

Handläggare  
Maria Lindblom

Datum  
2014-10-02

Diarienummer  
ALN-2014-0099.30

Äldrenämnden

## Uppföljning kriterier för subventionering vid trygghetsboende Två torn

### Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

**att** med beaktande av resultatet godkänna rapporten

### Ärendet

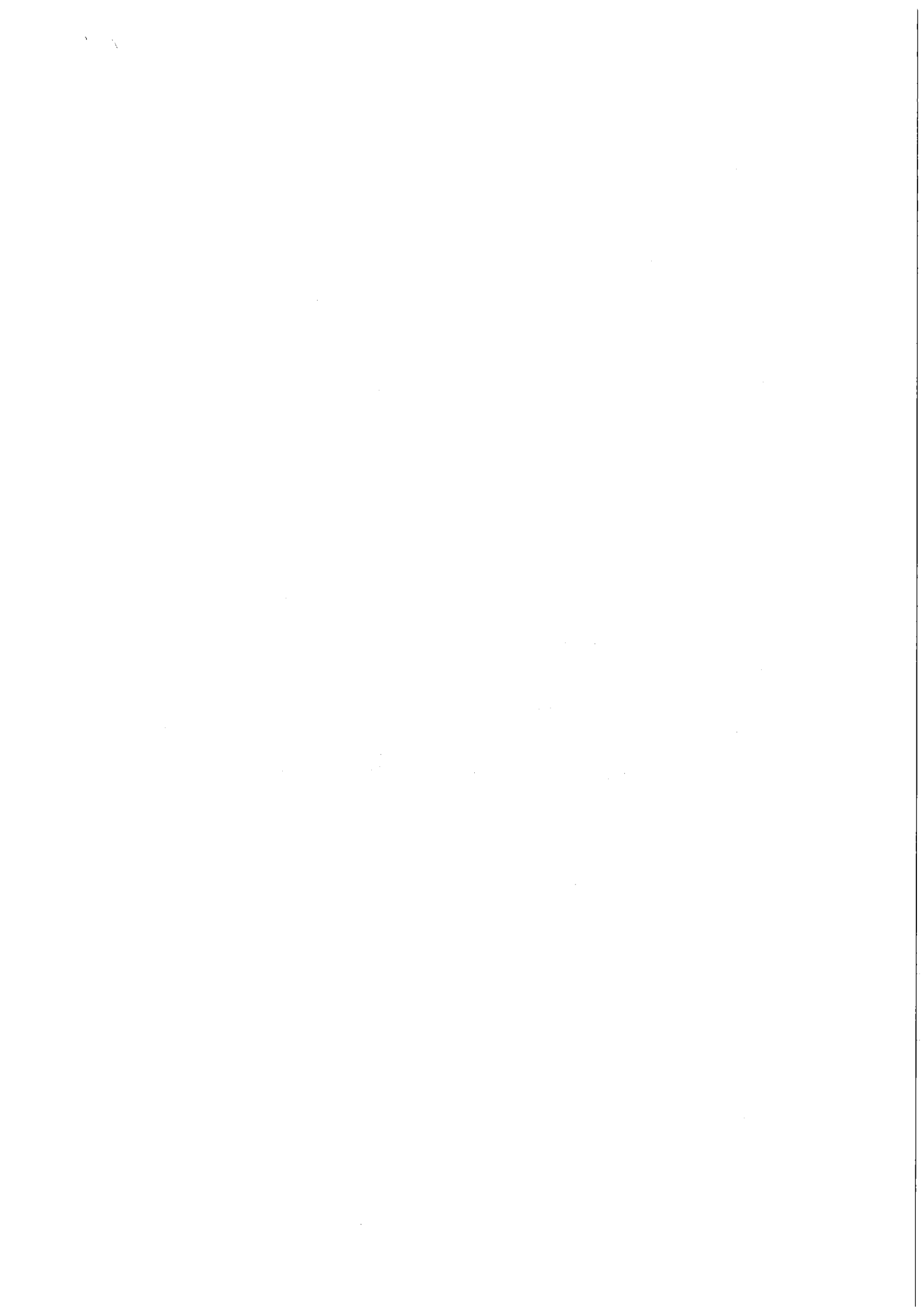
Kontoret har under perioden februari till och med september 2014 genomfört en uppföljning av kriterier för subventionering vid samtliga åtta trygghetsboenden i Uppsala kommun. Resultat av aktuell uppföljning vid trygghetsboende Två torn framgår av rapporten (bilaga 1).

