

Handläggare  
Kumlin CarinaDatum  
2013-04-08Diarienummer  
ALN-2013-0102.30

Äldrenämnden

## Årsrapport - Uppsökande hembesök 2012

### Förslag till beslut

äldrenämnden föreslås besluta

**att** med godkännande lägga årsrapporten för Uppsökande hembesök 2012 till handlingarna.

### Sammanfattning

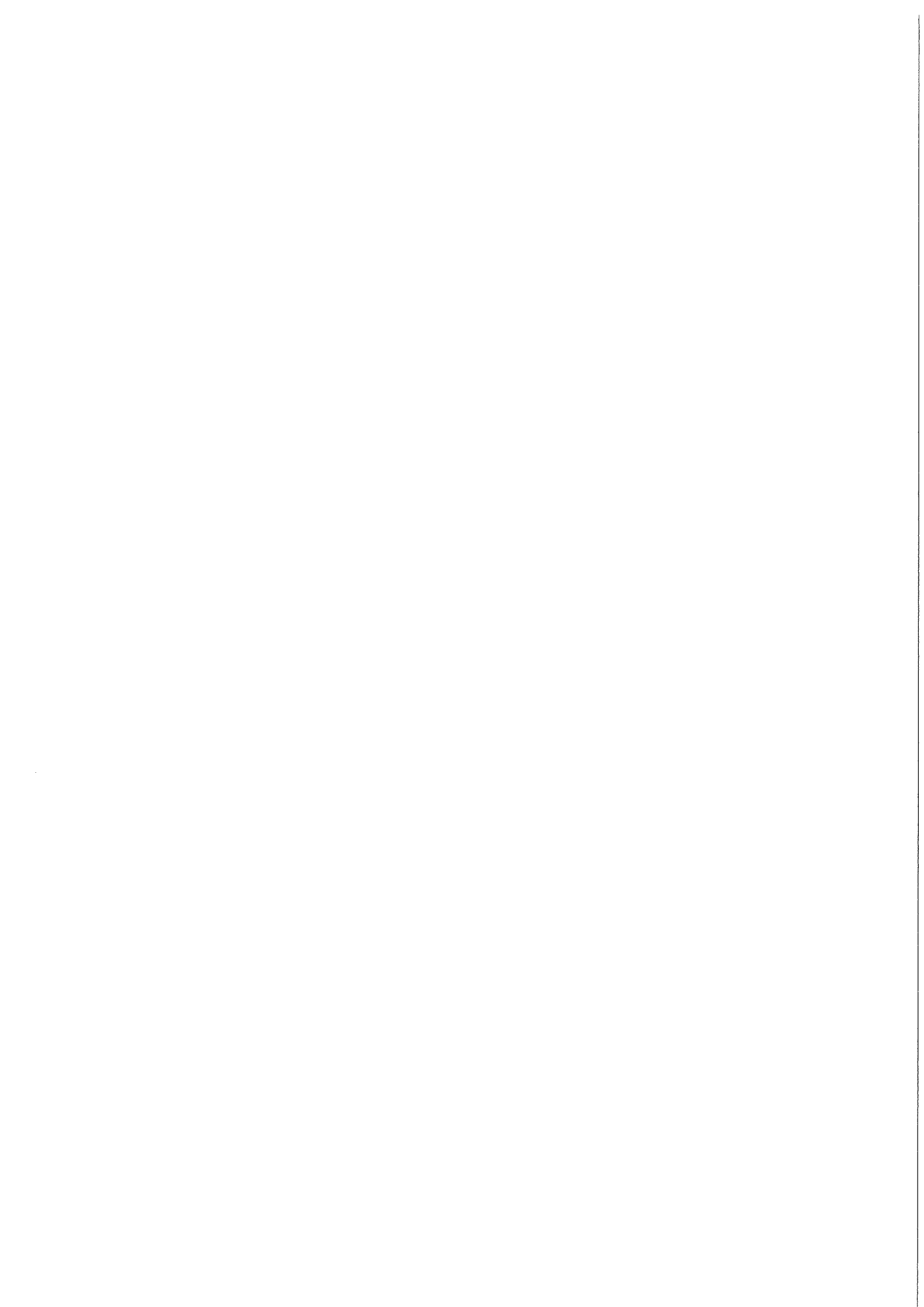
På uppdrag av äldrenämnden har en årsrapport för verksamheten Uppsökande hembesök i Uppsala kommun arbetas fram. I rapporten har verksamhetsåret 2012 sammanställts. Till grund för rapporten ligger de uppsökande handläggarnas samlade erfarenheter i mötet med seniorer hemmahörande i Uppsala kommun.

Fokus under året har som tidigare varit att etablera och behålla en kontinuerlig kontakt med seniorerna. Målsättningen är även i enlighet med verksamhetens syfte; att i en hälsofrämjande anda bidra till att kommunens äldre medborgare är välinformerade och upplever trygghet i sin vardag.

Under året har verksamheten kvalitetssäkrats och utvärderats med stöd av stimulansmedel samt slutfört projektet kring seniorer med annat modersmål än svenska.

Kontoret för hälsa, vård och omsorg

Inga-Lill Björklund  
Direktör



# Årsrapport 2012

## Uppsökande hembesök i Uppsala kommun

U P P S A L A

**Uppsökande handläggare:**

Ulla-Britt Eklind  
Gert Karlsson  
Ingrid Nelson  
Margareta Strandman  
Per-Anders Öhman

