

Handläggare
Eva-Lena Tverå

Datum
2019-09-02

Diarienummer
ALN-2019-0499

Äldrenämnden

Årsrapport 2018 Seniorguide Uppsala

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att godkänna rapporten

att ge förvaltningen i uppdrag att se över nuvarande form för uppsökande hembesök samt återkomma till äldrenämnden i november 2018 med förslag på ny form för uppsökande verksamhet.

att ge förvaltningen i uppdrag att se över nuvarande servicegarantier och återkomma till äldrenämnden i november 2018 med förslag på förändring av beslutade servicegarantier.

Sammanfattning

Seniorguide Uppsala är sedan år 2014 en väg in för äldrefrågor i kommunen. Verksamheten omfattar en kontaktväg för äldrefrågor över telefon, i möten på mötearenor samt uppsökande hembesök. Verksamheten uppsökande hembesök lämnar årligen rapport till äldrenämnden kring verksamhetens arbete. Rapporten sammanfattar Seniorguide Uppsalas arbete och iakttagelser under 2018. Till största delen hanterar Seniorguide Uppsala frågor och information genom kontakter per telefon och i kontakter på mötesarenor. Statistik visar att en mindre andel av de kontaktade 80 åringar vill ha ett uppsökande hembesök.

Verksamheten behöver se över och anpassa organisering utifrån förändringar i omvärlden. Rapporten visar att äldre önskar få information på annat sätt än genom ett hembesök.

Arbets sättet behöver anpassas för att möta nya generationer och resurserna behöver nyttjas mer effektivt för att nå fler äldre. Nya informations- och kommunikationsarenor har växt fram. Möjligheter till information och kommunikation i digitala kanaler har ökat.

Genom samarbete med Uppsala kommuns Kontaktcenter finns möjlighet att öka tillgängligheten för telefonkontakt, spridning av broschyrer och information om tillgänglig digital information.

Äldreförvaltningen

Carina Juhlin
Direktör

Äldreförvaltningen, avdelning Rådgivning och bistånd
Rapport

Datum:
2019-09-02

Diarienummer:
ALN-2019-0499

Handläggare:
Eva-Lena Tverå

Årsrapport 2018

Seniorguide Uppsala med uppsökande hembesök

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Inledning	4
Uppdrag	4
Målsättning.....	4
Aktiviteter och resultat	5
Telefon	5
Mötesarenor	7
Träffpunkter	7
Seniorrestauranger	8
Trygghetsbostäder.....	8
Föreningar och organisationer	8
Mässor och utställningar	9
Uppsökande hembesök	9
Reflektioner från senior kontakter	11
Exempel på synpunkter:.....	11
Förslag från seniorer	11
Utvecklingsområden	12
Tillgänglighet	12
Trygghetsskapande åtgärder	12
Uppsökande hembesök.....	12
Äldreombudsmannen/Äldrevänlig kommun	12

Sammanfattning

Seniorguide Uppsala är sedan år 2014 en väg in för äldre frågor i kommunen. Verksamheten omfattar tidigare Informationsgruppen och verksamheten för uppsökande hembesök.

Seniorguide Uppsala är en väg in för kommunikation med seniora medborgare och även andra. Verksamheten bedriver ett arbete som syftar till att förstärka hälsofrämjande aktiviteter för att förhindra, respektive senarelägga behov av stöd och hjälpinsatser. Syftet med informationsinsatserna är att öka tryggheten hos den äldre befolkningen i kommunen.

Seniorguide Uppsala har under året 2018 haft ca 14 500 kontakter kring äldre frågor. Av dessa kontakter har ca 13 900 varit med enskilda personer. Kontakten kan ha handlat om information och vägledning per telefon, e-post, möten eller vid uppsökande hembesök.

Seniorguide Uppsala är också kontaktvägen till avdelning rådgivning och bistånds övriga verksamheter genom telefon samt genom e-post. I Seniorguide Uppsalas uppdrag ingår att handlägga ansökan om trygghetslarm.

Seniorguide Uppsalas verksamhet har informerat seniorer på mötesarenor som träffpunkter, seniorrestauranger, trygghetsboenden och olika föreningar och organisationer.