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 Två ton bedömde kontoret att kriterier inom områdena värdskap, gemensamhetslokaler, socialt innehåll och stimulans i vardagen samt tilläggstjänster var uppfyllda samt att verksamheten inom vissa delar fungerade på ett föredömligt sätt. Vad gäller området fysisk utformning och tillgänglighet konstaterades vissa brister och förbättringsområden. Kontoret begärde med anledning av detta en handlingsplan av Uppsalahem med beskrivning av åtgärder. 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  
2014-07-02  
Reviderad  
2014-09-08

Diarienummer  
ALN-2014-0099

Uppsalahem  
Mattias Lantz

## Uppföljning av kriterier för subventionering vid trygghetsboende Två torn, Uppsalahem

### Beskrivning av den uppföljda verksamheten

|   |   |
|---|---|
| Utförare och enhet                          | Två torn, Uppsalahem  |
| Adress                                      | Rörgatan 9, 11, 13 och 15   |
| Uppdragstagarens kontaktperson              | Mattias Lantz   |
| Telefon och mailadress                      | 018-7273439<br>Mattias.lantz@uppsalahem.se                                  |
| Uppföljning utförd av uppdragsstrateger     | Maria Lindblom och Mia Gustafsson   |
| Vid uppföljningen medverkade från utföraren | Värdinna för trygghetsboendet samt<br>värdinnans arbetsledare Mattias Lantz |
| Totalt antal lägenheter                     | 31 lägenheter   |
| Typ av verksamhet                           | Trygghetsboende   |
| Avtal                                       | Beslut om subvention gäller för tre år                                      |
| Avtalstid                                   | 2013-01-01—2015-12-31   |
| Datum för uppföljning                       | 2014-03-13 samt 2014-03-24  |

Trygghetsboendet Två torn drivs av Uppsalahem sedan april 2013 och ligger i stadsdelen Luthagen. Trygghetsboendet omfattar 31 lägenheter. Vård/värdinna är anställd av Uppsalahem och finns tillgänglig ca 20 timmar varje vecka.

## 1. Sammanfattning

Kontoret genomförde en planerad uppföljning av kriterier för subventionering vid trygghetsboende Två torn som drivs av Uppsalahem.

### 1.1. Kontorets kommentarer efter genomförd uppföljning

Fokusområden vid aktuell uppföljning har varit följande kriterier för subventionering av trygghetsbostäder: värdskap; gemensamhetslokaler; socialt innehåll och stimulans i vardagen i trygghetsbostad; tilläggstjänster och fysisk utformning/tillgänglighet.

Kontorets bedömning är att kriterier inom områdena värdskap, gemensamhetslokaler, socialt innehåll och stimulans i vardagen samt tilläggstjänster är uppfyllda. Kontorets uppfattning är att verksamheten inom vissa delar, bl. a. vad gäller gemensamhetslokal, fungerar på ett föredömligt sätt. Vad gäller området fysisk utformning och tillgänglighet har vissa brister och förbättringsområden konstaterats. Kontoret begär med anledning av detta en handlingsplan med beskrivning av åtgärder för att avhjälpa dessa.

Se närmare beskrivning under respektive område i rapporten.

### 1.2. Krav på åtgärder

Kontoret begär att Uppsalahem senast **25 augusti 2014** återkommer med en handlingsplan om hur konstaterade brister 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](mailto: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 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 Två torn drivs av Uppsalahem sedan april 2013 och ligger i stadsdelen Luthagen. Två torn har 31 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 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 8 svar inkom, vilket innebär en svarsfrekvens på ca 54%. 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 13 mars 2014. Den 24 mars intervjuades värdinnans arbetsledare Mattias Lantz. 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 hyresvärd/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 Två torn har utbildning inom vård- och omsorgsområdet på gymnasienivå och flerårig erfarenhet av arbete med äldre, bl.a. från hemvård. Hon lyfter under intervjun fram flera fördelar av att som värdinna ha en tidigare erfarenhet av arbete inom hemvård. Genom praktiska exempel beskriver hon hur detta kan tydliggöra och underlätta hanteringen av den gränsdragningsproblematik som stundvis uppstår i rollen som värdinna gentemot hemtjänstpersonal. Värdinnan beskriver att det ibland kommer önskemål från hyresgäster, anhöriga eller hemtjänstpersonal, där värdinnan ombeds göra saker som inte ingår i hennes ansvarsområde. Värdinnan upplever att det är ytterst viktigt att vara tydlig i dessa situationer och anser att det mycket på grund av hennes tidigare erfarenhet av hemvård fungerar väl att hantera dem på bra sätt för alla parter.

