

Handläggare
Maria Lindblom

Datum
2014-10-02

Diarienummer
ALN-2014-0265.30

Äldrenämnden

Uppföljning kriterier för subventionering vid trygghetsboende Örnen

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att med beaktande av resultatet godkänna rapporten

Ärendet

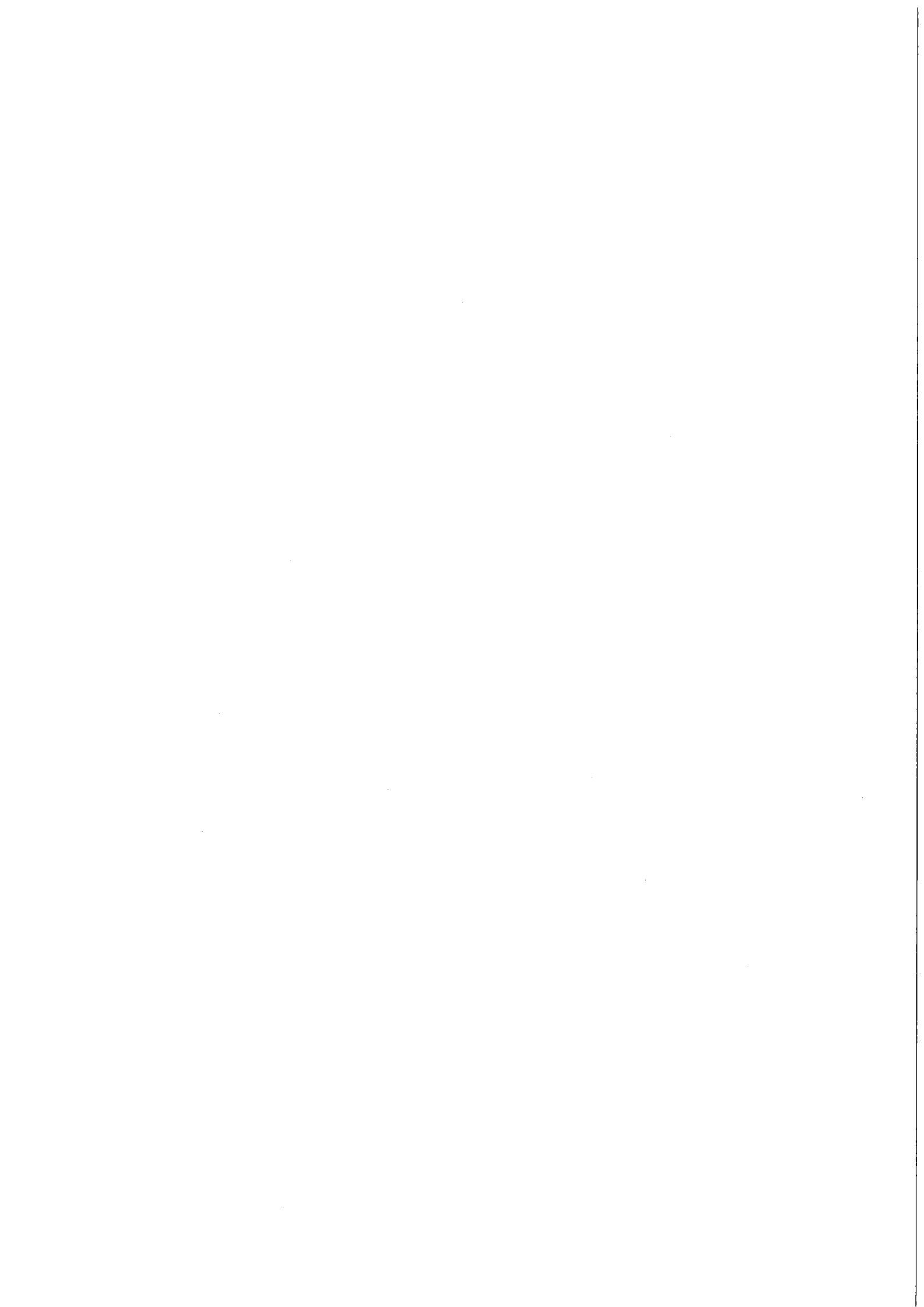
Kontoret har under perioden februari till och med september 2014 genomfört en uppföljning av kriterier för subventionering vid samtliga åtta trygghetsboenden i Uppsala kommun. Resultat av aktuell uppföljning vid trygghetsboende Örnen framgår av rapporten (bilaga 1).

