3.12

Uppsala KOMMUN

KONTORET FÖR HÄLSA, VÅRD OCH OMSORG

Handläggare	Datum	Diarienummer
Maria Lindblom	2014-10-02	ALN-2014-0263.30

Äldrenämnden

Uppföljning kriterier för subventionering vid trygghetsboende Ramund

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 Ramund 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 Ramund 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. Handlingsplan har inkommit och godkänts (bilaga 2 och 3). Kontoret har begärt ytterligare återkoppling kring vissa åtgärder enligt tidsangivelse i handlingsplanen. Om åtgärder inte genomförts enligt vad som angivits kommer ny uppföljning initieras. Kontoret ser härmed ärendet som avslutat.

För kontoret för hälsa, vård och omsorg

Tomas Odin
Tf Direktör

Postadress: Uppsala kommun, Kontoret för hälsa, vård och omsorg, 753 75 Uppsala
Besöksadress: Stationsgatan 12 • Telefon: 018-727 86 00 (växel) • Fax: 018-727 87 10
E-post: halsa-vard-omsorg@uppsala.se
www.uppsala.se

Bilaga 1

Uppsala KOMMUN

KONTORET FÖR HÄLSA, VÅRD OCH OMSORG

Handläggare
Maria Lindblom

Datum
2014-09-22

Diarienummer
ALN-2014-0263

Vård & bildning
Lars Östlund

Rikshem
Samira Mchaiter

Uppföljning av kriterier för subventionering vid trygghetsboende Ramund

Beskrivning av den uppföljda verksamheten

Utförare och enhet	Trygghetsboende Ramund
Adress	Dalgatan/Norrlandsgatan/Wallingatan
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	52 lägenheter
Typ av verksamhet	Trygghetsboende
Avtal	Beslut om subvention gäller för tre år
Avtalstid	2013-01-01—2015-12-31
Datum för uppföljning	2014-08-28, 2014-08-29, 2014-09-09 samt 2014-09-19.

Trygghetsboendet Ramund ligger i stadsdelen Luthagen. Trygghetsboendet omfattar 52 lägenheter. Värd/värdinna är anställd av Vård & bildning, som har uppdrag att förvalta värdskap i trygghetsboendet. Värd/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 Ramund.

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 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 inte är uppfyllt i nuläget på Ramund. Kontorets uppfattning är vidare att värd/värdinnas ansvar för att hålla kontakt med hyresgästerna, skapa gemenskap och socialt innehåll i vardagen samt samverkan med ideell sektor behöver tydliggöras och förbättras. 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 Ramund 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 för hyresgästerna på Ramund trygghetsboende Kontoret anser att möjligheterna att uppfylla kriterierna inom området värdskap, social samvaro och stimulans i vardagen i hög grad även påverkas av tillgång till gemensamhetslokal. 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 handlingsplan där åtgärder för att komma tillrätta med konstaterade brister samt tidplan för detta beskrivs. Handlingsplanen ska skrivas i av kontoret tillhandahållen mall, se bilaga.

Handlingsplanen ska skickas med e-post till halsa-vard-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 Ramund ligger i stadsdelen Luthagen och har 52 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 synområdeer. 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 11 svar inkom, vilket innebär en svarsfrekvens på ca 44%. 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 28 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 Värdskap

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 Ramund trygghetsboende har ingen utbilning på inom området äldre- eller omsorgsverksamhet. Hon beskriver att hon "kommit in bakvägen" i rollen som värdinna, då hon vikarierat som aktivitetsansvarig inom träffområdesverksamheter och som anhörigstödjare. Hon har varit anställd som värd på trygghetsboende i ca 3 år och arbetar 50%.