Att tydligt beskriva för nya hyresgäster och deras anhöriga vad som ingår och kan förväntas av konceptet trygghetsboende lyfts fram av både ledning och värdinna som ytterst viktigt. Under intervjuerna framkommer att det ofta finns en felaktig uppfattning om vad ett trygghetsboende innebär hos både anhöriga och hyresgäster, där de har för höga och orealistiska förväntningar vid inflyttning. De båda intervjuade ställer sig starkt kritiska till benämningen "trygghet" och anser att namnet bidrar till de felaktiga associationerna och förväntningarna. De anser att benämningen istället borde associera till trivsel och gemenskap. I enkätsvaren framkommer att många upplevde informationen om trygghetsboendet innan inflyttning som bristfällig och att deras förväntningar inte infriades. En åsikt som återkommer i enkätsvaren är att namnet borde ändras, eftersom det inte primärt tillför ökad trygghet.

I kontakt med berörda på Seniorguide Uppsala och i årsrapport från uppsökande hembesök 2013 betonas också de oklarheter gällande roller och information om trygghetsboendet som föreligger. 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 ökad känsla av trygghet.

Det framkommer att samtliga intervjuade upplever kommunens information om vad som ska ingå och kunna förväntas av ett trygghetsboende som otydlig. Från ledning och värdinna uttrycks under intervjuerna önskemål om att det från kommunens sida tas fram en kortfattad och konkret skriftlig sammanställning av vad konceptet trygghetsboende och värdskap innebär, där bl.a. typsnitt är anpassat med större text för att passa behov som kan finnas hos målgruppen. De intervjuade uttrycker även önskemål om en mer informativ presentation på kommunens hemsida ([www.uppsala.se](http://www.uppsala.se)) om vad trygghetsbostad innebär och där skillnaden mellan äldreboende och trygghetsboende tydliggörs. På Uppsalahems egen hemsida finns en presentation av vad trygghetsboende är och vad skillnaden mellan seniorbostad och trygghetsbostad är. Det finns även information om hur man går tillväga om man behöver hemtjänst i trygghetsbostad.

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. Både värdinna och ledning beskriver en erfarenhet av att vissa personer som flyttar in i trygghetsboendet egentligen har behov av ett särskilt boende och anser att dessa personer skulle ha nytta av en bättre information när de initialt började söka ny boendeform.

Ledning och värdinna uttrycker under intervjuerna en stolthet över den verksamhet de byggt upp sedan starten för snart ett år sedan. De beskriver att de successivt har byggt upp ett välfungerande koncept och att de nu vill definiera, värna och säkerställa de framgångsfaktorer som kan urskiljas. Starten beskrivs ha varit turbulent. Delvis på grund av de inflyttandes och anhörigas felaktiga förväntningar på vad ett trygghetsboende skulle innefatta och delvis på grund av att det fortfarande var ett pågående och "stökigt" byggområde. Som den viktigaste framgångsfaktorn för trygghetsbostaden framhåller ledningen är att man varit bra på att lyssna på hyresgästerna och att ta till sig av den kritik som framförts.

Det beskrivs av samtliga intervjuade finnas en välfungerande och implementerad rutin vid inflyttning av nya hyresgäster. Vårdinnan får på förhand information om vem som ska flytta in och besöker den nya hyresgästen senast en vecka efter inflyttning. Kontoret tar del av det skriftliga välkomstmateriel som ges ut i samband med inflyttning. Det saknas ett material som är specifikt anpassat för målgruppen t.ex. genom större typsnitt för de som har synsvårigheter. Vårdinnan berättar att hon sällan delar ut den informationsbroschyr som finns om trygghetsboendet eftersom hon inte upplever att den är bra eller att den ger en rättvisande bild av verksamheten. Enligt de intervjuade ska informationsbroschyren göras om och kontoret ber att få ta del av den nya broschyren när den är färdigställd.