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 Örnen bedömde kontoret att vissa kriterier var uppfyllda, men att det förelåg brister och/eller förbättringsbehov inom flera områden. Kontorets uppfattning var att det i de flesta fall krävs ett gemensamt arbete och ansvarstagande hos både uppdragstagare och uppdragsgivare för att uppnå ökad tydlighet och förbättrade förutsättningar för uppfyllelse av kriterier, t ex avseende tillgång till gemensamhetslokal och information som är anpassad till målgruppens behov. Kontoret begärde en handlingsplan med beskrivning av åtgärder från HSB gällande kännedom om kriterier. Handlingsplan har inkommit och godkänts (bilaga 2). Kontoret ser härmed ärendet som avslutat.

För kontoret för hälsa, vård och omsorg

Tomas Odin
Tf Direktör



Handläggare
Maria Lindblom

Datum
2014-09-22

Diarienummer
ALN-2014-0265

Vård & bildning, Lars Östlund

Riksbyggen, Andreas Ekström

HSB Johan Lind

Uppföljning av kriterier för subventionering vid trygghetsboende Örlen

Beskrivning av den uppföljda verksamheten

Utförare och enhet	Trygghetsboende Örlen
Adress	Kungsängsgatan 25 och Vretgränd 3
Uppdragstagarens kontaktperson	Lars Östlund, Vård & bildning Andreas Ekström, Riksbyggen Johan Lind, HSB
Telefon och mailadress	018-7276931 Lars.ostlund@ uppsala.se 018-189723 Andreas.ekstrom@riksbyggen.se 018-180156 Johan.lind@ uppsala.hsb.se
Uppföljning utförd av uppdragsstrateger	Maria Lindblom och Mia Gustafsson
Vid uppföljningen medverkade från utföraren	Vårdinna för trygghetsboendet, vårdinnans chef Lars Östlund och kontaktperson från HSB Johan Lindh
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 samt 2014-09-10

Trygghetsboendet Örlen ligger i centrala Uppsala och omfattar 47 lägenheter. Vård/vårdinna är anställd av Vård & bildning, som har uppdrag att förvalta värdskap i trygghetsboendet. Vård/vårdinna finns tillgänglig ca 20 timmar varje vecka. För fastighetsskötsel av allmänna utrymmen på Örlen ansvarar Upplands boservice på uppdrag av HSB. För underhåll inne i lägenheterna samt kösystem ansvarar Riksbyggen enligt avtal med Uppsala kommun för lägenheter uthyrda efter 2011. För underhåll i lägenheter inflyttade före 2011 ansvarar Uppsala kommun.

1. Sammanfattning

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

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 vissa av de uppföljda kriterierna är uppfyllda på Örnen, men det föreligger förbättringsbehov och/eller brister inom de flesta områden. Kontoret begär med anledning av detta en handlingsplan av HSB med beskrivning av åtgärder för att avhjälpa brister och förbättringsområden inom deras ansvarsområde. För de flesta områden krävs dock ett ömsesidigt ansvar, aktivt arbete och åtgärder hos samtliga berörda parter (inklusive Uppsala kommun) att nå ökad tydlighet och förbättrade förutsättningar för uppfyllande av kriterier.

Kriteriet gällande värdinnans kompetens är uppfyllt på Örnen. Kontorets uppfattning är att yttre förutsättningar behöver förbättras för att värd/värdinna att kunna uppfylla kriterium kring att hålla kontakt med hyresgästerna, skapa gemenskap och socialt innehåll i vardagen samt samverka med ideell sektor. Frågor kring fysisk tillgänglighet och felanmälningar upptar i dagsläget den största delen del av värdens tid och utgör därmed hinder för uppfyllelse av kriterier för värdskap. Avsaknad av gemensamhetslokal som uppfyller ställda kriterier är ett ytterligare exempel på hinder för detta.

Kontoret konstaterar att HSB's kännedom om kriterier är bristande. Kontorets uppfattning är att det finns brister inom området fysisk tillgänglighet på trygghetsboende Örnen bl.a. avseende anpassning till målgruppens behov gällande system för felanmälningar och att situationen är komplex på grund av många involverade aktörer kring boendet. Kontoret begär en beskrivning av åtgärder inom området i handlingsplan av HSB, men ser som ett ömsesidigt ansvar hos alla berörda parter att aktivt arbeta med åtgärder kring denna fråga.

