

Handläggare
Maria Lindblom

Datum
2014-10-02

Diarienummer
ALN-2014-0101.30

Äldrenämnden

Uppföljning kriterier för subventionering vid trygghetsboende Orstenen

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att med beaktande av resultatet godkänna rapporten

Ärendet

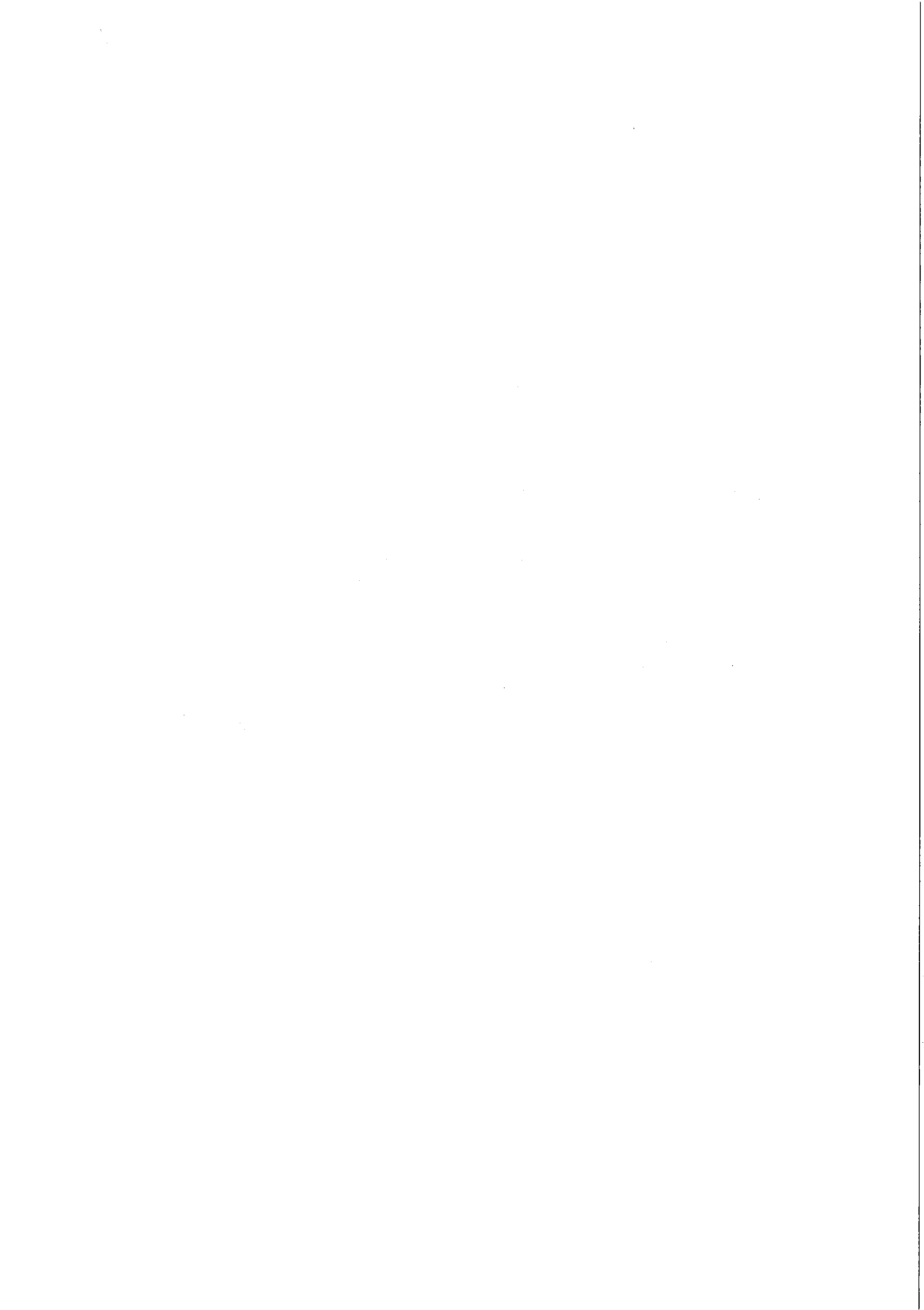
Kontoret har under perioden februari till och med september 2014 genomfört en uppföljning av kriterier för subventionering vid samtliga åtta trygghetsboenden i Uppsala kommun. Resultat av aktuell uppföljning vid trygghetsboende Orstenen framgår av rapporten (bilaga 1).