Under intervjuerna beskrivs av båda parter en upplevelse av att kontakten mellan värdinna och ledning fungerar väl. Vårdinnan uttrycker att hon anser sig få det stöd från ledningen hon behöver och från ledningen uttrycks ett stort förtroende för värdinnan.



Värdinnan beskriver en stor arbetsglädje och hög grad av trivsel i sin yrkesroll. Hon arbetar 50 % som värdinna och 50% med administrativa uppgifter på Uppsalahems kontor. De båda intervjuade beskriver att arbetstiden som värdinna förläggs flexibelt utifrån hyresgästernas behov och önskemål. Detta uppges fungera mycket väl. Om värdinnan är sjuk eller har semester finns enligt uppgift från både ledning och värdinna alltid möjlighet att annan personal inom Uppsalahems administration vid behov ställer upp med kort varsel.

### 3.1.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontorets uppfattning är att det finns ett välfungerande värdskap på Två torn som uppfyller kriterier och ställda krav på värd/värdinnas kompetens. 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.

## 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. Riktmarke är att lokalen ska svara mot 2 kvm per hyresgäster och att ytan sammanlagt ska utgöra minst 50 kvm.*

### 3.2.1 Iakttagelser

Två torn har en gemensamhetslokal på 77 m<sup>2</sup> som är tillgänglig för de som bor i trygghetsboendet dygnet om. Lokalen kan utan kostnad bokas av trygghetsboendets hyresgäster mellan kl. 21-09, t.ex. för anhörigas övernattning eller för att hålla fester och större middagar. Bokningarna görs i förekommande fall på en gemensam lista och detta beskrivs av samtliga intervjuade ha fungerat problemfritt.

Värdinnan beskriver att det varje dag finns möjlighet att äta gemensam lunch i lokalen. Hyresgästerna kan beställa färdiglagad mat som värdinnan hämtar från en närliggande seniorrestaurang eller ha med sig sin egen mat till lokalen där det finns möjlighet att värma upp i mikrovågsugn. Värdinnan berättar att hyresgästerna äter gemensam lunch även på den veckodag hon är ledig och att detta är mycket uppskattat av vissa personer. Äldreombudsmannen uppger att det ofta förekommer frågor och funderingar kring tillgång till gemensamhetsutrymmen och seniorrestaurang i trygghetsboendet, då detta ser olika ut på respektive trygghetsboende. Att ha nära tillgång till en seniorrestaurang upplevs som positivt enligt äldreombudsmannen.

I enkätsvaren framkommer att många hyresgäster uppfattar gemensamhetslokalen som mycket positiv. I kommentarerna beskrivs att lokalen medför ett tillfälle att spontant möta och

lära känna andra människor. Det anses positivt av flera att ha möjlighet att äta tillsammans varje dag och att det även går att ta med sig egenlagad mat till lokalen.

Värdinnan beskriver att många andra trygghetsboenden har närmare geografiskt till en träffpunkt och seniorrestaurang än vad Två torn har. Detta upplevs ställa högra krav på att arrangera egna aktiviteter och värdinnan uttrycker det vara "på gott och ont". Gemensamhetslokalen upplevs som bra utformad och värdinnan upplever att hyresgästerna är nöjda med den och de aktiviteter som erbjuds. Värdinnan uttrycker dock att lokalen är för liten för att t.ex. kunna bjuda in till öppna föreläsningar och/eller har egna gymnastikgrupper.

### 3.2.2 Kontorets kommentarer och slutsatser

Kontoret ser att krav och kriterier för gemensamhetslokal är uppfyllda. Kontoret anser att uppdragstagaren implementerat ett mycket väl fungerande och ändamålsenligt koncept både vad gäller möjlighet till gemensamma måltider och aktiviteter. Kontorets uppfattning är att de förutsättningar och förhållanden kring gemensamhetslokal som finns på Två torn bidrar till ökade möjligheter att uppfylla kriterier gällande socialt innehåll samt stimulans i vardagen i trygghetsbostad.