Värdinnan beskriver att hon ser det som sin roll att "fixa det praktiska kring vardagen" för hyresgästerna i trygghetsboendet och att "hjälpa folk att hitta i lokalerna". Värdinnan beskriver under intervjun olika konkreta exempel på hur hon arbetar för att få det praktiska i trygghetsboendet och kring vissa enskilda hyresgäster att fungera. Hon arrangerar inga egna aktiviteter, promenader eller andra regelbundna träffar, t ex fikaträffar, för hyresgästerna i trygghetsboendet. 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 värdskapet eller att kriterierna reviderats 2010 och 2012. Uthyrningschefen på Rikshem uppger att hon inte känner till kriterierna eller mer detaljerad innebörden i dessa.

Värdinnan beskriver rutinen kring kontakt med nyinflyttade som komplicerad. Hon beskriver det som svårt att få reda på när och vem som ska flytta in. Enligt värdinnan hänvisar Rikshem till sekretess och policy kring integritet när de nekat värdinnan att få tillgång till dessa uppgifter. Värdinnan berättar att det med anledning av detta förekommit att vissa hyresgäster flyttat in helt utan vetskap om att det finns en värd/värdinna i boendet. Värdinnan beskriver att hon inte får vara med vid visning av nya lägenheter enligt Rikshems gällande rutin och beskriver detta som negativt. Hon uttrycker sig också kritiskt till den gällande rutinen att tidigare hyresgäst ska ansvara för att hålla visningen.

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, köförfarande, 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.

I kontorets 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 en upplevelse av 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.

Värdinnan berättar att hon lämnat ett kortfattat informationsmaterial om värdskap och om trygghetsboendet till Rikshem, för vidarebefordran till nya hyresgäster. Värdinnans upplevelse är att detta "fungerar ibland". Hon uttrycker under intervjuerna behov av och efterfrågar en mer omfattande och enhetlig broschyr att lämna ut till nya hyresgäster, som alternativ till den idag egenskapade kortfattade informationslappen. I enkätsvaren framkommer synområdeer kring att Rikshem upplevs sakna kunskap om vad konceptet trygghetsboende innebär och om målgruppens behov.

Det uttrycks av många svaranden att informationen innan inflyttning upplevs som "mycket dålig", "dålig" eller "obefintlig". Någon uttrycker ordagrant att man är "mycket besviken på Rikshem som inte ens kunde förklara vad trygghetsboende var vid direkt fråga". De personer som upplevt informationen innan inflyttning som bra eller mycket bra anger i hög grad att förväntningarna sedan infriats helt. De personer som upplevt informationen som dålig eller obefintlig innan anger i hög grad att förväntningarna delvis eller inte alls infriats.

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 en översiktlig och kortfattad presentation av att

trygghetsbostad finns på Ramund och beskrivning av närservice och andra samlokaliserade verksamheter (träffpunkt, restaurang etc.). Det ges dock ingen detaljerad information om vad konceptet trygghetsboendet är eller vad värdskapet innebär. På Rikshems hemsida finns en kortfattad och översiktlig information om trygghetsbostäder. 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.

Vad gäller samverkan med hemvården uttrycker värdinnan att personalen tar kontakt med henne om det är något fel i lägenheterna och att de då ber henne om hjälp med att "ringa och fixa". Värdinnan beskriver att hon ofta hjälper hyresgäster som inte självständigt klarar att göra felanmälan till Rikshem med detta (se även beskrivning under område 3.5. fysisk utformning/tillgänglighet) och att detta upptar mycket av hennes tid i nuläget.

Både värdinnan och hennes chef beskriver under respektive intervju att det finns en välfungerande samverkan dem emellan, med regelbundna och återkommande möten. Det beskrivs förekomma både gemensamma arbetsplatsträffar där värdar på trygghetsboenden och aktivitetsansvariga på träffpunkter deltar samt möten specifikt mellan värdar för trygghetsboenden.

3.1.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret konstaterar att kriteriet gällande värdinnans kompetens inte är uppfyllt i nuläget. Enligt gällande kriterium för subventionering av värdskap ska värd/värdinna ha utbildning inom vård och omsorgsområdet på lägst gymnasienivå samt en dokumenterad kunskap om hälsa. Kontoret begär av uppdragstagaren Vård & bildning i handlingsplan en beskrivning av åtgärder för att kriteriet kring värd/värdinnas kompetens ska uppfyllas.