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 Orstenen bedömde kontoret att de fanns förbättringsområden inom de flesta områdena. Kontoret konstaterar att det i flera fall krävs ett ömsesidigt ansvar och aktivt arbete hos både uppdragsgivare och uppdragstagare för att uppnå förbättrade förutsättningar för uppfyllelse av kriterier. I vissa fall kan dock uppdragstagaren genomföra förbättringar på egen hand, t ex information om trygghetsboende på Riksbyggens hemsida. Kriterium kring vård/värdinnas kompetens var ej uppfyllt på Orstenen. Kontoret begärde med anledning av detta en handlingsplan av Riksbyggen (bilaga 2). Handlingsplan har inkommit och godkänts. Kontoret ser härmed ärendet som avslutat.

För kontoret för hälsa, vård och omsorg

Tomas Odin
Tf Direktör



Handläggare
Maria Lindblom

Datum
2014-07-02
Reviderad
2014-09-08

Diarienummer
ALN-2014-0101

Riksbyggen
Andreas Ekström

Uppföljning av kriterier för subventionering vid trygghetsboende Orstenen

Beskrivning av den uppföljda verksamheten

Utförare och enhet	Trygghetsbostad Orstenen
Adress	Granitvägen 5, 7 och 9 752 43 Uppsala
Uppdragstagarens kontaktperson	Andreas Ekström, Riksbyggen
Telefon och mailadress	018-329027 Andreas.ekstrom@riksbyggen.se
Uppföljning utförd av uppdragsstrateger	Maria Lindblom och Mia Gustafsson
Vid uppföljningen medverkade från utföraren	Värdinna för trygghetsboendet, Andreas Ekström från Riksbyggen och ordförande i Riksbyggens bostadsrättsförening Uppsalahus nr 29 Jan Ask
Totalt antal lägenheter	40 lägenheter
Typ av verksamhet	Trygghetsbostad
Avtal	Beslut om subvention gäller för tre år
Avtalstid	2013-01-01—2015-12-31
Datum för uppföljning	2014-03-19 och 2014-03-24

Trygghetsboendet Orstenen ligger i stadsdelen Eriksberg. Trygghetsboendet omfattar 40 lägenheter. Vård/värdinna är anställd av bostadsrättsföreningen Uppsalahus nr 29. Uppsala kommun har avtal om förvaltning av värdskap, underhåll, fastighetsskötsel samt kösystem med Riksbyggen. Värdinna finns tillgänglig på Orstenen 24 timmar varje vecka.

1. Sammanfattning

Kontoret har genomfört en planerad uppföljning av kriterier för subventionering vid trygghetsboende Orstenen.

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 samt fysisk utformning/tillgänglighet.

Kontorets uppfattning är att det finns förbättringsområden för verksamheten inom de flesta av de uppföljda fokusområdena. För att kunna avhjälpa och förbättra flertalet av dessa ser kontoret ett behov av ömsesidigt ansvar och aktivt arbete hos både uppdragstagare och uppdragsgivare. Vissa kan dock verksamheten arbeta med på egen hand, t ex vad gäller information om trygghetsboende på Riksbyggens egen hemsida och kompetens/kunskap om konceptet trygghetsboende hos den egna personalen. Uppdragstagaren uppfyller inte kriteriet gällande värdinnans kompetens i nuläget. Kontoret begär därför i handlingsplan en beskrivning av åtgärder för att avhjälpa detta.

Se vidare under respektive område i rapporten.

