

Handläggare
Markström ÅsaDatum
2014-03-03Diarienummer
ALN-2014-0094.30

Äldrenämnden

Årsrapport uppsökande hembesök 2013

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att med godkännande lägga årsrapporten för Uppsökande hembesök 2013 till handlingarna.

Sammanfattning

På uppdrag av äldrenämnden har en årsrapport för verksamheten Uppsökande hembesök i Uppsala kommun arbetas fram. I rapporten har verksamhetsåret 2013 sammanställts. Till grund för rapporten ligger de uppsökande handläggarnas samlade erfarenheter i mötet med seniorer hemmahörande i Uppsala kommun.

Fokus under året har som tidigare varit att etablera och behålla en kontinuerlig kontakt med seniorerna. Målsättningen är även i enlighet med verksamhetens syfte; att i en hälsofrämjande anda bidra till att kommunens äldre medborgare är välinformerade och upplever trygghet i sin vardag.

Kontoret för hälsa, vård och omsorg

Inga-Lill Björklund
Direktör



Årsrapport

Uppsökande hembesök i Uppsala kommun, 2013

Uppsökande handläggare:

Ulla-Britt Eklind

Gert Karlsson

Ingrid Nelson

Margareta Strandman

Per-Anders Öhman

Rapportsammanställare:

Daniel Karlsson

Maria Norberg

Innehållsförteckning

1	SAMMANFATTNING	3
2	SYFTE OCH MÅLSÄTTNING	3
2.1	SYFTE OCH AVGRÄNSNING	3
2.2	MÅLSÄTTNING 2013.....	4
2.2.1	<i>Förebyggande, hälsofrämjande och förutsättningslöst</i>	4
3	PRESENTATION AV VERKSAMHETSÅRET 2013	5
3.1	NYTT VERKSAMHETSSYSTEM.....	5
3.2	INFORMATION, TRÄFFAR OCH STUDIEBESÖK	5
3.3	SAMMANSTÄLLNING AV ÅRETS KONTAKTER	6
3.3.1	<i>Seniorerna tar kontakt på egen hand</i>	6
4	ERFARENHETER FRÅN DET GÅNGNA ÅRET	6
4.1	DET ÖPPNA SAMTALET	6
4.1.1	<i>Den personliga livssituationen viktigast</i>	6
4.2	HÄLSA.....	7
4.2.1	<i>Piggare och mer aktiva för varje år</i>	7
4.2.2	<i>Träffpunkternas aktiviteter är viktiga</i>	7
4.3	MAT OCH MÅLTIDER	8
4.4	BOENDE	8
4.4.1	<i>Trygghetsboenden</i>	9
4.5	SOCIALT NÄTVERK	10
4.6	HJÄLPMEDEL OCH LARM	10
4.7	TILLGÄNGLIGHET	10
4.7.1	<i>Kollektivtrafik</i>	10
4.7.2	<i>Färdtjänst</i>	11
4.7.3	<i>Den digitaliserade vardagen</i>	11
4.7.4	<i>Närservice</i>	11
4.7.5	<i>Snöröjning och väghållning</i>	12
4.8	ÅTERKOMMANDE HINDER I EN SENIORS VARDAG	12
4.8.1	<i>Hindren kvarstår år efter år</i>	12
4.9	REFLEKTIONER KRING VERKSAMHETSÅRET.....	12
5	CITAT OCH SYNPKUNKTER FRÅN BESÖK OCH SAMTAL 2013	13
5.1	CITAT.....	13
5.2	SAMMANFATTNING AV ÖVRIGA SYNPKUNKTER	14
6	UTVECKLINGSOMRÅDEN	15
6.1	SENIORGUIDE UPPSALA.....	15
	<i>Träffpunkterna</i>	15
	<i>Trygghetsboenden</i>	15
	<i>Pensionärsföreningarna</i>	15
7	BILAGOR	16
7.1	BILAGA 1. STATISTIK - SAMMANSTÄLLNING AV ÅRETS KONTAKTER	16
7.1.1	<i>Nya kontakter 2013</i>	16
7.1.2	<i>Återkontakter 2013</i>	17