Kontorets uppfattning är att värd/värdinnas ansvar för att hålla kontakt med hyresgästerna, skapa gemenskap och socialt innehåll i vardagen samt samverkan med ideell sektor behöver tydliggöras och förbättras på Ramund (se krav på handlingsplan under område 3.3.2 socialt innehåll samt stimulans i vardagen i trygghetsbostad).

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 berättar att det inte finns någon gemensamhetslokal som är avsedd specifikt för hyresgästerna i trygghetsboendet på Ramund. Hon beskriver att hon "eventuellt" kan låna den s.k. samlingssalen vid behov, men uppger att denna lokal utnyttjas av flera andra aktörer. Värdinnan beskriver detta som ett förbättringsområde. Hon uttrycker att det vore positivt i framtiden att ha ett "eget ställe" för trygghetsboendets hyresgäster och beskriver som exempel att det skulle vara önskvärt med en TV där, som man kunde samlas och se gemensamt på vissa program samt för att umgås i. Gemensamhetslokal lyfts också upp av värdinnans chef som det främsta förbättringsområdet. Vidare betonar chefen att han anser att detta har en avgörande roll för möjligheter att uppfylla kriterier inom värdskapet i trygghetsboendet.

Möjlighet till gemensamma måltider finns inte för trygghetsboendets hyresgäster utöver att äta i närliggande seniorrestaurang. I enkätsvaren framgår dock många positiva kommentarer kring närliggande seniorrestaurang och om träffområde. Flera svarande uttrycker att närheten till dessa två verksamheter i hög grad bidrar 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 Ramund trygghetsboende (se även kommentarer under område 3.3.2). Kontoret bedömer 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. Kontoret anser att möjligheterna för uppdragstagaren att uppfylla kriterierna inom området värdskap, social samvaro och stimulans i vardagen (se krav på åtgärd under område 3.1.2) skulle påverkas positivt av att 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
Värdinnan beskriver att åldersspannet bland de flesta av hyresgästerna i trygghetsboendet ligger mellan 70-90 år och att ungefär en femtedel är över 90 år. Hon upplever det som en ganska jämn fördelning mellan kvinnor och män i trygghetsboendet. Det framkommer under intervjun att värdinnan endast känner till att det finns 40 lägenheter i trygghetsboende på Ramund, men enligt kontorets uppgift finns totalt 52 lägenheter.

Värdinnan berättar att hon varje dag (i entrén, vid träffpunktens lokaler och/eller vid restaurangen) oftast "stöter på" och hälsar eller småpratar med ungefär en tredjedel av hyresgästerna. Hon beskriver att hon ibland försöker ha lite telefonkontakt med vissa av dem hon inte möter spontant. Vissa av hyresgästerna har hon aldrig träffat och hon betonar under intervjun att hon respekterar dem som inte vill ha kontakt. Värdinnan uppger att omkring hälften av hyresgästerna deltar i aktiviteter på träffpunkten regelbundet och beskriver att hon även själv ofta är behjälplig och delaktig i träffpunktens aktiviteter.

Som tidigare beskrivits under värdskap (område 3.1) erbjuder eller arrangerar inte värdinnan några aktiviteter, promenader eller andra regelbundna och återkommande träffar med socialt innehåll för hyresgästerna i trygghetsboendet. Hon har haft informationsträffar för hyresgästerna enstaka gånger varje år och då haft specifika teman, t.ex. säkerhet i vardagen. Värdinnan beskriver att hon eftersom träffpunkten erbjuder så stort utbud av aktiviteter inte sett behov av detta samt att hon har svårt att komma på vad hon i så fall skulle erbjuda. Värdinnan berättar att vissa hyresgäster på eget initiativ ordnat fikaträffar, men detta är ingenting hon själv varit engagerad i. Hon beskriver att det som svårt lokalmässigt de tider hon arbetar (vardagar kl 10-14) att arrangera aktiviteter eller träffar eftersom de lokaler som finns att tillgå (t.ex. träffpunktens) endast är lediga under sen eftermiddag och kvälltid. Vidare utrycker värdinnan att hon tror att de flesta av hyresgäster skulle önska t.ex. fikaträffar senare på dagen, då hon själv med nuvarande arbetstider inte finns där. Hon uttrycker som ett förbättringsområde att det vore önskvärt med en plats för gemenskap och social samvaro för trygghetsboendets hyresgäster, där det bl.a. fanns en TV (se även beskrivning under område 3.2.1 gemensamhetslokal).