Den uppsökande hembesöksverksamheten kontaktar och erbjuder information eller hembesök till seniorer i Uppsala kommun som under året fyller 80 år och som inte har några insatser från kommunen. Under år 2018 kontaktades 974 personer. Av 974 personer mottog 234 personer ett uppsökande hembesök. Av kontaktade 80-åringar är det en låg andel som vill ha ett uppsökande hembesök. År 2013 och 2014 hade ca 36 % av de kontaktade ett hembesök. Åren 2015-2018 hade 20-25% av de kontaktade ett hembesök. Statistiken visar att en mindre andel av de kontaktade 80-åringarna vill ha ett uppsökande hembesök.

Verksamhet Seniorguide Uppsala med uppsökande hembesök behöver se över och anpassa organisering och arbetssätt utifrån förändringar i omvärlden. Rapporten visar att äldre önskar få information på annat sätt än genom ett hembesök.

Arbetssättet behöver anpassas för att möta nya generationer och resurserna behöver nyttjas mer effektivt för att nå fler äldre. Nya informations- och kommunikationsarenor har vuxit fram. Möjligheter till information och kommunikation i digitala kanaler har ökat.

Genom samarbete med Uppsala kommuns Kontaktcenter finns möjlighet att öka tillgängligheten för telefonkontakt, spridning av broschyrer och information om tillgänglig digital information.

Inledning

Seniorguide Uppsala är sedan år 2014 en väg in för äldrefrågor i kommunen. Verksamheten omfattar tidigare Informationsgruppen och verksamheten för uppsökande hembesök. Före år 2014 ingick båda verksamheterna också i äldrenämndens ansvarsområde.

Sedan år 2006 har seniorer i Uppsala kommun som är 80 år och äldre och som inte har någon insats från kommunen erbjudits ett hembesök. Äldrenämnden beslutade i december år 2014 om servicegarantier för uppsökande hembesök. Servicegarantin omfattar ett uppsökande hembesök det år medborgaren fyller 80 år¹.

Seniorguide Uppsala bedriver ett arbete som syftar till att förstärka hälsofrämjande aktiviteter för att förhindra, respektive senarelägga behov av stöd och hjälpinsatser. Genom informationsinsatser är syftet också att öka tryggheten hos den äldre befolkningen i kommunen.

Det övergripande målet för verksamheten är trygga och välinformerade medborgare i Uppsala kommun.

Verksamheten uppsökande hembesök har årligen, sedan starten år 2006, sammanställt en rapport till äldrenämnden kring verksamhetens arbete. Denna rapport sammanfattar Seniorguide Uppsalas arbete och iakttagelser under år 2018.

Uppdrag

Seniorguide Uppsala erbjuder information om förebyggande aktiviteter samt den service kommunen och andra aktörer tillhandahåller i kommunen. Den information som lämnas utgår ifrån den enskildes önskemål.

Seniorguide Uppsala är tillgänglig på vardagar klockan 09.00-12.00 samt 13.00 -15.00 via telefon, e-post och eller besök på kontoret. Seniorguide Uppsala är också kontaktvägen till avdelning rådgivning och bistånds övriga verksamheter genom telefon samt genom e-post. I Seniorguide Uppsalas uppdrag ingår att handlägga ansökan om trygghetslarm.

Uppsökande hembesök erbjuds och genomförs genom ett hembesök eller telefonsamtal utifrån önskemål från den erbjudne.

Målsättning

Seniorguide Uppsala med uppsökande hembesök har som mål att vara tillgängliga för kontakt med så många seniorer som möjligt för att uppnå det övergripande målet med trygga och välinformerade äldre medborgare i Uppsala kommun.

¹ ALN-2017-0240-30

Fokus ligger på att göra Seniorguide Uppsala känd genom information över telefon, i hembesök, på trygghetsboenden, seniorrestauranger, kommunens träffpunkter, pensionärsföreningar, 60+ mässan samt i samverkan med organisationer och föreningar. Verksamheten samverkar med den kommunövergripande verksamheten Kommuninformation.