Kontoret konstaterar att det föreligger bristande kunskap, kännedom och oklarheter gällande definition och beskrivning av samt information om trygghetsbostäder och av värdskap. Kontorets uppfattning är att detta bidrar till felaktiga förväntningar hos den enskilde. Som exempel kan nämnas att det på Riksbyggens hemsida i nuläget helt saknas information om att trygghetsbostäder finns och hyrs ut. Kontoret ser som ett ömsesidigt ansvar hos alla berörda parter (inklusive Uppsala kommun) att aktivt arbeta för ökad tydlighet i denna fråga och att informationen till hyresgäster om konceptet trygghetsboende ska förbättras.

Se närmare beskrivning under respektive område i rapporten.

1.2. Krav på åtgärder

Kontoret begär att HSB 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-var-d-omsorg@uppsala.se. Handlingsplanen kommer att diarieföras och registreras som offentlig handling.

För övriga beskrivna förbättringsområden förutsätter kontoret att åtgärder omgående initieras och genomförs av respektive berörd och ansvarig aktör.

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 Örnen ligger i centrala Uppsala och har 47 lägenheter.

2.2. Syfte och avgränsningar

Kontoret för hälsa, vård och omsorgs uppföljning syftar till att:

- Kontrollera att kriterier för subventionering är uppfyllda
- Bidra till verksamhetsutveckling och kvalitetssäkring
- Säkerställa att utveckling sker i enlighet med politiska beslut och viljeinriktningar

Resultatet av uppföljningen grundas på den information som framkommit vid samtal med de intervjuade, observation vid besök i verksamheten samt enkätfrågor till hyresgästerna i trygghetsboendet. Kontoret har utöver detta tagit kontakt med huvudansvarig för frågor gällande trygghetsbostäder på Seniorguide Uppsala, med äldreombudsmannen i Uppsala kommun och berörda personer på KSU (kontoret för samhällsutveckling) för att ta del av deras erfarenheter och synpunkter. Kontoret har inte granskat utförarens dokumenterade rutiner och övriga dokument i verksamhetens ledningssystem för kvalitet. Kontorets bedömning utgår således från den muntliga information som lämnats vid intervjutillfället samt den information som framkommit i enkätsvar och via kontakt med ovan nämnda personer inom kommunen.

2.3. Metod

Intervjuer har genomförts med uppdragstagarens kontaktperson och med ansvarig värdinna samt med kontaktperson från HSB samt Riksbyggen. 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 8 svar inkom, vilket innebär en svarsfrekvens på ca 32 %. 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 10 september intervjuades kontaktperson från HSB Johan Lindh. Under våren 2014 vid personligt möte och intervju samt via mailkontakt den 18 september kontaktades Andreas Ekström från Riksbyggen. Närvarande från kontoret vid samtliga intervjutillfällen 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 Örnen trygghetsboende är utbildad äldrepedagog och har en flerårig yrkeserfarenhet av arbete med äldre och personer med funktionshinder inom vård- och omsorgsområdet. Hon beskriver att hon tidigare bl.a. arbetat som aktivitetsansvarig inom särskilt boende för äldre, inom psykiatri samt inom hjälpmedelsområdet. Värdinnan beskriver under intervjun genom flera exempel fördelar med den tidigare yrkeserfarenheten bl.a. av att ha startat och drivit gruppverksamhet och av att ha skapat kontakt och samverkan med volontärer och ideella organisationer. Hon beskriver också hur hon genom äldrepedagogutbildningen fått ”verktyg” för att till exempel kunna motivera samt förstå behov av och möjligheten i individuell anpassning för målgruppen. I enkätsvaren framgår positiva synpunkter kring både värdinnans kompetens och roll i trygghetsboendet.

Värdinnan berättar att hon var en av de två personer som var med från starten och byggde upp konceptet vårdskap inom trygghetsboenden i Uppsala kommun. Värdinnan uttrycker att det föreligger en stor del ”frustration” i den nuvarande yrkesrollen som värdinna på Örnen. Detta eftersom yttre faktorer påverkar möjligheten att uppfylla kriterier för vårdskapet mycket negativt. Värdinnan beskriver att bristande information och kunskap om vad konceptet innebär samt en bristande anpassning till målgruppens behov (t.ex. vad gäller fysisk miljö och system för köhantering och felanmälan) hos ansvariga parter är de största problemen och hindren för uppfyllelse av kriterier för vårdskap i nuläget. 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.