**Rapportsammanställare:**

Karin Allard  
Maria Norberg

*– Att stärka det positiva –*

## Innehållsförteckning

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>SAMMANFATTNING</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>INLEDNING</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>3</b> | <b>BAKGRUND</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>4</b> | <b>SYFTE OCH MÅL</b> .....  | <b>5</b>  |
| 4.1      | SYFTE .....   | 5         |
| 4.2      | AVGRÄNSNINGAR.....  | 5         |
| 4.3      | MÅLSÄTTNING 2012.....   | 5         |
| <b>5</b> | <b>PRESENTATION AV VERKSAMHETSÅRET 2012</b> .....   | <b>6</b>  |
| 5.1      | INFORMATION, TRÄFFAR OCH STUDIEBESÖK .....  | 6         |
| 5.2      | NYA KONTAKTER 2012 .....  | 6         |
| 5.3      | ÅTERKONTAKTER 2012.....   | 7         |
| 5.4      | SATSNINGAR I PROJEKTFORM .....  | 9         |
| 5.4.1    | <i>Uppsökande hembesök till personer i åldern 70-79 år med annat modersmål än svenska</i> ..... | 9         |
| 5.4.2    | <i>Projekt kvalitetssäkring av verksamheten uppsökande hembesök</i> .....                       | 9         |
| <b>6</b> | <b>ERFARENHETER FRÅN DET GÅNGNA ÅRET</b> .....  | <b>13</b> |
| 6.1      | IDENTIFIERADE HINDER I EN SENIORS VARDAG.....   | 13        |
| 6.1.1    | <i>Hindren kvarstår år efter år</i> .....   | 14        |
| 6.2      | HÄLSA.....  | 14        |
| 6.2.1    | <i>Piggare och mer aktiva för varje år</i> .....  | 14        |
| 6.3      | FYSISK AKTIVITET .....  | 14        |
| 6.3.1    | <i>Utomhusgym</i> .....   | 14        |
| 6.3.2    | <i>FAR (Fysisk aktivitet på recept)</i> .....   | 14        |
| 6.3.3    | <i>Träffpunkternas aktiviteter</i> .....  | 14        |
| 6.4      | MATHÅLLNING.....  | 15        |
| 6.4.1    | <i>Seniorrestaurangernas betydelse</i> .....  | 15        |
| 6.5      | BOENDE .....  | 15        |
| 6.5.1    | <i>Nya bostäder- nya parker</i> .....   | 15        |
| 6.6      | SOCIALT NÄTVERK .....   | 16        |
| 6.7      | TILLGÄNGLIGHET .....  | 16        |
| 6.7.1    | <i>Kollektivtrafik</i> .....  | 16        |
| 6.7.2    | <i>Färdtjänst</i> .....   | 16        |
| 6.7.3    | <i>Den digitaliserade vardagen</i> .....  | 16        |
| 6.7.4    | <i>Närservice</i> .....   | 16        |
| 6.7.5    | <i>Snöröjning och väghållning</i> .....   | 17        |
| 6.8      | REFLEKTIONER KRING OCH FRÅN VERKSAMHETEN.....   | 17        |
| 6.9      | CITAT FRÅN BESÖK OCH SAMTAL 2012.....   | 17        |
| <b>7</b> | <b>UTVECKLINGSARBETE</b> .....  | <b>18</b> |
| <b>8</b> | <b>BILAGOR</b> .....  | <b>19</b> |

## 1 Sammanfattning

I denna årsrapport har vi inom den uppsökande verksamheten valt att lägga tyngdpunkten på de hinder och konsekvenser som under året och tidigare år identifierats i en seniors vardag. I rapporten berättas även vad vi inom ramen för vårt arbete gör och kan göra för att förmedla information som av målgruppen upplevs som värdefull och relevant. Vi sammanfattar de två projekt som utförts under året, den särskilda satsningen på personer med annat modersmål än svenska samt kvalitetssäkring och utvärdering som genomförts med hjälp av stimulansmedel. Verksamheten uppsökande hembesök är en viktig del i äldrenämndens arbete i att tillhandahålla tillgänglig information om sitt arbete. Årligen erbjuds uppsökande hembesök till alla som under året ska fylla 80 år, varför direktkontakten med målgruppen är omfattande.

Verksamhetens mål är att etablera en kontakt med så många seniorer som möjligt för att på så sätt uppnå det övergripande målet med trygga och välinformerade medborgare i Uppsala kommun. Målvärdet för verksamheten för 2012 var att ha etablerat en kontakt med 89 % av målgruppen. Resultatet för 2012 visar en etablerad kontakt med 88 % av alla nya kontakter, vilket är en ökning med 1 procentenhet jämför med 2011. Dock innebär det att vi ligger 1 procentenhet under det önskade målvärdet. För återkontakterna, d.v.s. de som tidigare år erbjudits ett uppsökande hembesök och som erbjuds igen, var den procentuella andelen etablerade kontakter bland seniorerna 79 %, vilket är 10 procentenheter under det effektmål som uppdragsnämnden satt för verksamheten. *Antalet* seniorer som vi etablerat en kontakt med har däremot ökat, vilket är positivt. Det totala antalet återkontakter ökar i takt med att vi etablerar kontakt med nya 80-åringar varje år, vilket i sig är en grupp som ökar i takt med den demografiska utvecklingen. I likhet med förra året uppger seniorerna att de är så pigga och välinformerade att många anser att de inte är i behov av en årlig kontakt. Vårt mål är dock att kontinuerligt öka antalet etablerade kontakter och hembesök med målgruppen, emellertid är vi medvetna om att det finns personer som är svåra att nå av okända orsaker. Arbetet med att försöka göra informationen så tillgänglig som möjligt med önskad effekt om att nå fler, pågår kontinuerligt. Under 2012 utfördes exempelvis två projekt i detta syfte. En särskild satsning gjordes för den grupp som har ett annat modersmål än svenska och resulterade i att informationsmaterial översattes till relevanta språk. Denna satsning ingår nu som en naturlig del av huvudverksamheten. En kvalitetssäkring av verksamheten utfördes bl.a. genom att en enkät skickades ut till ett urval av de som haft kontakt med verksamheten under 2010. Resultatet blev mycket positivt och en överhängande majoritet av de svarande var positiva till såväl kontakten som den information som lämnades ut. Dock framkom att en del seniorer missförstått verksamheten och trott att den handlat om hemtjänst, varför ett resultat av projektet blev att erbjudandebrevet omformulerades till att bli tydligare och enklare.

Allt fler äldre befinner sig på den digitala arenan, samtidigt som vi ser att utanförskap och digital isolering ökar. Detta ställer höga krav på verksamheten, då uppdraget alltmer går mot att tillhandahålla och tillgängliggöra information för bägge dessa grupper och att i allt större utsträckning individanpassa det sätt som informationen överförs på. Därför är det av yttersta vikt att den information som verksamheten förmedlar finns tillgänglig i olika format, såväl i pappersform som via digitala medier. Det är viktigt att utveckla möjligheterna till att sprida den information som inhämtas inom ramen för arbetet med uppsökande hembesök. En möjlighet är att varje handläggare fokuserar ännu mer på träffpunkterna i sina respektive områden. Att åka ut till pensionärsföreningar och bjuda in till gemensamma träffar där aktörer kan träffas och samspråka är också en aktivitet som skulle kunna vara värdefull.

## 2 Inledning

I denna årsrapport har den uppsökande verksamheten valt att lägga tyngdpunkten på de hinder och konsekvenser som under året och tidigare år identifierats i en seniors vardag. I rapporten berättas även vad verksamheten inom ramen för sitt arbete gör och kan göra för att förmedla information som av målgruppen upplevs som värdefull och relevant. Vi sammanfattar de två projekt som utförts under året, den särskilda satsningen på personer med annat modersmål än svenska samt kvalitetssäkring och utvärdering som genomförts med hjälp av stimulansmedel.

## 3 Bakgrund

Verksamheten uppsökande hembesök är ett led i att främja hälsa för den äldre. Genom att erbjuda samtal där meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet lyfts fram, såsom beskrivs i det hälsofrämjande, salutogena, synsättet, är verksamheten ett bidrag i det förebyggande och hälsofrämjande arbetet. Det hembesök och samtal som erbjuds är frivilligt och sker helt på den enskildes villkor.