Målsättningen med uppsökande hembesök är att stärka hälsofrämjande faktorer hos den äldre befolkningen i kommunen. Detta för att möjliggöra en fördröjning av behovet av stöd och hjälpinsatser. Därigenom ges förutsättningar för att möta framtidens utmaning med ett ökat antal äldre i kommunen.

Aktiviteter och resultat

Under 2018 hanterades 14 500 kontakter gällande äldre frågor. Av dessa har ca 13 900 varit kontakter med enskilda personer. Dessa kontakter har varit via telefon, e-post, brevledes eller fysiska kontakter i möten. Av inkomna telefonsamtal var det ca 9000 samtal som verksamheten direkt hanterat inom uppdraget. I möten med verksamheter och föreningar har verksamheten haft ca 700 kontakter.

Telefon

Från och med 1 november 2018 tar Seniorguide Uppsala emot alla samtal som kommer till avdelningen för rådgivning och bistånd. De samtal som berör individärenden hanteras genom att inkommen information lämnas till ansvarig biståndshandläggare som vid behov kontaktar den enskilde.

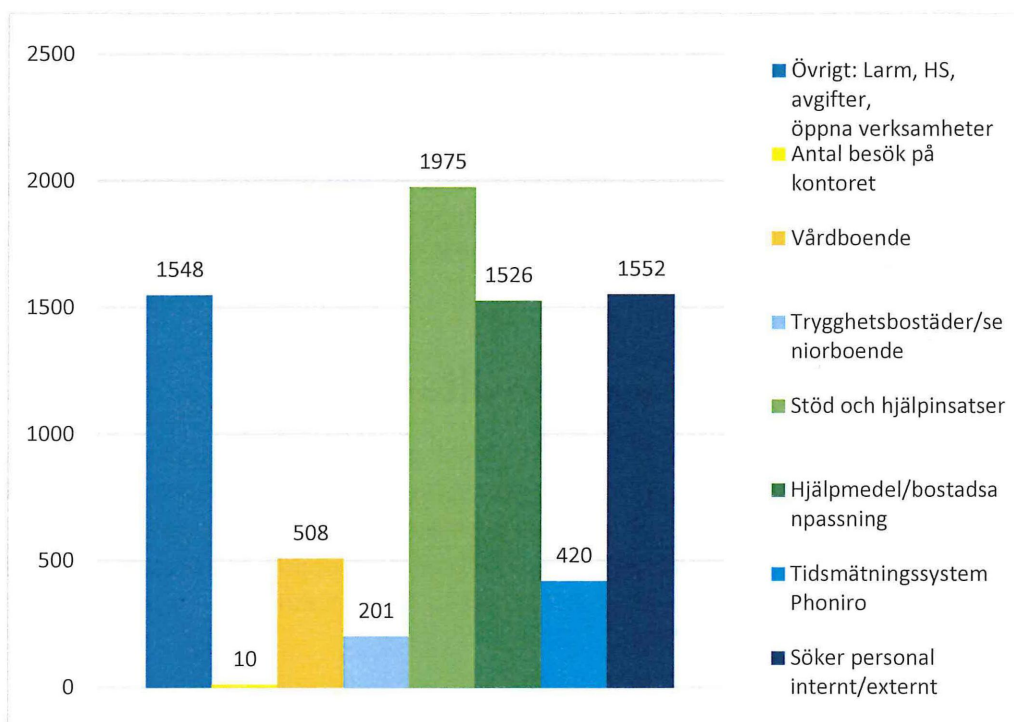
Seniorguide Uppsala hanterar även hemvårdsutförares behörigheter i tidsregistrerings- och nyckelhanteringssystem Phoniro samt handlägger ansökan om trygghetslarm.

Frågor kommer från enskilda personer, anhöriga, utförare av hemvård eller särskilt boende, andra professioner i kommunen, Region Uppsalas verksamheter samt andra kommuner och myndigheter. Frågor, information och vägledning berör oftast hemvård, boendeformer, trygghetslarm, behov av hjälpmedel inför eller efter exempelvis operation, kommunens avgifter samt aktiviteter vid träffpunkterna. Frågor gällande hjälp i trädgården, snöskottning, bortforsling av grovsopor, tandvårdsintyg är även förekommande. Några seniorer ringer även med jämna mellanrum bara för att prata.