Värdinnan uttrycker vid flera tillfällen under intervjun en upplevelse av att det föreligger en utbredd felaktig och/eller bristande uppfattning om vad ett trygghetsboende innebär. Värdinnan uttrycker i ett konkret exempel en stor besvikelse över att hon vid en tidigare stor visning av Örnen trygghetsboende (där ca 100 pensionärer inbjudits) inte ombetts att delta för att kunna ge information om vårdskapet. Hon uttrycker uppfattningen att detta beror på en

bristande förståelse för och insikt i värdinnans roll i trygghetsboendet från hyresvärdens och övriga berörda parter sida. Vårdinnan betonar under intervjun allvaret i detta, då en flytt kan medföra särskilda risker för äldre personer samt att felaktiga förväntningar på vad ett trygghetsboende innebär kan drabba den enskilde hårt genom ej optimalt tillgodosedda behov.

I enkätsvaren framkommer från de flesta svaranden att informationen innan inflyttning upplevts som ”bristfällig” eller ”obefintlig”. Endast de personer som uppgav att de innan inflyttning hade fått muntlig information via personliga kontakter ansåg att deras förväntningar stämde in på hur det sedan var att bo i trygghetsboendet. Flera uttryckte att de saknade en skriftlig information om trygghetsboendet.

I kontorets kontakt med berörda på Seniorguide Uppsala och i årsrapport från uppsökande hembesök 2013 stärks beskrivningen ovan gällande att oklarheter i roller och bristande information om trygghetsboendet föreligger. Det betonas även av dessa parter 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 kontorets kontakt med äldreombudsmannen framkommer att många äldre efterfrågar en ökad tillgång till ”personal i huset” och att detta av många upplevs som grundläggande för att uppnå ökad känsla av trygghet. Även i enkätundersökningen framkommer synpunkter kring just detta.

Vidare framgår av kontorets kontakt med berörda på Seniorguide Uppsala samt i årsrapport från uppsökande hembesök 2013 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 och på de olika uppdragstagares hemsidor. En ökad tydlighet i information efterfrågas, t.ex. genom att det på kommunens hemsida bör framgå tydligt vad skillnaden mellan ett trygghetsboende och särskilt boende för äldre är. På Riksbyggens hemsida finns i nuläget ingen presentation av att trygghetsbostäder finns eller av vad ett trygghetsboende är.

Vårdinnan uttrycker under intervjun att hon upplever det som otydligt var och till vem man ska vända sig när det gäller olika frågor och synpunkter kring trygghetsboendet. Hon beskriver det som avsaknad av ”en tydlig väg” eftersom det är så många olika aktörer involverade i olika delar. Vårdinnan uttrycker att hon många gånger upplevt att synpunkter därför inte förmedlas vidare och inte når fram till ”rätt” person. Hon upplever det också som att vissa frågor ”bollas runt” mellan olika berörda personer inom kommunen.

Vad gäller rutin för kontakt med nyinflyttade beskriver vårdinnan att det tidigare varit svårt och problematiskt eftersom hon inte på förhand fått veta av Riksbyggen vilka personer som ska flytta in. Vårdinnan berättar att det dock skett en stor förbättring under de senaste månaderna. Förbättringen består i att hon numer får uppdaterade listor med hyresgästernas namn och respektive lägenhetsnummer från hyresvärderna. Detta upplevs av vårdinnan i hög grad ha underlättat möjligheten att skapa en god första kontakt med nya hyresgäster i trygghetsboendet. Hon uttrycker att detta tidigare varit ”kaos” och ”en av de tyngsta bitarna”.

Vidare uttrycker värdinnan att det vore önskvärt att få medverka vid Riksbyggens lägenhetsvisningar för att kunna ge information om trygghetsboendet och om värdskapet, vilket inte är fallet i nuläget.

Värdinnan beskriver att hon alltid delar ut en lapp med kontaktinformation och kort presentation av sig själv och trygghetsboendet i nya hyresgästers brevlåda. På lappen beskriver värdinnan att hon uttrycker önskemål om att hyresgästen ska ta kontakt och hon uppger att de allra flesta är mycket positiva till detta. Värdinnan berättar att hon ser till att möta alla nyinflyttade för ett samtal och att hon då är lyhörd för individuella behov och önskemål kring ökad social kontakt. Värdinnan beskriver att hon lägger sitt huvudsakliga fokus på de personer som inte redan har ett starkt socialt nätverk. Värdinnan uttrycker att hon många gånger upplevt att behov och önskemål om social kontakt förändrats över tid. Hon betonar att det därför är extra viktigt att vara lyhörd. Att respektera de som inte önskar kontakt, men ändå samtidigt fortsätta ge personliga inbjudningar till alla och "fånga upp" signaler om förändrade behov och önskemål.