### 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 hyresgästerna är mellan 71 och 93 år och ungefär en tredjedel är män. Värdinnan beskriver att flera av hyresgästerna har demens eller svårigheter med minnet, vilket gör att de ibland inte kommer ihåg och/eller vill släppa in henne när hon kommer på besök. Värdinnan berättar att hon ibland har kontakt med hemtjänstpersonal om det är något särskilt som uppstår kring en hyresgäst eller om hon identifierar nya eller ej tillgodosedda behov hos någon. Hon har ingen kontakt med biståndshandläggare. Värdinnan betonar flera gånger under intervjun betydelsen av en tydlig gränsdragning i rollen som värdinna gentemot hemtjänstpersonal och vikten av att inte ta på sig mer ansvar än vad som ingår i värdinnerollen. Hon beskriver att detta kan bli komplext, t ex då hon inte får meddelande när

en hyresgäst läggs in på sjukhus, men upplever ändå att detta huvudsakligen går bra att hantera och långsiktigt är positivt för tydlighet i värdinnans uppdrag och ansvar.

Värdinnan beskriver att hon generellt sett kan utskilja tre ”grupper” av hyresgäster. En grupp är aktiva och kommer till gemensamhetslokalen varje dag och/eller hör av sig om de inte kommer. En annan grupp av de hyresgäster beskriver hon som mycket sköra och ofta för sjuka för att orka eller kunna delta i aktiviteter och/eller komma till gemensamhetslokalen för social samvaro. Kontakten med dessa personer beskrivs istället huvudsakligen ske genom värdinnans hembesök. En tredje grupp av hyresgäster är de som inte har något intresse av att delta i social samvaro och/eller aktiviteter.

Värdinnan uttrycker det som en stor förmån att få finnas till för hyresgästerna och hon beskriver att hon ofta får feedback kring att många trivs bra i trygghetsboendet. Hon berättar att många nyinflyttade nyligen förlorat sin livspartner och ofta har en pågående tung tid med sorgebearbetning. Värdinnans upplevelse är att många fått nya vänner när de flyttat in i trygghetsbostaden och hon tror att detta bidragit till att underlätta sorgebearbetningen för vissa. Värdinnan beskriver i positiva ordalag att hon märker att hyresgästerna ”har koll” på varandra och att de bryr sig mycket om varandra. I enkätsvaren uttrycker många att de anser att trygghetsboendet medfört en minskad känsla av ensamhet. Flera personer beskriver dock att de saknar att någon (värdinnan) mer aktivt och regelbundet ”söker upp dem” bara för att höra att allt är bra.

Varje vecka delar värdinnan ut ett schema över de planerade aktiviteterna i trygghetsboendet som hon lägger direkt i varje hyresgästs brevlåda. I det schemalagda aktivitetsprogrammet ingår en stående tid för promenadgrupp, sittgymnastik på närliggande träffpunkt, målarstuga och en kvällsaktivitet varje vecka. På fredagar berättar värdinnan att hon ägnar sin tid specifikt åt spontan gemensam samvaro. Hon beskriver att hon då går runt och knackar på för att göra hembesök eller bara ”prata en stund i dörren” med de hyresgäster hon inte träffar så ofta annars.

Värdinnan berättar att det har köpts in ett antal olika spel och aktivitetsalternativ till gemensamhetslokalen, bl. a. kubb och boule, samt att de nu är på gång med att köpa in en motionscykel. Både ledning och värdinna beskriver att Uppsalahem sponsrar olika aktiviteter ekonomiskt, t.ex. genom bidrag till julbord och midsommarlunch. Värdinnan framhåller under intervjun att det alltid finns ett ”tänk” kring ekonomin, så att ingen hyresgäst ska uteslutas från aktiviteter för att denne inte har råd. Det beskrivs från ledningens sida finnas en vilja att göra mer aktiviteter i egen regi, men att det tyvärr föreligger ekonomiska hinder och begränsningar trots att de redan gått ”långt utanför budget”.