Seniorguide Uppsala hänvisar även vidare till andra aktörer både inom den egna organisationen och till andra myndigheter och organisationer samt vägleder till kommunens webbplats om så önskas.

Seniorguide Uppsala arbetar kontinuerligt med att erbjuda information digitalt och/eller i form av informationsmaterial och broschyrer.

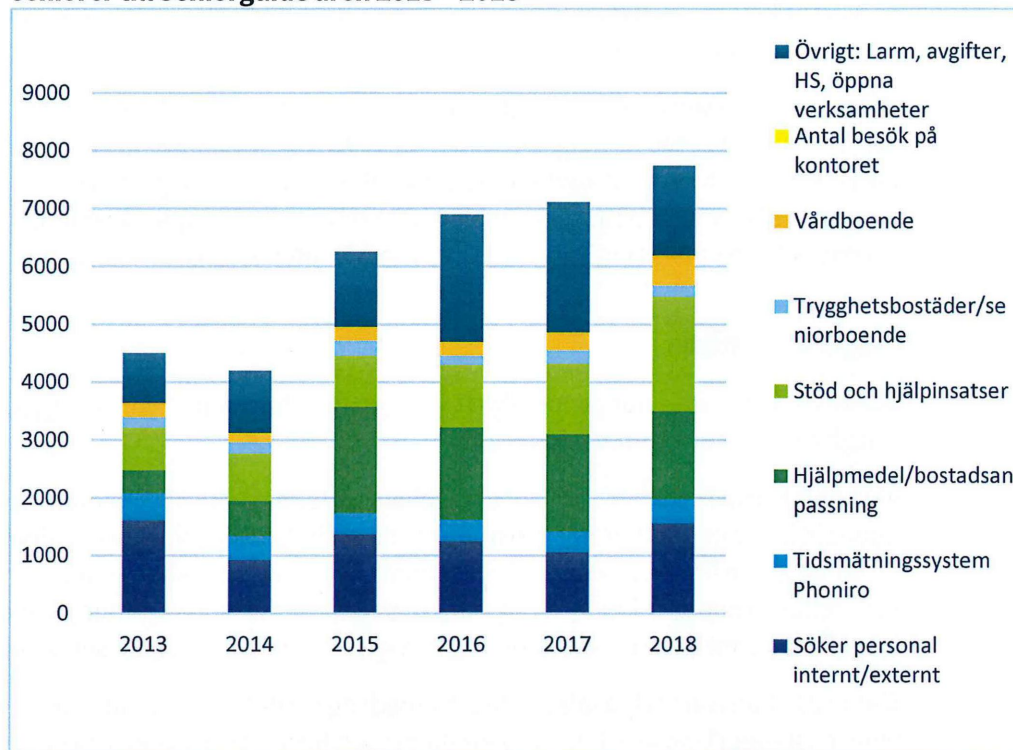
Diagram 1. Fördelning av ärendeområden i inkomna telefonsamtal och e-post från seniorer till Seniorsguide 2018



Kommentar:

Övervägande andelen av frågor som Seniorsguide tar emot handlar om stöd och hjälpinsatser, hjälpmedel och larm, hälso- och sjukvård (HS) samt kontakt med biståndshandläggare

Diagram 2. Fördelning av ärendeområden i inkomna telefonsamtal och e-post från seniorer till Senorguide åren 2013 – 2018



Kommentar:

Diagram 2 påvisar en ökning av kontakter gällande stöd och hjälpinsatser, särskilt boende samt att man söker personal internt eller externt. Anledning till ökningen är att avdelning rådgivning och bistånd har en telefoningång och funktionsbrevlåda från och med 1 november 2018.

Mötesarenor

Senorguide Uppsala har under år 2018 besökt och informerat vid träffpunkter, seniorrestauranger, trygghetsboenden, föreningar och organisationer. Verksamheten har deltagit som utställare vid mässor i Uppsala.

Träffpunkter

Senorguide Uppsala har genomfört tre möten för information och dialog på tre av kommunens 15 träffpunkter.