1.2. Krav på åtgärder

Kontoret begär att Riksbyggen senast **den 25 augusti 2014** återkommer med en handlingsplan om hur konstaterade brister vad gäller kriterium för värd/värdinnans kompetens ska åtgärdas samt tidplan för detta. Handlingsplanen ska skrivas i av kontoret tillhandahållen mall, se bilaga.

Handlingsplanen ska skickas med e-post till halsa-var-domsorg@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 gemensamhetslokal är att kriterierna är uppfyllda. Beslut om subvention gäller för tre år.

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

Trygghetsbostad Orstenen drivs ligger i stadsdelen Eriksberg. Trygghetsboendet ska omfatta totalt 40 lägenheter. Trygghetsbostäderna omvandlas successivt från att tidigare ha varit s.k. servicebostäder. Av det totala antalet är ca 10 lägenheter i nuläget fortfarande servicebostäder.

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 samt med äldreombudsmannen i Uppsala kommun för att ta del av deras erfarenheter och synpunkter. Kontoret har inte granskat utförarens dokumenterade rutiner och övriga dokument i verksamhetens ledningssystem för kvalitet. Kontorets bedömning utgår således från den muntliga information som lämnats vid intervjutillfället samt den information som framkommit i enkätsvar och via kontakt med ovan nämnda personer inom kommunen.

2.3. Metod

Intervjuer har genomförts med uppdragstagarens kontaktperson och med ansvarig värdinna. Besök och rundvandring har skett i trygghetsboendets gemensamma lokaler och i närområdet. Intervjuerna med kontaktperson och värdinna hölls vid separata tillfällen.

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

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

2.4. Närvarande och genomförande

Uppföljningen genomfördes genom besök på trygghetsboendet och intervju med värdinna den 19 mars 2014. Den 24 mars intervjuades Andreas Ekström och Jan Ask. Närvarande från kontoret vid båda tillfällena var uppdragsstrategerna Maria Lindblom och Mia Gustafsson. Enkätfrågor skickades ut och samlades in under maj och juni 2014. Kontakt med berörd på Seniorguide Uppsala och äldreombudsmannen har skett vid flera tillfällen under april och maj 2014.

3 Kontorets iakttagelser, kommentarer och slutsatser

3.1 Vårdskap

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

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

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

3.1.1 Iakttagelser

Värdinnan på Orstenen har ingen utbildning inom vård- och omsorgsområdet och en tidigare yrkeserfarenhet framförallt inom det administrativa området. Värdinnan beskriver under intervjun att hon inom ett halvår planerar att gå i pension. Ledningen uppger att de är väl medvetna om kravet på utbildning och dokumenterad kunskap inom äldre- och omsorgsverksamhet och hälsa samt att de kommer att beakta detta vid aktuell nyrekrytering av värdinna.

Värdinnan har sitt kontor i direkt anslutning till en hemtjänstpersonalgrupps kontor och de har delvis gemensamma lokaler. Kontakten med hemtjänstpersonal beskrivs initialt ha varit komplex och problemfylld, men idag mer välfungerande. Värdinnan berättar att det ibland kan komma önskemål och förfrågningar från hyresgäster, anhöriga och hemtjänstpersonal om hjälp med uppgifter som ligger inom hemtjänstpersonalens ansvarsområde. Hon tror att rollen som värdinna i vissa fall kan vara otydlig för hemtjänstpersonalen och ger som exempel att hon kan få förfrågningar från dem om att hantera hyresgästers pengar.

Värdinnan beskriver att det förekommer en regelbunden samverkan med personal från närliggande träffpunkt. Kontakten beskrivs fungera väl, men värdinnan upplever dock att det ibland uppstår viss gränsdragningsproblematik i ansvarsområde mellan dem. Detta har enligt henne blivit särskilt tydligt under en period då det varit mycket vikarierande personal på träffpunkten. Värdinnan beskriver att hon under denna period gjort flera av de uppgifter som egentligen faller under träffpunktens ansvarsområde.