Det beskrivs av värdinnan förekomma regelbundna och återkommande hyresgästmöten för att fånga upp hyresgästernas behov och önskemål bl.a. gällande aktiviteter. Vid dessa deltar även ledningen utifrån behov. Värdinnan beskriver att hon försöker vara lyhörd och flexibel utifrån enskilda önskemål och på så vis även ofta anordnar spontana aktiviteter. Som exempel nämns att de bakat tillsammans och att de haft en ”ost och vin kväll” i allhelgonahelgen, då de pratat om saknaden efter nära anhöriga som gått bort.

Värdinnan betonar under intervjun betydelsen av lyhördhet i att visa respekt för dem som inte önskar kontakt samtidigt som det är ytterst viktigt att fortsätta bjuda in och säkerställa att alla hyresgäster känner sig välkomna till kontakt och/eller att delta i aktiviteter närhelst de önskar. Både ledning och värdinna beskriver att det för vissa hyresgäster kan vara en längre process, i vissa fall upp till ett år, innan man som nyinflyttad känner sig mogen att komma till gemensamhetslokalen och delta i aktiviteter och social samvaro. Värdinnan beskriver en upplevelse av att detta gäller särskilt de som varit ensamma och isolerade i sin tidigare bostad.

Vad gäller kontakt med frivilliga organisationer beskriver värdinnan att hon har haft kontakt med centrum för ideellt arbete (CIA) under hösten 2013. Denna kontakt har dock inte lett till att någon volontär engagerats i Två torn ännu, men via kontakt med en annan organisation finns det nu konkreta planer på en volontär som ska engagera sig i verksamheten.

### **3.3.2 Kontorets kommentarer och slutsatser**

Kontoret anser att uppdragstagaren arbetar på ett föredömligt sätt inom området och uppfyller ställda krav och kriterier inom området.

## **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 att varje ny hyresgäst erbjudits en gratis timme snickartjänst i samband med inflyttning. I övrigt uppges att hyresvärden kan förmedla kontakt med fixar- och hantverksservice via Uppsalahems egna avtal om behov och önskemål finns. Värdinnan beskriver att hon vid behov hjälper hyresgästerna med felanmälan till fastighetstekniker.

Värdinnan erbjuder hjälp med måltidsleveranser från en närliggande seniorrestaurang. Då Två torn är beläget mitt i ett nyproducerat bostadsområde har inte alla planerade serviceinstanserna hunnit öppna ännu. De intervjuade beskriver dock att ett apotek, vårdcentral, matvarubutik, restaurang, gym och frisör planerar öppna sina verksamheter i området inom kort.

### **3.4.2 Kontorets kommentarer och slutsatser**

Kontorets uppfattning är att ställda krav och kriterier inom området är uppfyllda.

### 3.5 Fysisk utformning/tillgänglighet

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

*Trygghetsbostäder ska vara trygga och tillgängliga såväl inomhus som i närliggande utemiljö. Trygghetsbostad som inrättas i befintligt fastighetsbestånd ska uppfylla normalnivån enligt Svensk Standard SS 91 42 21, vilket motsvarar kraven i bygglagstiftningen och i Boverkets byggregler. Nybyggda trygghetsbostäder ska uppfylla en förhöjd nivå (utökad tillgänglighet) i Svensk Standard för bostadsutformning, vilken också beskrivs i SS 91 42 21.*

#### **Trygghetsbostadens belägenhet**

- *Det närliggande området ska vara tillgängligt för rörelsehindrad och för den som har nedsatt orienteringsförmåga.*
- *Allmänna kommunikationer bör finnas i närhet till bostaden.*
- *Tillgänglighet till service i olika former, t ex apotek, vårdcentral och dagligvaruaffär bör finnas.*
- *I närområdet bör det finnas tillgång till grönytor.*

#### **Fastighetens utemiljö**

- *Nivåskillnader ska vara utjämnade.*
- *Belysningen runt fastigheten ska vara utformad för säkerhet och trygghet.*
- *Placering av träd och buskar får inte medföra att miljön känns otrugg.*
- *Gång- och cykelvägar bör vara hårdgjorda, släta och halkfria.*
- *Sittplatser bör finnas i nära anslutning till fastigheten.*
- *Det bör finnas anpassade ytor för olika aktiviteter. Som exempel kan nämnas boulebana eller rörelseträdgård.*

#### **Trappor**

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

#### **Entré till fastigheten**

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

#### **Allmänt inomhus**

- *Gemensamma ytor ska vara anpassade för rullstolsburna.*
- *Nivåskillnader ska vara utjämnade och trösklar bör vara borttagna.*