Träffpunkterna erbjuder kostnadsfria fysiska aktiviteter för seniorer från 65 år. Styrke-, core- och balansträning är uppskattade aktiviteter och därmed finns väntetid till dessa aktiviteter. Vid samtal med seniorerna och verksamheten framkommer att träffpunkter har svårighet att möta seniorer som har fyllt 80 år i dessa aktiviteter. Det framkommer behov av mindre intensiva och kortare aktivitetsspass så att de med högre ålder kan delta.

Träffpunkter saknas och efterfrågas i många seniortäta stadsdelar som centrala staden, Fålhagen, Gränby, Löten, Kungsängen samt på landsbygden.

Seniorrestauranger

Seniorguide Uppsala har genomfört tre möten för information och dialog på tre av kommunens åtta seniorrestauranger.

Vid samtal med seniorer i möten på seniorrestaurangerna framkommer att seniorrestaurangerna är viktiga mötesplatser. Många av seniorerna uppger att de börjar sina eftermiddagsaktiviteter eller avslutar sina förmiddagsaktiviteter med en lunch på "sin" seniorrestaurang. Det finns sju seniorrestauranger i kommunen, men saknas och efterfrågas i många stadsdelar samt i tätorterna på landsbygden.

Trygghetsbostäder

Seniorguide Uppsala har genomfört sex möten för information och dialog på sex trygghetsboenden i Uppsala kommun.

Vid kontakt med seniorer som bor i Trygghetsbostäder har det framkommit att boendet inte motsvarar deras förväntningar efter inflyttning. Många har förväntat sig restaurang och högre servicegrad via vårdpersonal i huset, i likhet med vad de tidigare servicehusen kunde erbjuda. Många anser att kösystemet inte varit tillfyllest och att de inte fått relevant information inför inflyttning avseende bland annat servicenivå.

Sedan 2017 ansvarar Uppsala Bostadsförmedling för det samordnade kösystemet för hyresbostäder i Uppsala, inklusive Rikshems och Riksbyggens köer. Eftersom förmedlingen skett mestadels digitalt, har det försvårat för de äldre att få tillgång till lediga bostäder, då många seniorer inte har tillgång till dator eller tillräcklig datorvana för att kunna använda sig av tjänsten. Registrering med personlig inloggning, ansökan och bevakning av utbudet skulle ske via dator på Bostadsförmedlingens hemsida. Under 2018 har seniorerna kunnat kontakta Bostadsförmedlingen per telefon för att få stöd och hjälp med bevakningen av bostad.

Föreningar och organisationer

Seniorguide Uppsala har genomfört 13 möten för information och dialog i möten med 13 olika föreningar och organisationer.

Mötena har skett hos pensionärsföreningar, kyrkliga föreningar som Lötenträffen och Riksförbundet Pensionärs Gemenskap, ideella föreningar som Uppsala Röda Korsets och Svensk-finska föreningen i Uppsala samt handikappföreningar som Uppsala Läns Dövas Förening och De Hörselskadades Förening.

Verksamheten har informerat om aktiviteter, verksamheter och utbud inom kommunen som förebygger behov av stöd och hjälpinsatser samt stärker en god hälsa.

Informationen och dialogerna har särskilt under året uppmärksammat seniorerna om risk för brott mot äldre samt fallrisker och fallprevention. Informationen har utgått från broschyren "Säkerhet i vardagen – tips och råd på äldre dar". Broschyren är utgiven av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

Vid mötestillfällena berördes och diskuterades bland annat hemtjänst, trygghetslarm, aktiviteter på träffpunkter samt tillgänglighet. Seniorguide Uppsala uppdragar skillnader mellan tätort och landsbygd avseende utbudet av Träffpunkter, Seniorrestauranger, Färdtjänst samt allmänna kommunikationer som busstrafik.

Mässor och utställningar

Under året deltog Seniorguide Uppsala som utställare vid årets 60+ -mässa i IFÖ Arena, samt vid Esther-konferensen på Uppsala konsert och kongress, (konferens multisjuka äldre som behöver vård och omsorg från flera håll). Senior Uppsala fanns tillgänglig för information och frågor.