Vad gäller samverkan med ideell sektor beskriver värdinnan att hon tidigare haft en volontär via centrum för ideellt arbete (CIA) som varit engagerad i trygghetsboendet genom att bl.a. vara behjälplig vid promenader. Kontakten har nu upphört p.g.a. att denna person flyttat till en annan stad, men värdinnan uttrycker att det finns en strävan efter att knyta an nya volontärer till verksamheten.

Ledningen uttrycker under intervjun att de tror det föreligger ett behov av att tydliggöra och definiera värdinnans roll och ansvarsområde på Orstenen. Detta för att inte värdinnan ska vara för mycket involverad i praktiska och administrativa moment som t.ex. felanmälan.

Värdinnan uttrycker flera gånger under intervjun att hon tycker att arbetet är roligt, men beskriver att hon "börjar bli trött på" allt praktiskt strul kring lokaler, bristande ansvar för skötsel och underhåll etc. som hon är engagerad i. Värdinnan berättar att hon uppskattar och värdesätter kontakten med de äldre högt, men beskriver att det ofta tar lång tid att komma nära och lära känna hyresgästerna. I kontakt med berörda på Seniorguide Uppsala och i årsrapport från uppsökande hembesök 2013 betonas att oklarheter gällande roller och information om trygghetsboendet föreligger generellt. Det uttrycks att både anhöriga och de äldre själva ofta har högre förväntningar gällande grad av service och vilken hjälp som erbjuds i trygghetsboendet än vad som sedan 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 en känsla av ökad trygghet.

I enkätsvaren uttrycker flera personer att de önskar att värdinnan skulle finnas tillgänglig varje vardag. Några uttrycker en upplevelse av att värdinnan inte hinner förbereda aktiviteter i nuläget. Vissa synpunkter och önskemål kring värdinnans kompetens uttrycks i enkäterna, t ex att en utbildning som äldrepedagog i värdinnerollen vore önskvärt.

Både ledning och värdinna uttrycker under intervjuerna att det hos många finns en oklar uppfattning om vad ett trygghetsboende innebär. Samtliga intervjuade anser att benämningen "trygghet" bidrar till felaktiga associationer och förväntningar. Värdinnan anser att benämningen istället borde vara "trivselbostad", eftersom det är vad konceptet huvudsakligen handlar om. Det framkommer under intervjuerna önskemål om en ökad tydlighet från kommunens sida vid presentation av vad som ska ingå i ett trygghetsboende. Både ledning och värdinna anser att kriterierna för trygghetsboende inte framgår och presenteras tillräckligt tydligt i nuläget. 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. I enkätsvaren beskriver ett flertal svarande att de ansåg informationen om trygghetsboendet innan inflyttning som ytterst bristfällig. Vissa uttrycker att informationen bygger helt på att man som blivande hyresgäst försöker ställa egna frågor och ta reda på saker på egen hand. Medverkan från en person med kunskap och kännedom om konceptet trygghetsboende vid visning av lägenheterna uttrycks som önskemål i enkäterna.

Värdinnan upplever starten av trygghetsboendet för ca tre år sedan som både rörig och turbulent. Hon beskriver en upplevelse av att hon då kom till ett "helt tomt rum" och successivt fick bygga upp både den fysiska miljön och konceptet helt på egen hand. Kontakten mellan värdinna och ledning beskrivs som mindre välfungerande i dagsläget av båda parter och sker enligt uppgift främst genom mail- och telefonkontakt. Värdinnan

uttrycker att hon anser det finnas behov av en ökad och fördjupad förståelse för vad värdskapet innebär från ledningens sida.

Värdinna anser att det finns behov av att förbättra rutinen vid visning av lägenhet och inflyttning för nya hyresgäster. Hon beskriver att hon önskar vara mer delaktig och ge muntlig information om vad trygghetsboendet innebär redan vid lägenhetsvisningen. Ledningen bekräftar under intervjuerna att det inte lämnas någon specifik information om vad trygghetsboendet innebär och vad som ingår i konceptet till nya hyresgäster. Det uppges att den person som ansvarar för uthyrning av lägenheterna därför i nuläget får mycket telefonsamtal med frågor om detta.