1 Sammanfattning

Verksamheten uppsökande hembesök är en viktig del i äldrenämndens arbete i att tillhandahålla tillgänglig information om sitt arbete. Årligen erbjuds uppsökande hembesök till alla som under året ska fylla 80 år och som inte har insatser från äldreomsorgen. Dessutom återkontaktas alla medborgare som tidigare erbjudits uppsökande hembesök. Direktkontakten med målgruppen är omfattande, under 2013 kontaktades och återkontaktades sammanlagt 4 530 personer. Kontakterna innefattade 820 hembesök och 3 095 övriga kontakter¹. 149 personer tackade nej till kontakt och 466 personer gick inte att nå. I rapporten berättas vad vi inom ramen för vårt arbete gör och kan göra för att förmedla information som av målgruppen upplevs som värdefull och relevant.

Verksamhetens mål är att etablera en kontakt med så många seniorer som möjligt för att på så sätt uppnå det övergripande målet med trygga och välinformerade medborgare i Uppsala kommun. I likhet med förra året uppger många av seniorerna att de är så pigga och välinformerade att de anser att de inte är i behov av en årlig kontakt. Vårt mål är dock att kontinuerligt öka antalet etablerade kontakter och hembesök hos målgruppen. Vi är medvetna om att det finns personer som är svåra att nå av okända orsaker. Arbetet med att försöka göra informationen så tillgänglig som möjligt med önskad effekt om att nå fler, pågår därför kontinuerligt. Vi har under året informerat oss om situationen kring kommunens trygghetsbostäder i syfte att kunna vägleda och ge korrekt information till Uppsalas seniorer. Under 2014 fortsätter vi vårt arbete med att utveckla informationsgivningen, bl.a. genom Seniorguide Uppsala och "en väg in" för äldrefrågor i kommunen.

De hinder som seniorerna upplever i sin vardag är i allt väsentligt desamma som tidigare. Även om det är tråkigt att hindren kvarstår innebär detta även att vi känner oss stärkta i att vår verksamhet har rätt fokus på de områden som ses som mest angelägna av de äldre.

2 Syfte och målsättning

2.1 Syfte och avgränsning

Besöken och kontakterna med kommunens seniorer har till syfte att i en hälsofrämjande anda bidra till att äldre medborgare är välinformerade och upplever trygghet i sin vardag. Verksamheten erbjuder information om den service som kommunen och andra aktörer tillhandahåller och fungerar som guider kring det den enskilde efterfrågar.

Denna rapport sammanfattar den uppsökande verksamhetens arbete som utförts under 2013. Verksamhetens målgrupp är Uppsala kommuns medborgare i åldern 80 år och äldre och som inte har insatser från äldreomsorgen. För en närmare redogörelse av verksamhetens metod hänvisas till tidigare årsrapport från 2008. De teorier som verksamheten arbetar utifrån återfinns i årsrapporten från 2010.

¹ Med övriga kontakter än hembesök avses:

- Senioren var nöjd med information per telefon
- Senior tog själv kontakt
- Senior önskade kontakt senare
- Senior önskade få brev med information hemskickad till sig

2.2 Målsättning 2013

Verksamhetens mål är att etablera en kontakt med så många seniorer som möjligt för att på så sätt uppnå det övergripande målet med trygga och välinformerade medborgare i Uppsala kommun. Av äldrenämndens uppdragsplan 2013-2016² framkommer även att verksamhetens effektmål är att:

”Fortsatt kontakt etableras med de personer som kontaktas inom ramen för uppsökande hembesök”

Andelen personer där fortsatt kontakt etableras i samband med uppsökande hembesök ska öka kontinuerligt. Indikatorn och målvärdet för 2013 var att andelen etablerade kontakter skulle uppgå till 90 %. Nedan redovisas äldrenämndens önskade målvärden även för kommande år.