Uppsökande hembesök

I Seniorguide Uppsala ingår verksamheten för uppsökande hembesök. Sedan år 2006 har alla seniorer i Uppsala kommun som under året fyller 80 år och som inte har någon insats från kommunen erbjudits ett hembesök eller kontakt via telefon. Syfte med uppsökande verksamhet är att målgruppen ska känna sig trygga och välinformerade om befintlig service, aktiviteter, stöd och hjälpinsatser och få möjlighet till att vara en aktiv senior

Enligt beslut i äldrenämnden i december 2014 om servicegaranti för uppsökande hembesök omfattar servicegarantin ett uppsökande hembesök det år medborgaren fyller 80 år².

Åren 2013 och 2014 erbjöds alla 80 år och äldre ett uppsökande hembesök. Från och med år 2015 erbjuds uppsökande hembesök till de personer som fyller 80 år. Verksamheten har också erbjudit en återkommande kontakt med de seniorer som så önskat. Under år 2018 har verksamheten kontaktat drygt 5 500 personer 80 år och äldre via brev och telefonsamtal för erbjudande om information via telefonsamtal eller hembesök. Antalet personer som vill ha ett uppsökande hembesök är lågt i gruppen personer 80 år.

De hembesök och samtal som erbjuds är frivilliga och sker utifrån den enskildes önskemål. I samtalen vid hembesöken berörs ämnen som hälsa, socialt nätverk, boende och fysisk aktivitet. Samtalen utgår från det salutogena synsättet, vilket innebär att man lägger tonvikten på hälsobringande faktorer och friskfaktorer istället för på riskfaktorer. Information om balansträning, fallrisker och fallprevention ingår i samtalet.

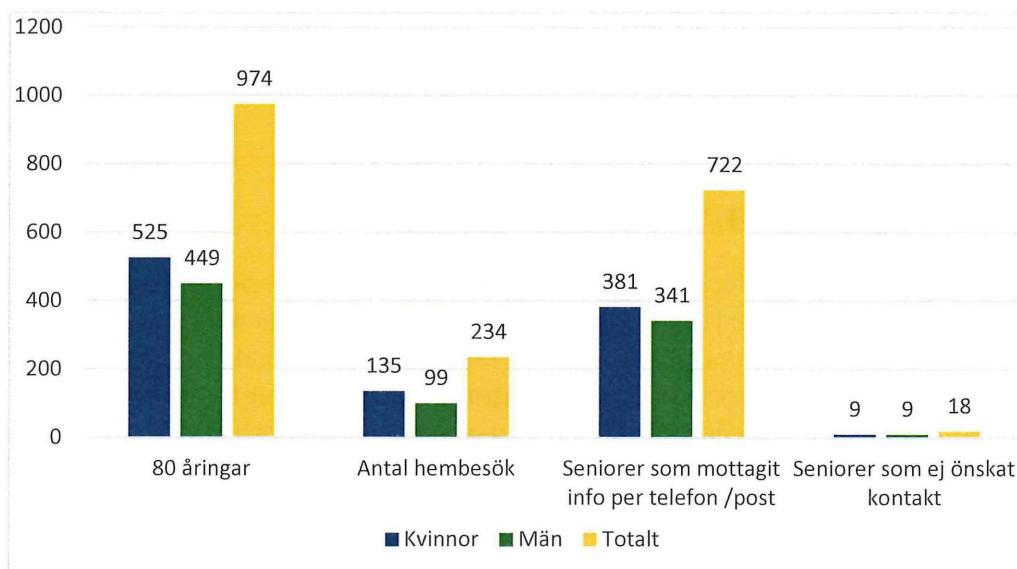
Under året har seniorerna särskilt uppmärksammats om risken för brott mot äldre. I det förebyggande arbetet ingår att ge information utifrån och med broschyren "Säkerhet i vardagen – tips och råd på äldre dar". Broschyren är utgiven av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

De allra flesta seniorer uppger att de motionerar regelbundet med vardagsmotion som dagliga promenader, sällskapsdans, boule, bowling, träning på träffpunkt eller gym och trädgårdsarbete hemma eller/och vid fritidshuset/kolonilotten.