Både värdinnan och hennes chef beskriver att de har en välfungerande samverkan, med regelbundna och återkommande möten inbokade fortlöpande. Det beskrivs förekomma både gemensamma arbetsplatsträffar där värdar på trygghetsboenden och aktivitetsansvariga på träffpunkter deltar samt möten specifikt för värdar för trygghetsboendena. Värdinnan beskriver att hon aktivt arbetat för att värdträffarna ska bli mer strukturerade, bl.a. genom att göra en protokollmall för dessa möten.

3.1.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret konstaterar att kriteriet avseende kompetens hos värd/värdinna är uppfyllt.

Kontorets bedömning är att värd/värdinnas uppgift och ansvar för att hålla kontakt med hyresgästerna, att skapa gemenskap och socialt innehåll i vardagen samt samverka med ideell sektor är ett förbättringsområde på Örnén. Kontoret bedömer att de yttre förutsättningar och förhållanden som råder på Örnéns trygghetsboende utgör hinder för uppdragstagarens möjlighet att uppfylla dessa kriterier (se krav på åtgärder och handlingsplan under område 3.5.1). Detta eftersom värdinnan under rådande omständigheter tvingas lägga merparten av sin arbetstid på att hjälpa hyresgästerna hantera praktiska problem i och kring boendet samt avsaknaden av en gemensamhetslokal.

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.

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

I intervju med värdinna och vid rundvandring framkommer att det saknas en gemensamhetslokal för hyresgästerna i Örnens trygghetsboende. Vårdinnan beskriver detta som ett stort behov och ett viktigt förbättringsområde att prioritera. Detta lyfts också upp av värdinnans chef som det främsta förbättringsområdet och något som har en avgörande roll för möjligheter att uppfylla kriterier för värdskapet. I enkätsvaren uttrycker många att de saknar en gemensamhetslokal för trygghetsboendet. Vårdinnan beskriver genom olika konkreta exempel att tillfällen för spontan social samvaro mellan de boende saknas i nuläget och att hon tror att en gemensamhetslokal skulle främja och skapa möjlighet för detta. I enkätsvaren framgår att ljudnivå i foajén (som i nuläget fungerar som den enda mötesplatsen) är besvärande och hindrande för samtal mellan de boende.

Vid kontorets rundvandring visar värdinnan två olika större källarlokal som enligt henne skulle kunna nyttjas som gemensamhetslokal för trygghetsboendet. Det är dock oklart i dagsläget hur många personer som kan rymmas i dessa samtidigt. Den ena lokalen kräver omfattande renovering. Utrustning med ändamålsenliga möbler behövs i båda för att kunna användas som gemensamhetslokal för trygghetsboendet. Lokalernas tillgänglighet är också tveksam enligt värdinnan, då det är långt att gå för många för att ta sig ned i källaren. Vårdinnan uttrycker att det mest optimala vore möjlighet till nyttjande av en "vanlig lägenhet" som gemensamhetslokal eller andra lokaler på entréplan som är mer lättillgängliga.

Möjlighet till måltider finns i seniorrestaurang på Örnen. Utöver detta finns inte möjlighet till gemensamma måltider i nuläget enligt värdinnan. Seniorrestaurangen omnämns i mycket positiva ordalag i enkätsvaren och anses även vara en plats för att knyta nya sociala kontakter på Örnen i dagsläget.

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 Örnens trygghetsboende (se även kommentarer under punkt 3.3.2). Kontoret konstaterar 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.

Kontorets uppfattning är att möjligheterna för uppdragstagaren att uppfylla kriterierna inom området värdskap, social samvaro och stimulans i vardagen skulle påverkas positivt om förutsättningar och förhållanden kring gemensamhetslokal ses över och tydliggörs från kommunens sida.

3.3 Socialt innehåll samt stimulans i vardagen i trygghetsbostad

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

I anslutning till en trygghetsbostad ska finnas en gemensam lokal för hyresgäster där även möjlighet till gemensamma måltider ska finnas samt en värd/värdinna som i samverkan med hyresgäster förutsetts arbeta med att:

- *bryta isolering och ensamhet och skapa förutsättningar för värdefulla sociala kontakter, möten och gemenskap,*
- *erbjuda stimulans och innehåll i vardagen,*
- *att främja hälsa och fysiska aktiviteter*
- *samverka med ideella organisationer*

Verksamheten ska ha en förebyggande inriktning med fokusering på hälsa och friskfaktorer. Den ska utformas så att den enskilde ges möjlighet till inflytande samt med hänsynstagande till den enskildes egenansvar.