Målvärde 2013	2014	2015	2016
90 %	91 %	92 %	93 %

2.2.1 Förebyggande, hälsofrämjande och förutsättningslöst

I äldrenämndens uppdragsplan finns tydliga mål angivna för den öppna förebyggande verksamheten för äldre. Äldrenämnden bedriver ett arbete som syftar till att förebygga ohälsa hos den äldre befolkningen i kommunen. I detta ingår även ambitionen att förhindra, respektive skjuta upp behov av omvårdnadsinsatser. Därigenom ges förutsättningar för att möta framtidens utmaningar med ett ökat antal äldre i samhället. Att identifiera riskgrupper för ohälsa är en utgångspunkt i detta arbete, liksom att förstärka samverkansarbetet inom de öppna förebyggande insatserna och med den ideella sektorn. Med syfte att ytterligare förstärka hälsofrämjande effekter inom nämndens område, bedrivs ett arbete med att identifiera och analysera framgångsfaktorer och hinder i den öppna förebyggande verksamheten.

Verksamheten uppsökande hembesök arbetar på uppdrag av äldrenämnden i Uppsala kommun och utgör en del av nämndens öppna förebyggande verksamhet.

Verksamhetens mål och inriktning för år 2013 beskrivs i äldrenämndens uppdragsplan 2013-2016 och utgår från det hälsofrämjande, salutogena synsättet. Genom att erbjuda samtal där meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet lyfts fram är verksamheten ett bidrag i det förebyggande och hälsofrämjande arbetet. De hembesök och samtal som erbjuds är frivilliga och sker helt på den enskildes villkor.

I äldrenämndens uppdragsplan betonas att nämnden ska tillhandahålla lättillgänglig information om sin verksamhet. Här utgör verksamheten uppsökande hembesök en viktig del, då verksamheten årligen har direktkontakt med ett stort antal medborgare i kommunen som är över 80 år. Samtliga kommuninvånare som under året fyller 80 år erbjuds ett uppsökande hembesök. Utöver detta återkontaktas alla de som tidigare fått

²http://www.uppsala.se/Upload/Dokumentarkiv/Externt/Protokoll/Namnder/Aldrenamnden/aldrenamnden_2012/uppdragsplan_aln_2013.pdf s 29.

erbjudande om uppsökande hembesök sedan verksamheten startade år 2006. Vid besöket ges information om samhällets service samt olika möjligheter till öppna insatser respektive individuella stödinsatser.

I äldrenämndens uppdragsplan framgår att den uppsökande verksamheten ska präglas av en kontinuerlig översyn av målgrupp, metoder och innehåll utifrån evidensbaserad erfarenhet. I detta ingår en medveten inriktning mot minoritetsgrupper, bland annat inom ramen för kommunens ansvar som förvaltningsområde för finska språket.

3 Presentation av verksamhetsåret 2013

3.1 Nytt verksamhetssystem

Under 2013 introducerade ett nytt verksamhetssystem för den uppsökande verksamheten. Arbetet med att ta fram det nya systemet har för oss inneburit både extra arbete samt en hel del dubbelkontroller under året. Detta har haft en begränsande effekt på de utvecklingsambitioner som uttrycks i 2012 års rapport för vår verksamhet. Antalet nya kontakter som tas varje år är relativt konstant. Samtidigt ökar antalet återkontakter årligen med ca 800 personer. Det innebär att vår verksamhet successivt ökat i omfattning sedan starten 2006.

Detta har inneburit att vi inte har hunnit med alla återkontakter och att en del av dessa har förskjutits något. Förskjutningen innebär inte att seniorerna inte har fått en återkontakt, utan endast att alla återkontakter inte har följt kalenderår. Vi bedömer heller inte att förskjutningen av återkontakterna har inneburit någon kvalitetsförsämring av vår kärnverksamhet.

3.2 Information, träffar och studiebesök

Under 2013 har vi gjort flera besök med syfte att informera om verksamheten. På seniormässan (tidigare äldremässan), på Uppsala Konsert och kongress, hade vi ett informationsbord. Vi arbetade även som värdar under dagen som innehöll många givande möten med kommunens seniorer. Andra forum som vi besökt har varit 60+-mässan, Kommunala pensionärsrådet (KPR) och PRO-möten. Därtill har vi deltagit på ett öppet samråd på Vaksalaskolan som en del av fortsättningen med det sverigefinska minoritetsarbetet. Vi har även under året träffat och samverkat med alla värdinnor på kommunens trygghetsboenden.