Flertalet av seniorerna uppger i samtal att man har ett gott välbefinnande samt är välinformerad i och med kontakt med Seniorguide Uppsala.

Statistik över antal kontaktade 80 åringar och hembesök visar att en mindre andel av gruppen vill ha ett hembesök, diagram 3 och 4 nedan.

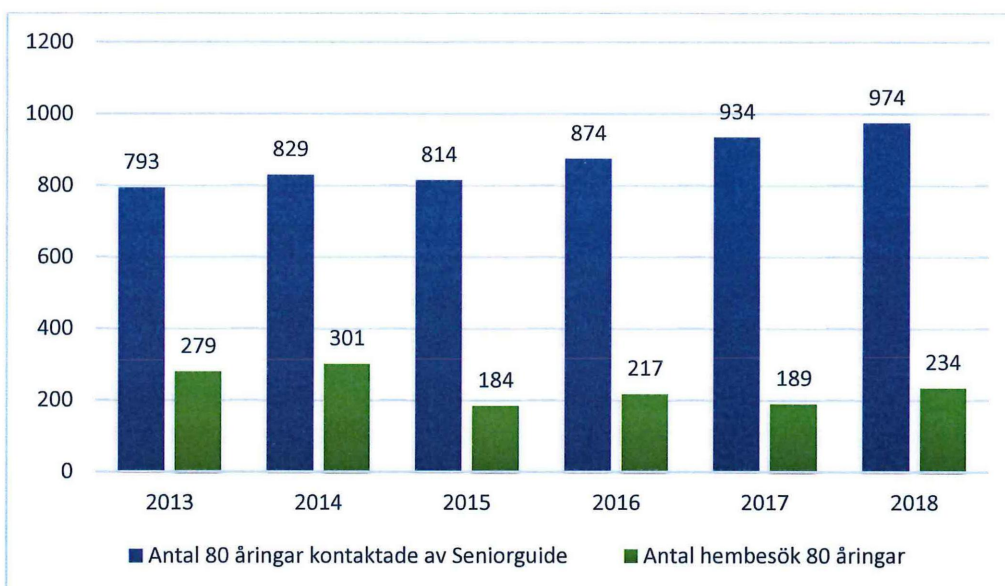
² ALN-2014-0240-30

Diagram 3. Antal kontaktade 80 åringar samt gjorda hembesök år 2018

Kommentar:

Antalet seniorer som under år 2018 fyllde 80 år var 1126 personer. 974 av dessa personer kontaktades per brev, (152 personer var inte aktuella för kontakt).

Av 974 personer önskade 234 hembesök. 99 män och 135 kvinnor. 18 personer har Seniorguide inte lyckats etablera kontakt med.

Diagram 4. Antal kontaktade 80 åringar samt gjorda hembesök per år 2013–2018

Kommentar:

Av kontaktade 80 åringar är det en låg andel som vill ha ett uppsökande hembesök. År 2013 och 2014 hade ca 36 % av de kontaktade ett hembesök. Åren 2015-2018 hade 20-25% av de kontaktade ett hembesök. Stastiken visar att en mindre andel av de kontaktade 80 åringarna vill ha ett uppsökande hembesök.

Reflektioner från senior kontakter

Vid kontakt med seniorerna har Seniorguide Uppsala möjlighet att fånga upp angelägna synpunkter och förslag. Många av dessa synpunkter och förslag ligger utanför förvaltningens och även kommunens ansvarsområde, men presenteras här då det visar på frågor som är viktiga för den äldre befolkningen. Flertalet av synpunkterna och förslagen finns med år efter år, vilket visar på ett återkommande behov och en önskan/krav på förändring eller förbättring.