3.3.1 Iakttagelser

Åldersspannet bland de boende uppges vara mellan 75 och 90 år och ungefär två tredjedelar av hyresgästerna är kvinnor enligt värdinnan.

Värdinna beskriver under intervjun att hon finns på plats på Örnen under två förmiddagar (tisdag och onsdag) och två heldagar (torsdag och fredag) varje vecka. Värdinnan berättar att hon håller en boendeträff i månaden. De sitter då i matsalen och har en överenskommelse med köket som ordnar fika till dem. I övrigt beskriver värdinnan att hon ofta gör hembesök för dem som önskar det och att det erbjuds musikunderhållning några gånger per månad. Det har tidigare funnits en promenadgrupp på Örnen, men denna grupp har enligt värdinnan "legat nere" en tid p.g.a. alla nyinflyttningar och det "praktiska strul" som detta medfört. Vidare beskriver värdinnan att det finns planer på att starta en sittgymnastikgrupp. I enkätsvaren uttrycks önskemål om en gemensam träningslokal för trygghetsboendet samt ett utökat aktivitetsutbud.

Värdinnan uppger att mycket av hennes tid upptas av "praktiska göromål" kring boendet och att detta upplevs som ett hinder för att kunna fokusera på de sociala bitarna kring hyresgästerna. Hon beskriver att mycket av hennes tid går åt till att hjälpa boende hantera felanmälningar och ger under intervjun många olika konkreta exempel på detta. Värdinnan beskriver att hon ofta ser ett behov av att försöka "skapa lugn och trygghet hos de boende" kring praktiska detaljer i boendesituationen på Örnen, eftersom detta annars kan växa till stora hinder och bekymmer för den enskilde. Hon ger som exempel att det kan handla om att hon "utbildar" och guidar hantverkare/fastighetstekniker i bemötande av de äldre eller att hon anpassar utskick av information så att den blir enkel och tillgänglig för målgruppen (t.ex. när det gäller test av brandlarm eller åtgärder som varit i varje lägenhet relaterat till en större vattenskada i huset).

3.3.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets bedömning är att förutsättningarna för att värdinnan ska kunna uppfylla kriterier inom området socialt innehåll och stimulans i vardagen behöver förbättras på Örnens trygghetsboende. Kontoret uppfattar att rådande yttre omständigheter och förhållanden, bl.a. vad gäller bristande anpassning av system för felanmälan för målgruppen och bristande

tillgänglighet och anpassning av fysisk miljö, som stora hinder för värdinnans möjlighet att uppfylla dessa kriterier. Kontorets uppfattning är att det utöver detta finns ett stort behov av att se över och förbättra förutsättningar gällande gemensamhetslokal (se även kommentarer under punkt 3.2.2) då förutsättningarna för uppdragstagaren att kunna uppfylla kriterier vad gäller social samvaro och stimulans i vardagen skulle förbättras mycket om trygghetsboendet hade en gemensamhetslokal.

3.4 Tilläggstjänster

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

Service såsom städning, tvätt och inköp kan tillhandahållas av hyresvärd/bostadsförening eller annan serviceproducent genom dennes försorg. Hyresvärd/bostadsrättsförening bör även kunna erbjuda/förmedla annan service som exempelvis fixar- eller hantverksservice, fotvärd, frisör samt måltidsleveranser.

Hyresvärd/bostadsrättsförening eller annan serviceproducent har möjlighet att ansöka om att bli godkänd inom kommunens system för eget val för att kunna erbjuda serviceinsatser som kommunen beviljat den enskilde i form av myndighetsbeslut.

3.4.1 Iakttagelser

Det beskrivs under intervjuerna av värdinna och chef inte finnas eller erbjudas några tilläggstjänster för hyresgästerna på Örnen trygghetsboende. I enkätsvaren uttrycks dock önskemål om möjlighet till tilläggstjänster t.ex. gemensamt erbjudande om fönsterputsning.

3.4.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets uppfattning är att ställda krav och kriterier inom området är uppfyllda, men ser som ett förbättringsområde för hyresvärd/bostadsrättsförening att se över möjlighet att erbjuda och förmedla vissa tilläggstjänster, då detta efterfrågas av hyresgästerna.

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 cykeltvägar bör vara hårdgjorda, släta och halkfria.
- Sittplatser bör finnas i nära anslutning till fastigheten.
- Det bör finnas anpassade ytor för olika aktiviteter. Som exempel kan nämnas boulebana eller rörelseträdgård.