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

#### **Hissar (i hus med mer än ett våningsplan)**

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

#### **Allmänt i lägenhet**

- *Möjlighet ska finnas till uppkoppling av trygghetslarm till fast telefoni.*
- *Brandvarnare ska finnas.*
- *Balkong eller uteplats/altan bör vara utan nivåskillnader.*
- *Vid balkong-/altandörr bör tröskel vara utjämnad.*

#### **Köksstandard**

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

#### **Standard i badrum/WC**

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

#### **Tvättstuga**

- *De boende ska ha tillgång till tvättstuga.*

### **3.5.1 Iakttagelser**

Både värdinna och ledning upplever att den fysiska utformningen och tillgängligheten generellt sett är god på Två torn. Ledningen beskriver genom flera konkreta exempel under intervjun hur det successivt i efterhand framgått att man gjort små misstag avseende tillgängligheten i nyproduktionen. Detta har gällt t.ex. placering av och den kraft som krävs för att öppna fönsterhandtag och att man valt induktionshällar istället för spis och ugn med traditionella vred i trygghetsbostäderna.

I enkätsvaren uttrycks av flera personer negativa åsikter kring lokalernas utformning och tillgänglighet. Många beskriver att det upplevs kallt i badrum och att detta är ett betydande problem i vardagen. Lägenheterna anses av flera personer inte vara optimalt anpassade för målgruppen äldre. Som exempel nämns i enkäterna att det är svåröppnade fönstervred i lägenheterna, att det saknas stödhandtag i duschen samt att det finns för mycket svårförståelig ”modern teknik” i boendet och bristfälligt stöd i att lära sig hantera detta.

Ledningen uttrycker att det var en ”svår tid” i starten av trygghetsboendet, då mycket diskussioner med anhöriga och hyresgäster uppstod kring fysisk utformning och tillgänglighet. Många av dessa frågor fick hänvisas till ansvariga för bostadsanpassning och biståndshandläggare inom kommunen. Ledningen efterfrågar och uttrycker att det vore önskvärt med en tydlig guide och enkla riktlinjer för utformning av fysisk miljö och tillgänglighet i trygghetsbostad. Äldreombudsmannens berättelser bekräftar att det förekommer mycket synpunkter gällande tillgängligheten i trygghetsbostäderna, 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. 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 vara långa. I enkätsvaren framkommer dock att kösystemet generellt sett anses ha fungerat bra just på Två torn.

Vid rundvandring i gemensamma lokaler och närområde kring Två torn noterar kontoret att det saknas skyltning och/eller annan markering för att underlätta orienteringsförmågan i trapphus och närområde. Tvättstuga bokas via moderna pekskärmar i trapphusen och det saknas skriftlig information i anslutning till dessa som förklarar hur eller till vad dessa ska användas. Vårdinnan beskriver att hon hjälper flera hyresgäster med dessa bokningar.

### **3.5.2 Kontorets kommentarer och slutsatser**

Kontorets uppfattning är att den fysiska tillgängligheten är god på Två torn. Kontoret anser att förutsättningarna för god orienterbarhet i allmänna utrymmen inomhus och i närmiljö utomhus kan förbättras på Två torn. Det saknas anpassad information till målgruppen bl.a. vad gäller instruktion för bokning av tvättstuga på befintliga pekskärmar i trapphus. Kontoret begär i handlingsplan en beskrivning av åtgärder för att öka orienterbarhet i trapphus och närmiljö samt åtgärder för att öka anpassning av information till målgruppen bl.a. för att underlätta självständig hantering av bokningssystem för tvättstuga.

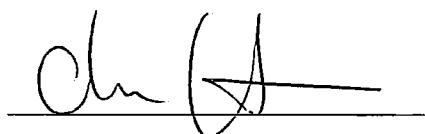
#### 4 Kontorets avslutande kommentar

Kontorets uppfattning är att verksamheten fungerar väl och uppfyller de flesta av äldrenämndens kriterier för subventionering av trygghetsbostäder. Brister och förbättringsområden har konstaterats inom området fysisk utformning och tillgänglighet, där kontorets bedömning är att uppdragstagaren inte har en tillräcklig grad av anpassning utifrån målgruppens behov vad gäller orienterbarhet och anpassad information.