I övrigt beskriver ledningen att det varit stora problem i rutinen för överlämning av nycklar mellan berörda parter när en servicelägenhet ska omvandlas till trygghetsbostad. Detta uppfattas i många fall ha stannat upp och fördröjt uthyrningsprocessen mycket, av anledningar som Riksbyggen själva inte kunnat påverka. Nu har dock en ny rutin skapats för att göra processen smidigare och ledningen uttrycker sig förhoppningsfullt kring en framtida mer välfungerande process. Enligt nuvarande rutin gör värdinnan ett första hembesök ungefär en vecka efter inflyttning och tar då med skriftlig information om de aktiviteter och den underhållning som erbjuds samt praktisk information t.ex. gällande brandskydd.

3.1.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kriteriet gällande värdinnans kompetens är inte uppfyllt i nuläget. Kontoret vill understryka betydelsen av att ledningen för Orstenen vid aktuell nyrekrytering säkerställer att värd/värdinnans kompetens uppfyller kriteriet vad gäller utbildning inom vård och omsorgsområdet samt dokumenterad kunskap om hälsa. Kontoret ser även stora fördelar med att som värdinna ha tidigare erfarenhet av arbete inom hemvård, då detta kan underlätta hantering av den gränsdragningsproblematik som stundvis uppstår i rollen som värdinna gentemot hemtjänstpersonal. Kontoret begär i handlingsplan en beskrivning av åtgärder för att kriteriet kring värd/värdinnans kompetens ska uppfyllas.

Kontoret noterar att det finns ett stort behov av ökad tydlighet vad gäller information och presentation av konceptet trygghetsboende och av vad värdskapet innebär. Kontorets slutsats är att de oklarheter gällande definition och beskrivning av trygghetsbostäder och värdskap som föreligger bidrar till felaktiga förväntningar hos den enskilde och i vissa fall ej optimalt tillgodosedda behov. Kontoret ser som ett ömsesidigt ansvar hos uppdragstagare och uppdragsgivare att aktivt arbeta för ökad tydlighet i denna fråga. Kontoret ser som ett förbättringsområde för uppdragstagaren att utveckla sin egen presentation av konceptet trygghetsboende och värdskap, bl.a. på Riksbyggens hemsida och informationsmaterial om verksamheten anpassat till målgruppen, och förutsätter att detta arbete påbörjas omgående.

3.2 Gemensamhetslokaler

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

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

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

3.2.1 Iakttagelser

Värdinnan beskriver genom flera konkreta exempel under intervjun att det varit återkommande problem runt gemensamma lokaler på Orstenen. Värdinnan berättar att det förekommit konflikter och svårigheter i samutnyttjandet av lokaler med den hemtjänstgrupp som har sitt kontor i samma lokaler. Hon upplever att det finns ett stort behov av att "strukturera upp" och tydliggöra vad som egentligen gäller kring gemensamhetslokaler, t.ex. avseende hur mycket och när hemtjänstpersonal ska få använda närliggande rum (kallat "lilla matsalen") för att äta sin egen lunch. Vårdinnans upplevelse är att hemtjänstpersonalen ofta lämnar det stökigt och skräpigt efter sig och detta framkommer även i ledningen beskrivningar. I övrigt känner inte ledningen till att det förekommit några problem med tillgång till och samutnyttjande av gemensamma lokaler på Orstenen.

Värdinnan beskriver att trygghetsboendet inte har någon egen "öronmärkt" gemensamhetslokal, men att det finns flera lokaler att tillgå vid behov. Om en hyresgäst önskar kontakt söker de upp värdinnan på hennes kontor och kommer då in för enskilda samtal.

Det närliggande samlingsrum som kallas "lilla matsalen" ska enligt värdinnan egentligen finnas till för trygghetsboendets hyresgäster. Ingen av hyresgästerna äter dock sin lunch i lilla matsalen utan går istället till restaurangen i samma byggnad alternativt får sin mat levererad direkt till lägenheten av restaurangen. Under måndag och torsdag eftermiddag utnyttjas lilla matsalen för träffpunktens verksamhet.