Verksamheten uppsökande hembesök arbetar på uppdrag av äldrenämnden i Uppsala kommun. Av äldrenämndens uppdragsplan för 2012-2015<sup>1</sup> framkommer att:

*”Nämnden ska tillhandahålla lättillgänglig information om sin verksamhet. Viktiga inslag i detta arbete är uppsökande verksamhet, träffpunkter och samverkan med den ideella sektorn.”*

Här är verksamheten uppsökande hembesök en viktig del då verksamheten årligen har direktkontakt med många medborgare i kommunen som under året ska fylla 80 år. Utöver detta återkontaktas alla de som tidigare fått erbjudande om uppsökande hembesök sedan 2006. Av uppdragsplanen framkommer vidare att:

*”Samtliga kommuninvånare 80 år och äldre kommer årligen att erbjudas ett uppsökande hembesök. Vid besöket ges information om samhällets service samt olika möjligheter till öppna insatser respektive individuella stödinsatser. En kontinuerlig översyn av målgrupp, metoder och innehåll ska ske utifrån evidensbaserad erfarenhet. I det uppsökande arbetet ska en medveten inriktning ske mot minoritetsgrupper, bland annat inom ramen för kommunens ansvar som förvaltningsområde för finska språket enligt lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk.”*

Den uppsökande verksamheten gjorde under 2012 en särskild satsning i projektform på att erbjuda personer med ett annat modersmål än svenska ett uppsökande hembesök.

---

<sup>1</sup> Äldrenämnden uppdragsplan för 2012-2015 - med fokus på hälsa - se [http://www.uppsala.se/Upload/Dokumentarkiv/Externt/Protokoll/Namnder/Aldrenamnden/aldrenamnden\\_2011/aln\\_oppdragsplan\\_2012.pdf](http://www.uppsala.se/Upload/Dokumentarkiv/Externt/Protokoll/Namnder/Aldrenamnden/aldrenamnden_2011/aln_oppdragsplan_2012.pdf)

## 4 Syfte och mål

### 4.1 Syfte

Besöken och kontakttagandet har till syfte att i en hälsofrämjande anda bidra till att äldre medborgare är välinformerade och upplever trygghet i sin vardag. Verksamheten erbjuder information om den service som kommunen och andra aktörer tillhandahåller och fungerar som guider kring det den enskilde efterfrågar.

### 4.2 Avgränsningar

Denna rapport sammanfattar den uppsökande verksamhetens arbete som utförts under 2012. Verksamhetens målgrupp är Uppsala kommuns medborgare i åldern 80 år och äldre och som inte har insatser från äldreomsorgen. För en närmare redogörelse av verksamhetens metod hänvisas till tidigare årsrapport från 2008. De teorier som verksamheten arbetar utifrån återfinns i årsrapporterna från 2010 och 2011.

### 4.3 Målsättning 2012

Verksamhetens mål är att etablera en kontakt med så många seniorer som möjligt för att på så sätt uppnå det övergripande målet med trygga och välinformerade medborgare i Uppsala kommun. Av äldrenämndens uppdragsplan framkommer även att verksamhetens effektmål är att:

*”Fortsatt kontakt etableras med de personer som kontaktas inom ramen för uppsökande hembesök”*

Andelen personer där fortsatt kontakt etableras i samband med uppsökande hembesök ska öka kontinuerligt. Indikatorn och målvärdet för 2012 var att andelen skulle uppgå till 89 %. Nedan redovisas äldrenämndens önskade målvärden även för kommande år.

| Målvärde 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------|------|------|------|
| 89 %          | 90 % | 91 % | 92 % |

## 5 Presentation av verksamhetsåret 2012

### 5.1 Information, träffar och studiebesök

Under 2012 har vi gjort flera besök med syfte att informera om verksamheten. Bland annat har träffpunkterna Café Mona och Hassellunden fått besök och pensionärsföreningar i Salabacke och Gamla Uppsala samt senioruniversitetet. Vi har aktivt deltagit i Äldremässan och 60+-mässan. Under hösten deltog vi i den årliga nationella konferensen för förebyggande verksamheter. I november deltog vi vid guidade turer om "Allt ljus på Uppsala".

Informationsutbyte har skett med kommunens finsktalande samordnare och enhetschefen för öppen verksamhet, träffpunkter. En representant från oss har intervjuats inom ramen för kommunens arbete med att förebygga våld i nära relationer.

### 5.2 Nya kontakter 2012

Under året har vi tagit kontakt med 882 seniorer som under 2012 fyllde 80 år, varav 361 var män och 521 kvinnor, vilket är i enlighet med demografin. Dessa seniorer benämns i rapporten som nya kontakter. Ett bortfall utgjordes av 61 seniorer som hade insatser från äldreomsorgen. Det totala antalet nya kontakter var 821 seniorer. Nedan presenteras en sammanställning av de nya kontakterna.

Sammanställning av nya kontakter under 2012

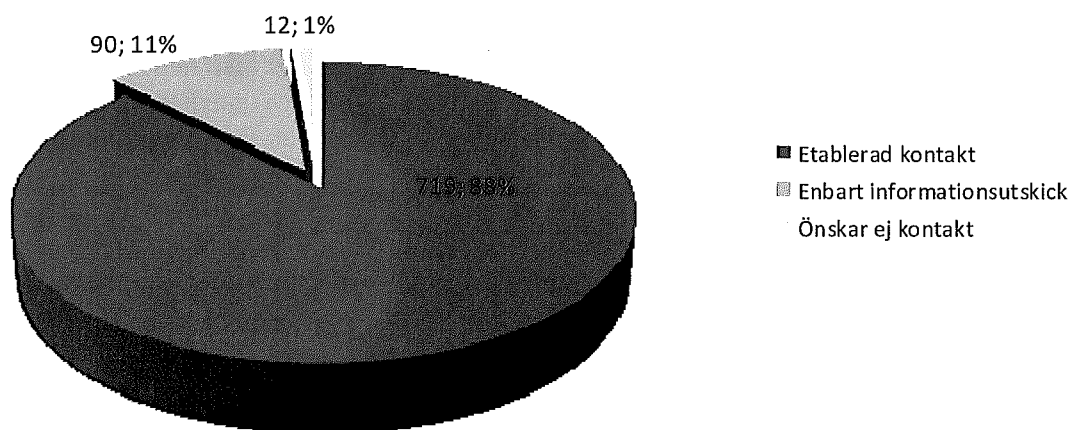


Diagram 1. Sammanställning av nya kontakter utförda under 2012, Avdelningen för individuellt stöd, Uppsala kommun, 2013

Av dessa 821 seniorer har vi etablerat kontakt med 719 seniorer, vilka uppgår till 88 %. Detta innebär att de etablerade kontakterna har ökat med 1 procentenhet jämfört med 2011. Dock innebär det att vi ligger 1 procentenhet under det önskade målvärdet. Vårt mål är att kontinuerligt öka antalet etablerade kontakter och hembesök med målgruppen, då vi är medvetna om att det finns personer som är svåra att nå av orsaker vi inte känner till. Vi arbetar dock med att försöka göra informationen så tillgänglig som möjligt.



Med etablerad kontakt avses de kontakter som gav något av följande utfall; ”bokat hembesök”, ”önskar brev”, ”nöjd med information per telefon”, ”önskar kontakt senare” eller ”senior tog själv kontakt”. Benämningen ”enbart informationsutskick” avser de seniorer som handläggarna inte etablerat någon kontakt med per telefon men som fått ett informationsutskick via brev. I dessa fall som utgörs av 90 seniorer, eller 11 % har handläggarna trots flera försök inte nått senioren eller så har telefonnumret inte gått att finna.

