterligare åtgärd/kommentar
<p>behov och inte kräva värd/värdinnas medverkan</p> <p>Åtgärder för att samtliga tio lägenheter ska kunna nyttjas som trygghetsbostäder</p>	<p>Ingen åtgärd då vi har skyldigheter enligt hyreslagen gentemot nuvarande hyresgäster.</p>	<p>Ingen åtgärd</p>	<p>Ingen åtgärd</p>	<p>Ingen åtgärd</p>	<p>Ja</p>	<p>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.</p> <p>Kontoret förutsätter dock att detta beaktas när kontrakt för respektive lägenhet sägs upp alternativt utreder andra möjligheter att erbjuda tio lägenheter som trygghetsbostäder som tidigare angivits.</p>