Värdinnan uppger att hon ibland gör hembesök hos vissa personer som "behöver lite mer tid". Hon beskriver en upplevelse av att vissa personer som bor i trygghetsboende egentligen skulle behöva tillgång till mer stöd och hjälp än de kan få i dagsläget och att hon uppfattar den nuvarande boendesituationen för dessa som en "nödlösning".

Utifrån de svar som framkommit i enkätundersökning kan sammanfattningsvis sägas att många svarande anger att trygghetsboendet tillför mycket till den totala livssituationen. Flertalet specificerar att de ser träffpunktens aktiviteter och möjlighet till social samvaro samt närheten till seniorrestaurang som mycket positivt. De flesta anger att de inte saknar något i nuvarande boendesituation.

Värdinnan har ingen samverkan med volontärer i nuläget, men uppger att hon vet att hon kan lotsa till Röda korsets volontärer om behov av sällskap till t.ex. aktiviteter och/eller sjukhusbesök skulle uppstå för någon hyresgäst. Hon uttrycker dock att hon upplever att dessa behov tillgodoses av hemvården i nuläget.

3.3.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets bedömning är att kriterium gällande värd/värdinnas uppgift och ansvar för att bryta isolering och ensamhet, skapa förutsättningar för värdefulla sociala kontakter, möten och gemenskap, socialt innehåll i vardagen samt samverkan med ideell sektor är bristande i nuläget. Kontorets uppfattning är att ett mer aktivt arbete från värd/värdinnas sida inom dessa områden, med mer specifikt inriktade insatser mot trygghetsboendets hyresgäster, behövs för att skapa förutsättning och öka grad av uppfyllelse av kriterier inom området. Kontoret begär av uppdragstagaren Vård & bildning i handlingsplan en beskrivning av åtgärder för att kriteriet kring ansvar för att hålla kontakt med hyresgäster, skapa gemenskap och socialt innehåll för trygghetsboendets hyresgäster i vardagen samt samverkan med ideell sektor uppfylls.

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, fotvård, 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 Ramund trygghetsboende. Värdinnan beskriver att hon vid behov hjälper hyresgästerna med felanmälan (se beskrivning under område 3.5) och att detta system upplevs som dåligt anpassat för målgruppen. I enkätsvaren framgår att vissa saknar möjlighet/tillgång till frisör i huset.

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
Både av värdinnans beskrivning och av enkätsvar framgår positiva uppleverser av den service som erbjuds i huset och närområdet. Enligt värdinnan är dock avståndet till närmaste busshållplats lite för långt för att passa vissa hyresgästers behov och förutsättningar.

Värdinnan tar vid flera tillfällen upp behov och önskemål om förbättring av utemiljön kring Ramund trygghetsboende. Den nuvarande gemensamma uteplatsen och innergården har inga sittmöbler och miljön upplevs inte som lockande eller trivsam. Värdinnan beskriver en upplevelse av att det varit hög personalomsättning avseende fastighetsförvaltare på Rikshem, vilket enligt henne försvårat hantering och genomdrivande av framförda förbättringsförslag. Hon lyfter även fram att anpassning och tillgänglighet vad gäller möjlighet till sopsortering är bristande.

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.