Den andel som inte önskar kontakt, består av seniorer som aktivt frånsagt sig kontakt med verksamheten, denna grupp bestod av 12 seniorer och uppgick till 1 %. Nedan presenteras ett förtydligande av de seniorer som vi etablerat en kontakt med.

| Etablerad kontakt med nya kontakter 2012 | Antal      | Varav män   | Varav kvinnor |
|--|------------|-------------|---------------|
| Bokade hembesök                          | 277        | 44 %        | 56 %          |
| Önskar brev                              | 361        | 38 %        | 62 %          |
| Nöjd med information per telefon         | 55         | 33 %        | 67 %          |
| Önskar kontakt senare                    | 20         | 50 %        | 50 %          |
| Senior tog själv kontakt                 | 6          | 50 %        | 50 %          |
| <b>Total</b>                             | <b>719</b> | <b>40 %</b> | <b>60 %</b>   |

Tabell 1. Förtydligande av etablerade kontakter med nya kontakter under 2012, Avdelningen för individuellt stöd, Uppsala kommun, 2013

Den största andelen av seniorerna önskar information via brev. I förra årets rapport framkom att de samtal som vi har med seniorerna ofta är långa och öppenhjärtliga från senioren sida, upplevelsen är densamma även i år.

Några skillnader utifrån kön kan inte utläsas, då upplevelsen är att det i stort sett är lika vanligt att män som kvinnor tackar ja till besök. Dock kan vi se att det föreligger skillnader utifrån bostadsområde, men vad det beror på är svårt att uttala sig om.

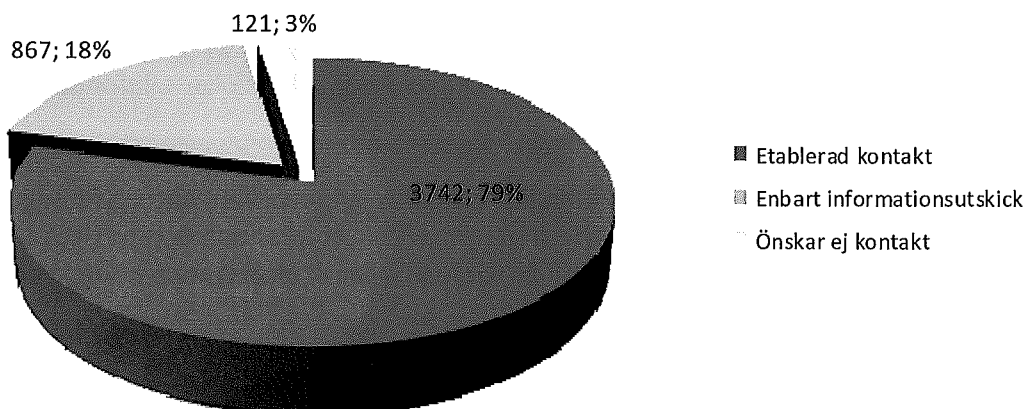
### 5.3 Återkontakter 2012

Under 2012 har vi haft kontakt med 5328 seniorer som även kontaktats under tidigare år. Dessa seniorer har också vid tidigare kontakttillfällen haft önskemål om en fortsatt kontakt.

Nedan finns en presentation av dessa återkontakter, vilken består av seniorer som blivit återkontaktade för första, andra, tredje och några för fjärde gången. Verksamheten började med återkontakter under åren 2009 och 2010.

Av de 5328 seniorer som återkontaktats under året var 2009 män och 3319 kvinnor. Vid kontakttillfället hade 598 seniorer insatser från äldreomsorgen, varför dessa utgör ett bortfall från målgruppen. Det totala antalet återkontakter anges därför som 4730 seniorer och dessa presenteras nedan.

### Sammanställning av återkontakter under 2012



**Diagram 2.** Sammanställning av återkontakter utförda under 2012, Avdelningen för individuellt stöd, Uppsala kommun, 2013

Av ovanstående diagram kan utläsas att den procentuella andelen etablerade kontakter bland de seniorer som återkontaktats uppgår till 79 %, vilket är 10 procentenheter under det effektmål som uppdragsnämnden satt för verksamheten. Antalet seniorer som vi etablerat en kontakt med har däremot ökat, vilket är positivt. Det totala antalet återkontakter ökar i takt med att vi etablerar kontakt med nya 80 åringar varje år, vilket är en grupp som ökar i takt med den demografiska utvecklingen. I likhet med förra året uppger seniorerna att de är pigga och välinformerade och många anser att de inte är i behov av en årlig kontakt. Detta medför att vi nu ser en avplaning i den planerade ökningen av etablerade kontakter och trots att antalet seniorer som vi når ökar kommer eventuellt andelen etablerade kontakter att minska, varför ett alternativt målvärde kan vara aktuellt.

Jämfört med 2011 så har den andel som vi, trots upprepade försök, inte lyckats nå ökat. Dessa benämns som endast informationsutskick. Andelen som uttrycker att de inte önskar kontakt alls är densamma som 2011, dock har antalet minskat något.

Andelen som enbart fått informationsutskick består av 867 seniorer vilket utgör 18 %. I likhet med andelen nya kontakter är det få som av sagt sig kontakt med verksamheten inom gruppen som bland återkontaktade, då dessa 121 personer endast utgör 3 %. Nedan presenteras ett förtydligande av de seniorer som vi har etablerat en återkontakt med.

| Etablerad kontakt med återkontakter 2012 | Antal       | Varav män   | Varav kvinnor |
|--|-------------|-------------|---------------|
| Bokade hembesök                          | 486         | 41 %        | 59 %          |
| Önskar brev                              | 1833        | 41 %        | 59 %          |
| Nöjd med information per telefon         | 1328        | 39 %        | 61 %          |
| Önskar kontakt senare                    | 38          | 34 %        | 66 %          |
| Senior tog själv kontakt                 | 57          | 44 %        | 56 %          |
| <b>Total</b>                             | <b>3742</b> | <b>40 %</b> | <b>60 %</b>   |

**Tabell 2.** Förtydligande av etablerade kontakter med återkontakter under 2012, Avdelningen för individuellt stöd, Uppsala kommun, 2013

Även för de seniorer som återkontaktas är efterfrågan på information via brev det vanligaste utfallet av kontakten. En skillnad är dock att andelen som är nöjd med information per telefon är mycket stor för återkontaktarna. Liksom förra året kan det förklaras med att alla seniorer som återkontaktas redan har fått skriftlig information, antingen under ett hembesök eller via brev, och många uppger att de har kvar den informationen och aktivt använder sig av den. Flera seniorer har uttryckt att de tycker att det räcker med att veta att vi har kvar samma kontaktuppgifter och finns att nå om behov uppstår.

#### **5.4 Satsningar i projektform**

Som tidigare nämnts har vi under året arbetat aktivt med att göra verksamheten och informationen så tillgänglig som möjligt för målgruppen.