Uppsala 2014-09-08



Maria Lindblom  
Uppdragsstrateg



Mia Gustafsson  
Uppdragsstrateg



Handläggare  
Maria Lindblom

Datum  
2014-07-02

Diarienummer  
ALN-2014-0099

## Handlingsplan utifrån konstaterade brister gentemot avtal med NHO/ÄLN

Uppföljningsobjekt: Trygghetsboende Två torn, Uppsalahem  
Uppdragstagarens kontaktperson: Mattias Lantz  
Handlingsplan HVK tillhanda senast: 2014-08-25

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-varld-omsorg@ uppsala.se](mailto:halsa-varld-omsorg@ uppsala.se). Ange det diarienummer som finns på uppföljningsrapporten i mejlet. Handlingsplanen kommer att diarieföras och registreras som offentlig handling.

Uppföljningsobjekt: Trygghetsboende Två torn, Uppsalahem

| Område (se rapport)  | Åtgärd (hur bristen ska avhjälpas)   | Ansvarig | Tidplan       | Uppföljning/Egenkontroll           | Godkänd Ja/Nej | Ev krav på ytterligare åtgärd/kommentar |
|--|--|----------|---------------|------------------------------------|----------------|---|
| <p><b>Fysisk utformning och tillgänglighet:</b><br/>Åtgärder för att förbättra och säkerställa god orienterbarhet i allmänna utrymmen inomhus och i närmiljö utomhus på Två torn.</p> <p>Åtgärder för att skapa och säkerställa information som är anpassad till målgruppen t.ex. vad gäller möjlighet till självständig hantering av bokning av tvättstuga.</p> | 1. Skylta upp de olika våningsplanen bättre i varje berörd uppgång så som 9, 11, 13 och 15.  |          | 1. Snarast    | 20 oktober/Förvaltare gör kontroll |                |   |
|  | 2. Märka upp farthinder inne på gården med rödmarkerad tejp.   |          | 2. Snarast    | 20 oktober/Förvaltare gör kontroll |                |   |
|  | 3. Skylt på området har kommit upp som vi på UHAB anser vara fullt tillräcklig för att kunna orientera sig på området.<br>Märka upp snabbtvättstugan så den blir mera synlig inne på gården. |          | 3. KLART      | 20 oktober/Förvaltare gör kontroll |                |   |
|  | 4. Ändra på textstorleken för all information som riktar sig till boende i trygghetsbostäderna.  |          | 4. Snarast    | 20 oktober/Förvaltare gör kontroll |                |   |
|  | 5. Ändra broschyren som ges ut för trygghetsboendet till en mer anpassad information om boendet. Även säkerställa textstorlek som passar det klientel som söker till ett trygghetsboende.    |          | 5. 17 oktober | 20 oktober/Förvaltare gör kontroll |                |   |

| Område (se rapport) | Åtgärd (hur bristen ska avhjälpas)   | Ansvarig | Tidplan  | Uppföljning/Egenkontroll  | Godkänd Ja/Nej | Ev krav på ytterligare åtgärd/kommentar |
|---------------------|--|----------|--|---|----------------|---|
|                     |  |          |  |   |                |   |
|                     | <p>6. Bättre information vid inflytt angående det förråd som finns i entrén, där man kan förvara rullator och rullstol. Förslagsvis att föra in detta i broschyren på ett tydligt sätt.</p> <p>7. Anvisning om hur hyresgäster bokar tvättstugan med ett Aptussystem. Gärna i en A3-storlek inkl anpassad textstorlek.</p> <p>8. Förslag på utveckling skulle vara en information på hemsidan, både Uppsalahems men framför allt Uppsala kommuns hemsida där man förklarar tydligt skillnaden mellan ett trygghetsboende och ett serviceboende. Att man skapar en portal för all information. Det gör också att man skapar rätt förväntningar.</p> |          | <p>6. 17 oktober</p> <p>7. Snarast</p> <p>Ej tidsatt</p> | <p>20 oktober/Förvaltare gör kontroll</p> <p>20 oktober/Förvaltare gör kontroll</p> |                |   |
|                     |  |          |  |   |                |   |