Trappor

- Trappor ska alltid vara kompletterade med hiss eller ramp.
- Trappor utomhus ska ha räcke samt i övrigt vara säkert utformade.
- Trapporna bör belysas, särskilt i början och slut.

Entré till fastigheten

- Entrédörr ska vara möjlig att passera med rullstol.
- Dörrautomatik ska finnas. Armbågskontakt bör placeras på lämpligt avstånd från entrédörr.
- Låssystemet bör vara funktionellt för rullstolsburna personer.
- Passersystem med porttelefon bör finnas.
- Vändning av rullstol ska vara möjlig inne i entrén.
- Trappsteg och höga trösklar får ej förekomma i entrén.
- Det bör finnas möjlighet att köra bil ända fram till entrén.

Allmänt inomhus

- Gemensamma ytor ska vara anpassade för rullstolsburna.
- Nivåskillnader ska vara utjämnade och trösklar bör vara borttagna.
- God orienterbarhet ska finnas. Färgsättning, tydligt markerade våningsplan och närvarostyrd belysning är exempel på lämpliga åtgärder.
- Alla tunga dörrar ska förses med dörrautomatik, exempelvis till källare, tvättstuga, garage och förrådsutrymmen.
- Möjlighet att förvara rullstol och rollatorer inomhus ska finnas.
- Möjlighet att förvara och ladda elrullstol bör finnas inomhus eller i direkt anslutning till entrén.

Hissar (i hus med mer än ett våningsplan)

- Minimimått på hiss ska vara 1,4 x 1,10 m
- Hissdörr ska ha fritt passagemått på minst 80 cm och bör vara försedd med automatisk dörröppnare.
- Hiss ska ha nödtelefon och bör ha sittmöjlighet.

Allmänt i lägenhet

- Möjlighet ska finnas till uppkoppling av trygghetslarm till fast telefoni.
- Brandvarnare ska finnas.
- Balkong eller uteplats/altan bör vara utan nivåskillnader.

- *Vid balkong-/altandörr bör tröskel vara utjämnad.*

Köksstandard

- *Köket ska lätt kunna anpassas för rullstolsburna personer.*
- *Spisvakt/spisövervakning ska finnas installerad.*

Standard i badrum/WC

- *Trösklar till badrum ska vara så låga som möjligt.*
- *Toalettstol bör vara så placerad att hjälp kan ges av två personer samt att överflyttning från rullstol är möjlig.*
- *Öppen duschplats ska finnas, ej duschkabin.*
- *I duschutrymme ska det finnas möjlighet att ställa in en duschstol.*
- *Inga fasta skåp bör finnas under handfatet.*
- *Stödhandtag ska finnas i duschutrymmet.*
- *Ledbelysning bör finnas i badrum.*

Tvättstuga

- *De boende ska ha tillgång till tvättstuga.*

3.5.1 Iakttagelser

Värdinnan beskriver situationen kring felanmälan, skötsel och underhåll av allmänna utrymmen och i lägenheter som ytterst komplex på Örnen eftersom det är så många olika aktörer involverade. Praktiska problem, bristande anpassning av fysisk miljö och hantering av felanmälningar beskrivs av både värdinnan och hennes chef under intervjuerna uppta en stor del av arbetstiden samt utgöra hinder för fokusering på de sociala aspekterna kring hyresgästerna. Fastighetsförvaltare från HSB uttrycker under intervjun att han upplever det som en "rörig situation" på Örnen. Både beroende av att det är fem olika ägare samt många olika aktörer kopplade till skötsel och underhåll av lägenheter och gemensamma utrymmen inom- och utomhus på Örnen.

Fastighetsförvaltaren på HSB uttrycker som ett önskemål och en vision att det skulle vara enbart trygghetsbostäder i hela huset på Örnen. Detta skulle enligt honom underlätta mycket i att "veta vad som gäller" och kunna satsa på att "göra iordning allt ordentligt".

Fastighetsförvaltaren från HSB beskriver under intervjun att han aldrig läst kriterierna för trygghetsboende och vet inte vad kriterier för fysisk tillgänglighet innebär. Han beskriver dock att det görs extra satsningar på fysisk tillgänglighet på Örnen jämfört med i andra bostäder och ger som exempel att det installerats passagesystem och dörröppnare samt utjämnats nivåskillnader till passage i soprum och vid trottoarkanter.

Enligt värdinnan finns negativa synpunkter kring lägenheternas anpassning och utformning från vissa hyresgäster, t.ex. att de saknar skåp under diskbänk, telefonjack och/eller s.k. titthål i dörrar. Enligt värdinnan har det periodvis varit mycket praktiska problem kring dessa lägenheter. I enkätsvaren uttrycks åsikter om bristande tillgänglighet i allmänna utrymmen på Örnen, t.ex. trasiga portflås och svårigheter att ta sig in och ut via entrén med rullstol.