##### **5.4.1 Uppsökande hembesök till personer i åldern 70-79 år med annat modersmål än svenska**

Detta har skett genom att vi under hösten 2011 och till och med mars 2012 genomförde projektet *Uppsökande hembesök till personer i åldern 70-79 år med annat modersmål än svenska*. Det huvudsakliga syftet var att försöka etablera en kontakt med personer inom målgruppen. Inom ramen för projektet översattes information till relevanta språk och ett aktivt uppsökande av den för projektet uppsatta målgruppen utfördes av två handläggare. Från och med 2013 är denna särskilda satsning en del av ordinarie verksamhet på så vis att de som nu ingår i den ordinarie målgruppen kontaktas och att tillgång till översatt material finns. Seniorguiden finns översatt och brev ska översättas. Syftet är att öka tillgängligheten och att verksamheten får kontakt med så många som möjligt inom ramen för målgruppen.

##### **5.4.2 Projekt kvalitetssäkring av verksamheten uppsökande hembesök**

Under året har även en satsning gjorts för att kvalitetssäkra verksamheten ur ett salutogent perspektiv och med utgångspunkt i de fyra hörnelarna för ett gott åldrande vilka är fysisk aktivitet, goda matvanor, sociala relationer och ett meningsfullt liv<sup>2</sup>, med fokus på goda matvanor och fysisk aktivitet. Projektet syftade även till att utföra en genomtänkt uppföljning och utvärdering av de verktyg som verksamheten använder sig av. Därefter har ett arbete påbörjats med att utveckla verksamheten i linje med det som framkommit under projektiden.

Projektet delades in i tre steg:

1. att ta fram en verksamhetslogik för uppsökande hembesök (vilken kan fungera som en utgångspunkt för målformulering och identifikation av områden som ska följas upp)
2. att utvärdera verksamheten
3. att utveckla verksamheten

---

<sup>2</sup> För den som vill fördjupa sig kring den forskning som finns om de fyra hörnelarna och varför de anses vara viktiga för äldres hälsa och välbefinnande hänvisas till "Hälsoutveckling och hälsofrämjande insatser på äldre dar. En kunskapsmanställning. Statens folkhälsoinstitut R: 2005:6. Neda Agahi m fl. 2005.

### 5.4.2.1 Sammanfattning av utvärdering inom ramen för projektet

Utvärderingsenheten på Teknik & service i Uppsala kommun genomförde en enkätundersökning av hur seniorerna upplever den kontakt som etablerats inom ramen för verksamheten Uppsökande hembesök. Syftet med undersökningen är att kartlägga hur seniorer upplever sin kontakt med Uppsala kommun inom ramen för verksamheten Uppsökande hembesök<sup>3</sup>. Exempel på frågeställningar var:

- Upplevdes kontakttagandet som värdefullt/behövligt?
- Hur upplevde seniorerna samtalssituationen?
- Hur upplever seniorerna informationen som gavs?
- Upplever seniorerna att besöken bidragit till ökad känsla av trygghet?
- Upplever seniorerna fortsatt kontakt som värdefull?
- Hur upplever seniorerna sin mathållning och fysiska aktivitet?

Enkätundersökningen genomfördes som en urvalsundersökning riktad till seniorer som under 2011 varit i kontakt med en handläggare från verksamheten Uppsökande hembesök, antingen genom hembesök eller genom telefonsamtal. Totalt svarade 803 personer av de 1 000 personer som fått enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 80 %. Av dem som inte har skickat in sin enkät har flera hört av sig per telefon och meddelat att de inte önskar delta i undersökningen. Ett flertal av dessa har uttryckt att de inte känt sig berörda av enkäten då de uppfattat uppsökande hembesök vara detsamma som hemtjänst, en insats de inte har.

Av enkäten framkom det att majoriteten av de kontaktade seniorerna var mycket positiva till mötet med de uppsökande handläggarna.

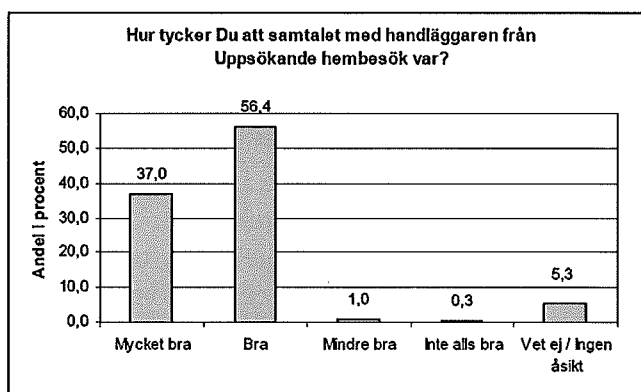


Diagram 1. Hur de personer som har svarat att de har haft kontakt tycker att samtalet med handläggaren från Uppsökande hembesök var. (Andel angiven i procent.)

Några av de kommentarer som lämnats avseende informationen redovisas nedan:

”Det är värdefullt med denna kontakt.”

”Jag vet vart jag ska vända mig om behov uppstår.”

”Klart och tydligt vilken hjälp man kan få.”

”Minns kanske inte så mycket av samtalen eftersom mina behov av stöd inte kändes så

<sup>3</sup> Bilaga 4. Uppsala kommun, Teknik & service – Verksamhetsutveckling, 2012, Enkätundersökning 2012- Uppsökande hembesök

stora.”

”Mycket vänligt bemötande. Då jag f.n. inte behöver information eller hjälp var det ett kort samtal.”

”Via telefonkontakt fick jag den upplysning jag önskade och dessutom skickade handläggaren informationsbroschyrer.”

”Jag blev glad för att få information om resor inom kommunen.”

”Jag uppskattade speciellt det personliga engagemanget.”

”Jag fick upplysning om hur äldrevården fungerar. Bra upplysning.”

Sammanställningen av uppfattningen om den information som handläggarna lämnade redovisas nedan:

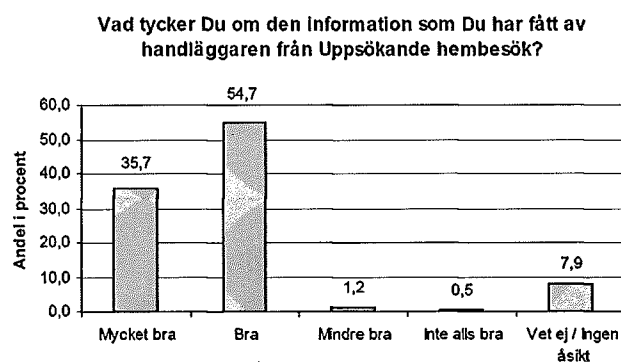


Diagram 2. De svarandes uppfattning om den information de har fått av handläggaren från Uppsökande hembesök. (Andel angiven i procent.)

Nedan redovisas några av de kommentarer som lämnades kring informationen.

”Mina frågor blev klart besvarade och jag fick veta mycket som jag funderat över.”