De flesta som svarat på enkäten anger att de upplevt kösystemet fungera bra eller mycket bra. Det framgår dock negativa upplevelser kring underhåll och skötsel av fastigheten (t.ex. vad gäller renovering av tak) samt vad gäller Rikshems insikt och kunskap om målgruppens behov och förutsättningar. Även värdinnan lyfter under intervjun upp behov av förbättringar i den fysiska miljön och underhåll av denna, bl.a. vad gäller slitna portdörrar som ej stängs ordentligt, att det saknas elektriska dörröppnare på vissa ställen där det är tunga och svåröppnade dörrar och trasig eller dålig belysning i källare.

Värdinnan betonar att hon upplever Rikshems system för felanmälan som alltför "modernt" och mycket illa anpassat till målgruppen. Hon beskriver att hon ofta måste hjälpa hyresgästerna med hantering av detta och att hon då ringer till kommunen eftersom hon uppfattat att hon själv inte får ringa direkt till Rikshem. 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.

3.5.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets uppfattning är att det finns förbättringsområden och brister inom området fysisk tillgängligheten och närmiljön inom trygghetsboende Ramund.

Kontoret ser 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 värdens 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 värdinnans medverkan.

4 Kontorets avslutande kommentar

Kontorets uppfattning är att de finns förbättringsbehov och brister inom de flesta områden vad gäller äldrenämndens kriterier för subventionering av trygghetsbostäder på Ramund trygghetsboende. 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

Bilaga 2

Uppsala KOMMUN

KONTORET FÖR HÄLSA, VÅRD OCH OMSORG

Handläggare	Datum	Diarienummer
Maria Lindblom	2014-09-22	ALN-2014-0263

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

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

Uppföljningsobjekt: Trygghetsboende Ramund Diarienummer: ALN-2014-0263

Område (se rapport)	**Åtgärd** (*hur* bristen ska avhjälpas)	**Ansvarig**	**Tidplan**	**Uppföljning/Egenkontroll**	**Godkänd** Ja/Nej	Ev **krav på ytterligare åtgärd/kommentar**
Åtgärder för att kriteriet gällande värdinnans kompetens ska uppfyllas	Kompetensutvecklingsplan ska skrivas. Kontakt tas med KompetensUtvecklingsInstitutet för kartläggning av möjliga utbildningsinsatser.	Lars Östlund	November - 14			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. Kontoret begär också en återrapportering via mail av Lars Östlund under december 2014 gällande åtgärder som kommer genomföras för att uppfylla krav kring värdinnans kompetens.
Åtgärder för att uppfyllelse av kriteriet gällande värd/värdinnas ansvar för att hålla kontakt med hyresgästerna, skapa gemenskap och socialt innehåll i vardagen samt samverkan med ideell sektor ska tydliggöras och förbättras	Värd planerar regelbundna boendeträffar var fjärde vecka med olika teman. Inbjudan/info till dessa träffar delges alla boende. Förvaltaren från Rikshem har bjudits in till första träffen.	Sylvia Söderlund	Start Oktober -14	Avstämning med Lars Östlund i november.	Ja	
	Kontakt tas initialt med CIA samt Väntjänst på Ramund.	Sylvia Söderlund	Oktober -14	Avstämning med Lars Östlund i november.		

Bilaga 3

Uppsala KOMMUN

KONTORET FÖR HÄLSA, VÅRD OCH OMSORG

Handläggare	Datum	Diarienummer
Maria Lindblom	2014-09-22	ALN-2014-0263

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

Uppföljningsobjekt:	Trygghetsboende Ramund
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 Ramund Diarienummer: ALN-2014-0263

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 behov och inte	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 kontakt vid telefonkontakt

Område (se rapport)	**Åtgärd** (*hur* bristen ska avhjälpas)	**Ansvarig**	**Tidplan**	**Uppföljning/Egenkontroll**	**Godkänd** Ja/Nej	Ev **krav på ytterligare åtgärd/kommentar**
kräva värd/värdinnas medverkan						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