Exempel på synpunkter:

- *Försämrade tillgänglighet till post, bank, sjukhus, vårdcentral, apotek, träffpunkt, seniorrestaurang, m.m.*
- *Kollektivtrafiken upplevs försämrade, inklusive dyrare biljettpreiser.*
- *Färdtjänsten förändras ofta - blir krångligare och dyrare.*
- *Behov av hjälp trädgårdsskötsel och snöskottning.*
- *Alternativa boendeformer saknas.*
- *Önskemål om datasupport.*
- *Stafettläkare på vårdcentraler och sjukhus - viktigt med samma läkare.*
- *När man inte har dator - hur göra med exempelvis betalning av räkningar, bostadsförmedling.*
- *Fortsatt behov att ha en äldreombudsman.*
- *Nedsättande attityd mot personer som är 65+. Man tappar värde och folk tror att man inget vet och förstår.*
- *Ökad oro för brottslighet mot äldre*
- *Hörselslingorna i allmänna lokaler fungerar ofta inte. När detta påpekas görs ändå inget för att se till att de fungerar.*
- *Var ska vi som har funktionsnedsättningar parkera bilen i denna stad? Många platser har försvunnit.*
- *Svårt att överleva på den pension man får då priserna höjs men inte pensionen i samma takt.*
- *Att det fanns så här mycket för oss äldre – och så mycket gratis!*
- *Den här informationen borde alla äldre få. (Barn till senior f-33)*
- *Det är väldigt viktigt med mötesplatser såsom seniorrestauranger och träffpunkter*
- *Uppskattar att kommunen erbjuder Seniorguide Uppsalas verksamhet.*

Förslag från seniorer

- *Broschyr "Seniorguiden" ska skickas till alla 65+. Så man vet vart man kan ringa.*
- *Annonsera mer i tidningarna om var träffpunkterna finns och om programmen.*
- *Gratis eller subventionerad buss för pensionärer – nu tar man istället färdtjänst (ett dyrare alternativ) eller bilen (dyrast). Bra både för enskild ekonomi och för miljön.*
- *Det borde finnas en träffpunkt och en seniorrestaurang i åtminstone varje stadsdel.*
- *Önskvärt att det skulle finnas äldre-mottagningar med läkare och personal med specialkunskap om äldre och dessas problematik.*
- *Erbjud uppsökande hembesök vid 75-år.*

- Olika former av bostäder behövs för äldre. T.ex. servicehus, ålderdomshem, "äldrekollektiv". "bekvämlighetsbostäder", i stället för benämningen trygghetsbostäder.
- Bygg fler, billigare och framförallt mindre hyresrätter.
- Det bör finnas fler maträtter att välja mellan vid matjänst.
- Färre, men mer kontinuerlig, hemtjänstpersonal

Utvecklingsområden

Tillgänglighet

Seniorguide Uppsalas tillgänglighet är viktigt för att kommunens medborgare ska ha möjlighet att få information i sina frågeställningar då alltmer av dagens information finns i digital form samtidigt som många äldre fortfarande inte är datoranvändare. Information behöver finnas tillgänglig genom muntlig kommunikation samt digitalt och i pappersform.

Broschyr "Seniorguiden", kommunens hemsida samt informationsträffar och personliga möten i mötesarenor är fortsatt viktiga kanaler och dessa kan vidareutvecklas.

Seniorguide kan i det fortsatta arbetet med uppförandet av kontaktcenter i Uppsala ses som en naturlig del för att kunna förmedla ett trygghetsskapande och informativt Uppsala för Uppsalas seniorer.

Trygghetsskapande åtgärder

Seniorguide Uppsala uppfattar i kontakter med seniorer en ökad oro kring brottslighet mot äldre. Det är viktigt att Seniorguide Uppsala fortsätter informera om brottsförebyggande åtgärder och hur man skyddar sig mot brott genom enkla metoder. Kommunens samverkan med polisen är viktig. Information om brandförebyggande åtgärder kan göras i större utsträckning i telefonkontakter.

Uppsökande hembesök

Av de 80 åringar som kontaktades med erbjudande om ett uppsökande hembesök visar statistiken att det var en låg andel av som ville ha ett besök i hemmet. Formen för uppsökande verksamhet behöver ses över för att mer anpassas till medborgares behov och de arenor där seniorer kan mötas.

Äldreombudsmannen/Äldrevänlig kommun/mötesarenor

Seniorguide Uppsala kan utveckla samverkan med Äldreombudsman och Äldrevänlig kommun. Mötesarenor där målgruppen äldre finns är viktiga forum för information och kommunikation med målgruppen.