”Handläggaren förklarade mycket som jag inte satt mig in i. Fick ju också ett helt album med information så man kan titta. Men mycket bra att få förklaring vart man ska vända sig m.m.”

”Egentligen var materialet inte aktuellt för mig just nu men bra att ha för framtida behov.”

”Troligen bra - vet ej ännu hur informationen fungerar då jag ej nyttjat någon hjälp.”

#### 5.4.2.2 Att utveckla verksamheten utifrån erfarenheter från projektet

Under utvärderingen har det bl.a. framkommit att erbjudandet om uppsökande hembesök tenderar att misstolkas och antas handla om myndighetsutövning, vilket verksamheten vill komma ifrån. Med det som utgångspunkt och med önskan om att antalet hembesök ska öka har verksamheten tagit fasta på fyra centrala förändringspunkter, vilka införs redan vid starten av verksamhetsåret 2013:

- **Förenkla-** implementera ett system som förenklar arbetet för de uppsökande handläggarna så att mer tid kan läggas på kvaliteten i mötet med målgruppen (sker i januari 2013), samt att säkerställa att information avseende de fyra hörnpelarna, med fokus på kost och fysisk aktivitet, insamlas på optimalt sätt.
- **Förtydliga-** det brev som utgår med erbjudande om ett hembesök

omformuleras till att bli mer inbjudande (se bilaga 4)

- **Tillgängliggöra-** verksamhetens material har översatts till relevanta språk och erbjuder tolk och behovsanpassning för syn- och hörselsvaga.
- **Förmedla-** samtalet skall utformas på ett sätt som underlättar till att förmedla relevant information utifrån de fyra hörnpelarna med särskild fokusering på kommunens utbud av verksamheter som främjar god kosthållning och fysisk aktivitet.

Verksamheten fick mycket positiv respons i enkätsvaren vilket visar på att den är uppskattad och behövd.

UTKAST

## 6 Erfarenheter från det gångna året

Vid de kontakter som tagits har det stora flertalet seniorer varit mycket positiva till denna verksamhet, och önskan om en fortsatt kontakt finns såväl hos de som tagit emot hembesök som de som valt att enbart få informationen hemskickad till sig. En anledning till den positiva responsen kan vara det som många uttrycker, att det är bra att ha en kontakt att vända sig till i kommunen om livssituationen skulle förändras. Kontakten har också uttrycks vara värdefull genom att den ger möjligheten att lämna synpunkter eller att bara få prata om och ventilera stort som smått. Samtalen handlar inte alltid bara om kommunen och dess verksamheter, utan det talas om allt som hör vardagen till.

### 6.1 Identifierade hinder i en seniors vardag

Många av de seniorer som vi möter inom ramen för arbetet mår mycket bra. Dock har en del återkommande ”teman” noterats. Seniorerna nämner ofta dessa teman spontant vid samtalen. Detta anser vi vara värdefull information som vi gärna delger och förmedlar. Seniorer har uttryckt att samhället är både för snabbt och ”ogästvänligt” då den tekniska utvecklingen försvårar vardagen för de äldre. Nedan ges en översiktlig bild av identifierade hinder och konsekvenserna av dessa.

#### Hinder

##### Avsaknad av hiss

i hyres- eller bostadsrättsfastigheten.

#### Konsekvens

Kommer mer sällan ut

Behov av ledsagning. Många tycker det är svårt att själva besöka träffpunkter och andra mötesplatser.

Viljan finns, men svårt att komma i gång.

Busslinjer, -tider, -service

Reser mer sällan, oro för fall...

Snöröjning. Den sköts på innergårdar, men den kommunala snöröjningen lägger upp svårforcerade vallar vid trottoar/gata

Fallrisk och oro, kommer mer sällan ut.  
Irritation

Färdtjänst. Upplevs som svårare att få, och dyrare. Krångligt/onödigt med färdtjänst/sjukresor

Ransonerar åkandet, svårt att hålla isär begreppen. Irritation.

Riksfärdtjänst

kravet på framförhållning, speciellt avseende resor till grannkommuner

Mindre möjlighet till spontanitet i resandet, inskränkning av rörelsefriheten.

Otillfredsställande samhällsinformation

Otrygghet inför framtiden och ovetande om tjänster och aktiviteter

Försämrad tillgänglighet till bank, post mm

”Kan inte sköta ekonomin som tidigare”, att inte kunna/vilja använda kort, stora kontantuttag → oro för rån.

Telefoni/katalog svårhanterad – liten, otydlig text på grått papper med svåra sökord, alla telefonsvarare med knapptryck.

Färre samtal, missar information, irritation

Billigare alternativa boenden efterfrågas (bostad mellan det egna hemmet och vårdboende).

Väntar så länge med eventuell flytt tills behov av annat boende blir akut, missar social samvaro, ingen valfrihet mellan kvarboende med hemtjänst och dygnetrunt-omvårdnad på boende.

”Fixar-tjänst” efterfrågas

*Röda korset- övergripande i kommunen*  
Finns i aktiva kretsar.

Man tar stora risker när man t ex byter gardiner och/eller lampor själv. (Mycket stor fallrisk!)

### **6.1.1 Hindren kvarstår år efter år**

Redan under verksamhetens första år 2006-2007 identifierades ett antal hinder och dess konsekvenser i en seniors vardag. Dessa redogjordes sedan i 2008 års rapport. De ovan beskrivna hindren är fortfarande av samma karaktär och dessvärre har inte situationen förändrats i nämnvärd omfattning. Det upplevs som oroväckande att medborgarnas återkommande önskemål och krav på förbättrad tillgänglighet inte får gehör. Några av de hinder som beskrivs tas i och med denna årsrapport upp för femte gången. Inom ramen för vår verksamhet tar vi fasta på dessa synpunkter och försöker att anpassa informationen utifrån de behov och önskemål som uttrycks till oss.

## **6.2 Hälsa**

Den generella uppfattningen är, som vi nämnt tidigare att den upplevda hälsan är god hos de allra flesta seniorer. Trots många krämpor tycks de flesta ha lärt sig att hantera dessa så att de inte utgör något hinder i det som man vill göra. Många seniorer upplever att de har en bra grundkondition som hålls vid liv med promenader och aktiviteter som bland annat erbjuds på kommunens träffpunkter men även genom SPF, PRO och andra aktörer. Detta ger inte bara en bibehållen fysisk hälsa utan är också ett tillfälle för social gemenskap.

### **6.2.1 Piggare och mer aktiva för varje år**

Vi upplever att de nyblivna 80-åringarna fortsätter att vara allt piggare och mer aktiva. Många uttrycker att de har god livskvalitet och att de mår bra och har hälsan. Många av de vi träffar fortsätter att arbeta om möjligheten finns, har kolonilott, fritidshus, bil, som reser mycket och som fortsätter med tidigare hobbies, aktiviteter och intressen. Kanske är den aktiva vardagen en av anledningarna till att många är svåra att nå via hemtelefon och medför att andelen som endast får informationsutskick ökar. I detta brev ger vi dem dock möjligheten att kontakta oss om de önskar.