Äldreombudsmannen uppger att det ofta förekommer frågor och funderingar kring tillgång till gemensamhetsutrymmen och seniorrestaurang i trygghetsboenden, då detta ser olika ut hos respektive uppdragstagare. Att ha nära tillgång till en seniorrestaurang upplevs som positivt enligt äldreombudsmannen.

3.2.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets uppfattning är att det finns ett stort behov av tydliggörande gällande gemensamhetslokaler på Orstenen (se även kommentarer under punkt 3.3.2). Kontoret får en bild av att det i nuläget finns tillgång till lokaler vid behov, men det är inte tydligt vilka tider och vilken lokal som är tillgänglig specifikt för de som bor i trygghetsboendet. Det finns möjlighet att äta lunch i seniorrestaurang, men i övrigt finns ingen reserverad lokal för att de som bor i trygghetsboendet ska kunna äta gemensamma måltider. Kontoret ser förbättringsområden både vad gäller möjlighet till gemensamma måltider och tillgång till gemensam lokal för spontan social samvaro. Kontorets uppfattning är att möjligheterna att uppfylla kriterier gällande socialt innehåll samt stimulans i vardagen skulle påverkas positivt av att förutsättningar och förhållanden kring gemensamhetslokal för Orstenens trygghetsbostäder tydliggjordes.

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

Åldersspannet bland trygghetsboendets hyresgäster är enligt värdinnan mellan 66 och 102 år, men de flesta är mellan 85-90 år. Värdinnan beskriver att vissa är väldigt aktiva och att de flesta hyresgästerna är kvinnor.

Värdinnan beskriver att hon ofta har enskilda samtal med de hyresgäster då de själva kommer in till hennes kontor under förmiddagarna. Hon beskriver att hon ibland hjälper dem med administrativa sysslor och nämner som exempel att hon kan hjälpa till med deklaration, att ringa till banken för enskilda hyresgästers räkning etc. Det förekommer också att hyresgäster kommer in till henne bara för att prata om generella saker och/eller något särskilt de är bekymrade över.

I enkätsvaren framkommer en upplevelse av att trygghetsboendet medfört en ökad möjlighet till social gemenskap med andra och det ses som positivt att delta i utbudet av aktiviteter och den närheten till service som finns i trygghetsboendet. Värdinnan beskriver att hon varje vecka gör ett schema där det framgår vilka aktiviteter som planeras den kommande veckan. Trygghetsboendets hyresgäster har en egen anslagstavla i anslutning till värdinnans kontor och det finns en anslagstavla i hissarna med information riktad till trygghetsboendet. Värdinnan framhåller under intervjun betydelsen av att informationsmaterial som t.ex. veckoschema är väl anpassat för målgruppen. Hon ger som exempel att informationsbladen ska ha större typsnitt och inte vara dubbelsidigt kopierat. Enligt värdinnan finns dock en bristande förståelse från Riksbyggens sida för detta.

Värdinnan beskriver att hon planerar in musik- och sångunderhållning samt ser till att det regelbundet erbjuds rörelsegrupper och annan fysisk aktivitet i de gemensamma lokalerna. Enligt värdinnan förekommer det någon aktivitet de flesta veckodagar och hon kan enligt uppgift förlägga sin arbetstid flexibelt utifrån verksamhetens behov.

Värdinnan uttrycker under intervjun att hon jobbar mycket med att stimulera gemenskap och hälsa hos hyresgästerna ”men även 1000 saker till”. Hon upplever att vissa moment är omständliga och tungrodda och ger som exempel att hon inte har tillgång till en egen kopiator utan måste skicka ned allt som ska kopieras till Riksbyggen. Värdinnan upplever att dessa praktiska problem bidrar till att det är svårt att spontant arrangera aktiviteter och att det krävs en mycket mer långsiktig planering från hennes sida för att få verksamheten att fungera. Värdinnan beskriver att hennes huvudsakliga uppgift är att hitta på aktiviteter och skapa gemenskap. Hon uttrycker som ett hinder att det inte finns någon egen budget att förfoga över som värdinna och anser det krångligt att behöva be ledningen om att få pengar vid varje enskilt tillfälle.