3.5.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret ser allvarligt på de upplevda problemen gällande felanmälningar och hantering av dessa samt den bristande anpassningen till målgruppens behov som beskrivs föreligga på Örnen trygghetsboende. Kontoret konstaterar att detta upptar en stor del av värdinnans tid i nuläget och därmed hindrar uppfyllelse av kriterier för värdskap i trygghetsboendet.

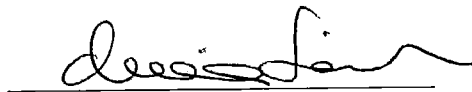
Kontorets uppfattning är att HSB's kännedom om kriterier för subventionering av trygghetsbostad är bristande i nuläget, t ex vad gäller område fysisk utformning och tillgänglighet i trygghetsboende. Kontoret begär att HSB i handlingsplan ger en beskrivning av åtgärder för att avhjälpa detta.

Kontorets uppfattning är att rutiner kring information om värdskap vid lägenhetsvisning och inflyttning på Örnen trygghetsboende är bristande i nuläget. Kontoret ser som ett förbättringsområde och ömsesidigt ansvar hos samtliga berörda parter (Riksbyggen och Uppsala kommun) att aktivt arbeta för att utveckla och förbättra detta.

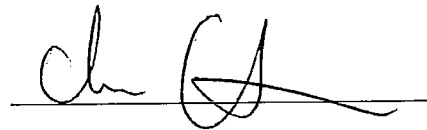
4 Kontorets avslutande kommentar

Kontorets slutsats är att vissa av de uppföljda kriterierna är uppfyllda på Örnen, men det finns förbättringsbehov och/eller brister inom samtliga områden. Kontoret begär en handlingsplan med beskrivning av åtgärder från HSB, men vill betona att det inom samtliga områden krävs ett ömsesidigt ansvar, aktivt arbete och åtgärder hos alla berörda parter (inklusive Uppsala kommun) att nå ökad tydlighet och förbättrade förutsättningar för uppfyllande av kriterier.

Uppsala 2014-09-22



Maria Lindblom
Uppdragsstrateg



Mia Gustafsson
Uppdragsstrateg

Handläggare
Maria Lindblom

Datum
2014-09-22

Diarienummer
ALN-2014-0265

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

Uppföljningsobjekt: Trygghetsboende Örnen
Uppdragstagarens kontaktperson: Johan Lind, HSB
Handlingsplan HVK tillhanda senast: 2014-10-01

Av uppföljningsrapporten framgår inom vilka områden avvikelser/brister mot gällande kriterier för subventionering konstaterats. Om flera brister förekommer inom samma område finns i handlingsplanen en rad för respektive avvikelse. Utföraren ska kortfattat beskriva hur konstaterade avvikelser/brister ska åtgärdas, ansvarig för åtgärd, tidplan samt uppföljning för respektive avvikelse. Detta ska göras i den av HVK tillhandahållna mallen. Om utföraren vill hänvisa till bilaga ska det tydligt framgå i handlingsplanen till vilken bilaga, alternativt sidhänvisning i bilaga. De grå fälten i mallen fylls i av HVK.

Åtgärder som vidtas ska fokusera på förändring i verksamheten för att godkännas av HVK. Om utföraren hänvisar till förändringar i ledningssystem för kvalitet ska det tydligt framgå hur dessa förändringar kommer att implementeras i verksamheten.

Utföraren ska vid begäran presentera innehållet i handlingsplanen för HVK..

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

Uppföljningsobjekt: Trygghetsboende Örnen

Diarienummer: ALN-2014-0265

Område (se rapport)	Åtgärd (<i>hur</i> bristen ska avhjälpas)	Ansvarig	Tidplan	Uppföljning/Egenkontroll	Godkänd Ja/Nej	Ev krav på ytterligare åtgärd/kommentar
Fysisk utformning och tillgänglighet: Åtgärder för att kriterier för subventionering av trygghetsbostad ska vara kända av berörda personer inom HSB	Jag har mottagit kriterierna och läst igenom dessa	Johan lind	omgående	Har kriterierna hos mig. Täta kontakter med värdinnan	Ja	Kontoret godkänner handlingsplanen utifrån den kompletterande dialog som förts via mail- och telefonkontakt med berörda aktörer kring området.