## **6.3 Fysisk aktivitet**

### **6.3.1 Utomhusgym**

De utomhusgym som har anlagts under senaste åren har nu börjat bli en naturlig del av vissa seniorers vardag. I Eriksberg finns ett gym, till vilket det anordnas gemensamma utflykter. Det är främst kvinnorna i området som utomhusgymmen används.

### **6.3.2 FAR (Fysisk aktivitet på recept)**

Verksamheten noterade att FAR efterfrågades för ett par år sedan vilket omnämndes i rapporten. Vi har dock ingen uppfattning om i vilken riktning utvecklingen har gått, men den generella uppfattningen är att seniorerna uttrycker att de hellre rör på sig än äter värktabletter.

### **6.3.3 Träffpunkternas aktiviteter**

Upplevelsen är att de aktiviteter som anordnas på träffpunkterna är mycket efterfrågade och besökta. Vissa aktiviteter kan inte erbjudas till alla då efterfrågan är så stor. Kostnadsfri träning erbjuds i olika former bl.a. zumba, seniorgym, gruppgymnastik till



musik, qigong, linedance, core och yoga<sup>4</sup>. Det finns sjukgymnast eller rehabiliteringsassistent tillgängliga vid träningspassen.

## 6.4 Mathållning

### 6.4.1 Seniorrestaurangernas betydelse

I samtliga årsrapporter har vi belyst vikten av en positiv matsituation och att seniorrestaurangen fyller en viktig funktion. Att få i sig regelbunden, näringsriktig kost i social samvaro är av stor vikt för välbefinnandet<sup>5</sup>. Under året har restaurang Senioren hållit stängt pga. renovering, vilket många seniorer har beklagat<sup>6</sup>. Seniorerna hänvisades till restaurang Karl-Johan i Svartbäcken istället men det är inte alla som har haft möjligheten att ta sig dit. Under året framkommer att informationen kring restaurangerna behöver förtydligas och tillgängliggöras. Det finns en uppfattning om att de restauranger som finns i anslutning till äldreboenden endast är till för de boende. Restaurang Eskil i Fålhagen är under avveckling, vilket medför att inga naturliga mötesplatser utöver kyrkan kommer att finnas i det området.

## 6.5 Boende

Vi har i tidigare rapporter beskrivit hur bostadssituationen ser ut i de områden som vi besöker och problemen är nu som då likartade, det vill säga att det äldre bostadsbeståndet i områden som Innerstaden, Luthagen, Eriksberg, Norby, Kåbo, Svartbäcken och Tunabackar, Salabacke, Årsta m.fl. saknar hissar främst i bostadsrätter och i allmännyttans bostäder. I samband med att fastighetsägarna renoverar så ses dock möjligheten att installera hissar över. I dessa ovan nämnda områden finns även ett stort antal villor i ett eller flera plan där några har fått bostadsanpassningsbidrag till att installera hiss för att möjliggöra kvarboende och många väljer att göra om badrummen för att underlätta vardagslivet. Självfallet vill många bo kvar i den bostad de bott större delen av sina liv, så länge det går. Att ha vänner och bekanta i närheten betyder mer än om det finns hiss eller inte, så många väljer att kämpa på och ser ofta trappan som ett sätt att få röra på sig.

Det ska naturligtvis nämnas att det har byggts och byggs nya bostäder i en del områden så som Stenhagen, Luthagen, Eriksberg, Kåbo, Librobäck. Här kan det dock uppstå problem avseende boendekostnaden då många har bott billigt i sin bostad för att efter flytt till nybyggt boende ställas inför en hyra som kanske är dubbelt så hög, vilket medför att många avstår från att flytta.

### 6.5.1 Nya bostäder- nya parker

En positiv effekt av de nybyggda områdena är att även den yttre miljön får en upprustning, parker har rustats upp, planteringar och gångvägar har anlagts och det finns sittmöjligheter. Upprustningen av å-rummet är också positiv då den inbjuder till promenader. Det finns mycket bra information om stadens alla parker och friluftsområden att få.

---

<sup>4</sup> För mer information se [www.traffpunktsenior.uppsala.se](http://www.traffpunktsenior.uppsala.se)

<sup>5</sup> Samtliga seniorrestauranger i Uppsala kommun finns listade på:  
<http://www.uppsala.se/sv/Omsorgstod/Aldreomsorg--senior/Aktiviteter--samvaro/Restauranger-for-aldre/>

<sup>6</sup> Senioren öppnade igen i mars 2013

## 6.6 Socialt nätverk

De allra flesta uttrycker att de har en stor och välfungerande krets av barn, släktingar och vänner. Många deltar också i aktiviteter av olika slag, allt från pensionärsföreningars aktiviteter, senioruniversitetet, bridge och bowling till datakurser. Det ska dock inte glömmas att det finns en grupp seniorer som inte har egna familjer och bara ett fåtal vänner med vilka man har sporadisk kontakt med och därför inte heller deltar i någon form av aktiviteter. Många har valt att vara ensamma och trivs med det medan andra av olika anledningar bara är ensamma. Den sistnämnda gruppen innefattar ett antal personer som vi har en tätare kontakt med via telefon eller besök. För dessa personer upplever vi att vår verksamhet är extra värdefull.

## 6.7 Tillgänglighet

### 6.7.1 Kollektivtrafik

Ett annat generellt problem som kvarstår är kollektivtrafiken, vilket gäller för alla stadsdelar. Upplevelsen är att chaufförerna har bråttom och kör innan alla har hunnit sätta sig. Ofta stannar bussen en bit från trottoarkanten vilket försvårar av- och påstigning, särskilt för de med rollator. Det problemet är särskilt stort vid Stora torget, det finns ju inga svängda bussar.

### 6.7.2 Färdtjänst

Ett missnöje finns även gällande färdtjänsten, då den av alltför många upplevs som dyr. Det är heller inte alltid enkelt att förstå varför sjukresor och ”vanlig” färdtjänst har separerats. Många har ifrågasatt varför det finns flera beställningscentraler och tycker att dagens teknik borde kunna möjliggöra ett smidigare system. Det medför att det för en del blir dyrt att ta sig till olika platser. Ett exempel är boende i Stenhagen, Berthåga, och Ekeby/Flogsta som har sin husläkare på Flogsta vårdcentral, dit det skulle det vara billigare att åka ”vanlig” färdtjänst. Det finns även ett missnöje med samåkningen vid sjukresor, då den inte sällan medför sen ankomst till avtalad tid och efter avslutat besök som kanske varit jobbigt så uttrycker många att de vill hem så fort som möjligt och inte sitta och åka runt för att lämna av andra passagerare. Resan blir förvisso inte dyrare men mer arbetsam. Det kan konstateras att färdtjänsten ger upphov till många tankar synpunkter och ibland irritation. Servicen bland chaufförerna upplevs vara mycket varierande och det är inte längre en självklarhet att få hjälp att bära in sina inköpta varor.