Värdinnan upplever att hon aktivt måste bjuda in vissa personer för att de ska komma med i gemenskapen. Hon upplever att det finns en tendens till grupperingar och t.ex. bestämda sittplatser i restaurangen som hon har en viktig roll och uppgift i att stävja och beskriver att hon ofta aktivt måste hjälpa nyinflyttade att ”hitta en plats”.

På onsdagar har hyresgästerna en stående tid för gemensamt fika. Ibland träffas de också på lördagar utan värdinnan. Utöver detta finns en återkommande tid för musikunderhållning på tisdagar. Värdinnan beskriver att det finns ett stort intresse för musik bland hyresgästerna och att det ofta kan locka ett 20-tal personer att komma ned och lyssna. Enligt värdinnan finns inget intresse bland hyresgästerna för aktiviteter under förmiddagarna. Hon beskriver att hon tidigare haft en promenadgrupp klockan 10, men att det ”ebbade ut” på grund av bristande intresse. Många av hyresgästerna ställer sig enligt värdinnan i matkö väldigt tidigt på förmiddagen, vilket enligt henne också till viss del bidrar till det bristande intresset för aktiviteter denna tid.

3.3.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets uppfattning är att det finns behov av att tydliggöra vilka förutsättningar och ramar som finns gällande gemensamhetslokal för personer i trygghetsboende på Orstenen. Kontoret anser att förutsättningarna för att skapa och upprätthålla social gemenskap mellan hyresgästerna, att bryta isolering och ensamhet skulle förbättras om verksamheten hade en naturlig och självklar mötesplats där fler hyresgäster kan sammanstråla. Under nuvarande förhållanden där trygghetsboendets hyresgäster enskilt söker upp värdinnan på hennes kontor finns goda förutsättningar för enskilt stöd och social kontakt, men förutsättningarna att spontant knyta kontakter sinsemellan blir sämre.

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

Ledningen framhåller under intervjuerna de goda förhållanden avseende service i närområdet som finns för trygghetsboendet Orstenen. Det finns vårdcentral och restaurang i samma byggnad samt butiker, frisör och apotek i närliggande centrum.

Värdinnan känner inte till att det erbjuds några tilläggstjänster för de hyresgäster och har inte hört att detta efterfrågats.

3.4.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret anser att trygghetsboendet Orstenen uppfyller ställda krav och kriterier inom området.

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. Orstenenggda 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

Värdinnans upplevelse är att det inte finns några hinder eller problem i den inre eller yttre miljön på Orstenen. Det enda som nämns under intervjun och vid rundvandring är en dörr till ett soprum som saknar dörröppnare och är svår att öppna för personer med rörelsehinder.

Ledningen tar vid flera tillfällen under intervjun upp behovet av ökad tydlighet kring vad som egentligen gäller avseende trygghetsbostädernas fysiska utformning. Det upplevs som komplicerat och svårt att veta vilken standard och vilka kriterier som ska gälla för dessa lägenheter. Detta beskrivs ofta ge upphov till komplexa diskussioner utifrån enskilda ärenden i de fall när en servicelägenhet ska renoveras och ombildas till trygghetsbostad. Ledningen efterfrågar någon form av "lathund" för detta, där en tydlig uppställning av detaljerade krav att följa framgår.