### 6.7.3 Den digitaliserade vardagen

Allt fler äldre befinner sig på den digitala arenan, samtidigt ser vi att utanförskap och digital isolering ökar. Detta ställer högre krav på verksamheten, då vi behöver tillhandahålla och tillgängliggöra information för dessa grupper och att vi i allt större utsträckning anpassar det sätt som informationen överförs på. Därför är det av yttersta vikt att den information som verksamheten förmedlar finns tillgänglig i olika format, såväl i pappersform som via digitala medier.

### 6.7.4 Närservice

För att känna trygghet vill de allra flesta ha närhet till service i form av matbutik, vårdcentral, apotek, buss, post och bank. I vissa stadsdelar upplevs detta fungera väl men de små butikerna bli alltmer utkonkurrerade av de stora kedjorna i Uppsalas utkanter och för att ta sig dit krävs tillgång till egen bil eller vänner och bekanta som

har det. Postombudens och bankernas nedskärningar upplevs som ett mycket stort problem, då det blir allt färre kontor att besöka och att dessa i allt mindre utsträckning hanterar kontanter. Alla har inte bankomatkort och vill inte ha det då de upplever det som svårt och otryggt att hantera. Många vill ha sina pengar i handen.

### **6.7.5 Snöröjning och väghållning**

Ett ständigt återkommande problem är snön som faller varje år, och många upplever att snöröjningen sköts mycket dåligt. Snövallar lämnas och sandningen är dålig och många uttrycker att det inte verkar som att det tas hänsyn till att det finns personer som är äldre och som har svårt att kliva över vallarna. Det är också svårt att få hjälp att skotta den egna uppfarten/gången, då det nästan inte finns någon firma som vill åka och snöröja mindre ytor och om det görs är det mot mycket hög betalning. Den grupp från kommunens dagliga verksamheter som arbetar med bla snöskottning räcker inte till för alla. Verksamheten kommer att ta kontakt med daglig verksamhet för att undersöka om det finns möjlighet till utökning av tjänsten.

### **6.8 Reflektioner kring och från verksamheten**

En tydlig effekt som vi kan se av vår verksamhet är att seniorerna som får besök och samtal känner sig sedda och bekräftade. De upplevs även var mycket välinformerade.

I några av de områden där vi gjort uppsökande hembesök har vi sett att det medfört att kontakterna mellan de seniorer som bor i närhet av varandra har ökat. Vi har uppmärksammat att seniorerna talar med varandra om hembesöken och den information vi förmedlar och de kan ibland påtala om någon i området fått eller inte fått erbjudande om besök. I t.ex. Salabacke har seniorer som tidigare bara "känt till" varandra nu faktiskt tagit kontakt med varandra och träffas över en kopp kaffe, spelar boule, delar morgontidning med mera. Detta skapar gemenskap och trygghet.

Vid de hembesök där närstående deltar har seniorerna ofta fått och tagit del av informationen innan vi kommer, vilket kan vara ett tecken på att de som har engagerade närstående i större utsträckning har tillgång till information. De seniorer som verksamheten upplever är i störst behov av träffpunkter eller andra mötesplatser, trots att de kan ta sig dit på grund av de ovan beskrivna vardagliga hindren och konsekvenserna av dessa. Det är dock av yttersta vikt att träffpunkterna möter upp med rätt sorts aktiviteter när och om de kommer.

Under året 2012 har vi uppmärksammat att antalet seniorer som hör av sig på egen hand ökar. Många ringer för att få hjälp och stöd i olika frågor. Inom denna grupp finns det också ett fåtal som hör av sig regelbundet för att berätta att de har det bra och bara vill prata bort en stund och det uppskattar vi mycket. Det är ett privilegium att få vara den som någon känner förtroende för. Under 2013 kommer vi att sammanställa antalet som tar kontakt med oss på egen hand för att se om upplevelsen överensstämmer med verkligheten. Det är också alltför många seniorer som skickar brev, vykort och mail till oss vilket vi också kommer att titta närmare på under 2013.

### **6.9 Citat från besök och samtal 2012**

En man f -30 berättar att han upplevde makans sjukdom och bortgång som mycket svår och sorglig. Men - efterhand upptäckte han att livet ändå gick vidare, och kunde erbjuda värdefull tid och engagemang. Han har sedan han blev ensam kört minst 200

hjälp-sändningar till de baltiska länderna. Han har ett socialt patos, att - försöka - hjälpa andra, och då speciellt, utsatta barn.

Kvinna f -29, har inte så positiva erfarenheter av vare sig hemtjänst eller ”sin makes” läkare. Hon tycker att när hemtjänsten kommer, får hon mest visa och instruera hur arbetet kring maken ska utföras. ”Det slukar energi”, berättar kvinnan. ”Och läkaren, sen, han har ju inte ens eller någonsin rört vid maken, trots att han varit patient i många år”!

Kvinna f -29,  
”Det är skillnad på då och nu”, säger hon, och minns tillbaka på de många år hon arbetade som hemsyster i området. ”Då arbetade man verkligen med och i behövande familjer, man fick ett stort förtroende och var mycket uppskattad, för det krävdes verkligen både kunskap, vilja och tid. Men ibland var det lite lurigt också, särskilt då de gamla ”drinkarna” på servicehuset ramlat i fyllan o villan.”

Kvinna f -22,  
”Vad kul att du ringer, jag sitter och söker på min dator.  
Om du visste vad mycket det finns! Nu kan jag både ringa och mejla dig.”

Man, f -29, vill ha besök.  
– ”Inte för att jag är gammal, utan för att de punkterat en lunga när jag låg inne för hjärtflimmer. Jag behöver hjälp att skriva en anmälan, och dessutom måste jag nog ha en rullator”.

Nu – när Eskil ska läggas ner – har vi äldre inte någon mötesplats alls i Fålhagen.

Vid ett av mina hembesök, berättade en 89-årig man, att han alldeles nyligen fått sitt körkort för tung lastbil förnyat. Jobbar dessutom ½-tid i sonens företag...

”Tänk att det ska behöva hända något innan man tar till sig att alltid ha trygghetslarmet på sig. Ramlade på väg till badrummet och trygghetslarmet låg på nattduksbordet”.

Man, f -32  
”Nu är min tid dyrbar jag vet inte hur jag ska hinna med allt vad jag tänkt göra innan min hälsa ev. försämras och min livstid tar slut.”

## 7 Utvecklingsarbete

Högre krav ställs på teknikkunskaper. Uppsökande hembesök behöver kunna visa sina seniorer hur tekniken kan användas varför de behöver ha kunskapen och tillgången till tekniska hjälpmedel, och genom tekniken kunna tillhandahålla och visa seniorerna vilken information som finns tillgänglig.

Det är viktigt att utveckla möjligheterna till att sprida den information som inhämtas inom ramen för arbetet med uppsökande hembesök. En möjlighet är att varje handläggare åker till träffpunkterna i sina respektive områden då det genom att finnas, synas, höras mer kanske öppnar upp för möjligheten till att öka antalet etablerade kontakter med målgruppen. Verksamheten planerar också att åka ut vid fler tillfällen till pensionärsföreningar och bjuda in till gemensamma träffar där aktörer kan träffas.

## 8 Bilagor

Slutrapport projekt kvalitetssäkring

UTKAST