Äldreombudsmannen framhåller att det förekommer mycket synpunkter på tillgängligheten i trygghetsbostäderna rent generellt, t ex vad gäller tunga dörrar som är svåra att öppna. Även i årsrapport från uppsökande hembesök 2013 och vid kontakt med berörda på Seniorguide Uppsala framkommer att tillgängligheten generellt sett för trygghetsbostäderna inte alltid upplevs så bra som man förväntat sig i. Det framgår också en upplevelse av att det är svårt att få reda på sin plats i kösystemet när man kontaktar en uppdragstagare samt att kötiderna generellt sett upplevs som långa. I enkätsvaren uttrycks av många att kösystemet upplevts som svårförståeligt och det framkommer åsikter om att någon form av "behovsbedömning" (istället för att gå på enbart kötid) borde göras vid fördelning av lägenheter i trygghetsbostad.

Enligt de intervjuade ringer ofta enskilda hyresgäster och/eller dess anhöriga med frågor gällande den fysiska utformningen. De som ringer upplevs ofta ha en klar uppfattning om "hur det borde vara" anser de intervjuade. Som exempel nämns att det kan förekomma diskussioner kring huruvida det ska finnas underskåp och/eller badkar i en trygghetsbostad. Dessa frågor beskrivs uppta mycket tid och kraft från Riksbyggens personal i att hantera. Det upplevs av ledningen som svårt att ta beslut eftersom det "saknas tydliga detaljskisser" att följa och blir ofta mycket ekonomiskt kostsamt för hyresvärden att åtgärda enligt de intervjuade.

3.5.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret anser att trygghetsboendet i Orstenen uppfyller ställda krav och kriterier inom området. Kontoret noterar att en ökad tydlighet i definition och beskrivning av den fysiska tillgängligheten för trygghetsboende efterfrågas och ser som ett ömsesidigt ansvar hos uppdragstagare och uppdragsgivare att aktivt arbeta med denna fråga.

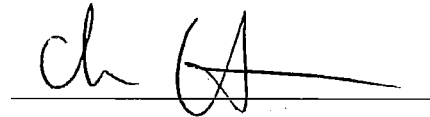
4 Kontorets avslutande kommentar

Kontorets sammanfattande bedömning är att det finns förbättringsområden för verksamheten inom de flesta av äldrenämndens kriterier för subventionering. Kontorets uppfattning är att det finns behov av ett ömsesidigt ansvar och aktivt arbete hos både uppdragstagare och uppdragsgivare för att avhjälpa flertalet av dessa förbättringsområden, men vissa kan och bör verksamheten arbeta med på egen hand. Uppdragstagaren uppfyller inte kriteriet gällande värdinnans kompetens i nuläget och kontoret begär därför i handlingsplan en beskrivning av åtgärder för att avhjälpa detta.

Uppsala 2014-09-08



Maria Lindblom
Uppdragsstrateg



Mia Gustafsson
Uppdragsstrateg

Handläggare
Maria Lindblom

Datum
2014-07-02

Diarienummer
ALN-2014-0101

Handlingsplan utifrån konstaterade brister gentemot avtal med NHO/ÄLN

Uppföljningsobjekt: Trygghetsboende Orstenen, Riksbyggen
Uppdragstagarens kontaktperson: Andreas Ekström
Handlingsplan HVK tillhanda senast: 201-08-25

Av uppföljningsrapporten framgår inom vilka områden avvikelser mot gällande avtal 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, Lokföraren, Stationsgatan 12.

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

Uppföljningsobjekt: Trygghetsboende Orstenen, Riskbyggen

Område (se rapport)	Åtgärd (hur bristen ska avhjälpas)	Ansvarig	Tidplan	Uppföljning/Egenkontroll	Godkänd Ja/Nej	Ev krav på ytterligare åtgärd/kommentar
Värdskap: Åtgärder för att kriterium gällande värdinnans kompetens ska uppfyllas	Rekrytering av ny värdinna i samband med nuvarande värdinnas pensionsavgång, där den nya värdinnan ska uppfylla kompetenskraven.	Andreas Ekström	Rekrytering klar i maj 2014	Rekrytering genomförd, avtal skrivet 2014-05-25 med ny värdinna som besitter de kompetenskrav som krävs. Ny värdinna börjar sin anställning den 4 augusti 2014, namn Elisabeth Lidholm, tel: 070-7124550.	Ja	