3.3 Sammanställning av årets kontakter

Under året har vi tagit kontakt med totalt 5 317 seniorer, varav 3 202 var kvinnor och 2 115 var män. Ett bortfall utgjordes av 787 seniorer, som hade insatser från äldreomsorgen. Det totala antalet kontakter var då 4 530 seniorer. Nedan följer en sammanställning av dessa kontakter. För mer information och statistik om årets kontakter, uppdelat på nya kontakter under året och återkontakter, hänvisas till bilaga 1.

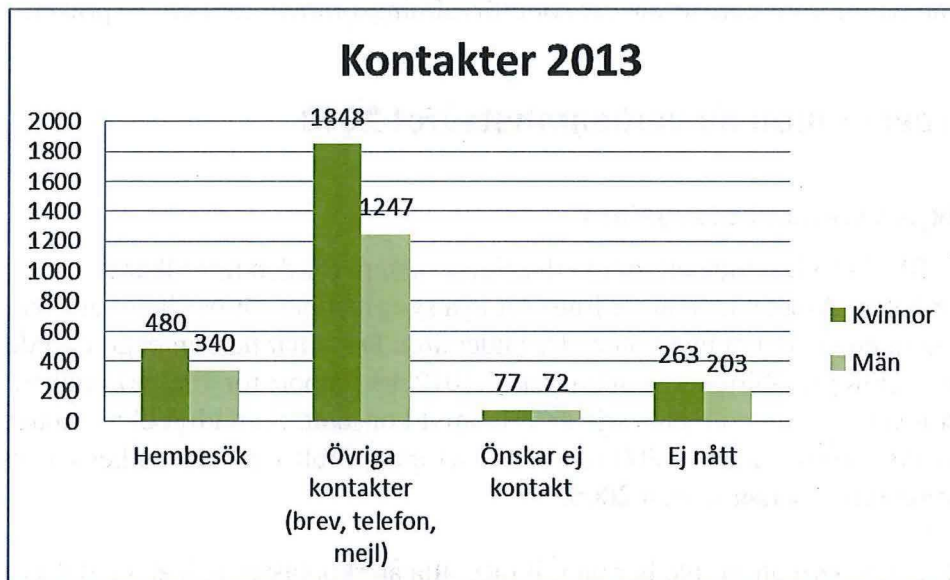


Diagram 1. Sammanställning av kontakter under 2013, Uppsala kommun, 2014

3.3.1 Seniorerna tar kontakt på egen hand

Antalet seniorer som hör av sig på egen hand upplevs av oss bli allt fler. Under 2013 har vi därför gjort en sammanställning över dessa.

Typ av kontakt	Telefonsamtal	E-post
	403	56

Likt tidigare år så är det många seniorer som ringer för att få hjälp och stöd i olika frågor. Några ringer även med jämna mellanrum bara för att pratat lite, vilket vi uppskattar väldigt mycket. Det är roligt att förtroendet för oss som arbetar i verksamheten är fortsatt starkt och vi ser det som en stor förmån att få ha den typ av kontakt som vi har med seniorerna.

4 Erfarenheter från det gångna året

4.1 Det öppna samtalet

4.1.1 Den personliga livssituationen viktigast

I de samtal som vi har med kommunens seniorer står den enskildes personliga livssituation i centrum. De äldre uttrycker också att kontakten med vår verksamhet är särskilt värdefull genom att den ger möjligheten att bara få prata om och ventilerat stort

som smått. Samtalen präglas oftast av vad som kan definieras som "livsfilosofifrågor" och som främst innefattar den äldres syn på och upplevelse av sitt eget åldrande.

Andra vanligt förekommande ämnen som seniorerna berör inkluderar bostäder, hjälpmedel och larm. En del äldre uttrycker även en oro för sin egen privatekonomi och då främst kopplat till sin pension och bostadssituation. Samtalen handlar dock inte bara om kommunen och dess verksamheter utan om allt som hör vardagen till.

Vid de kontakter som tagits har det stora flertalet seniorer varit mycket positiva till den uppsökande verksamheten. Önskan om en fortsatt kontakt finns, såväl hos de som tagit emot hembesök som hos de som valt att enbart få informationen hemskickad till sig. En anledning till den positiva responsen kan vara det som många uttrycker, att det är bra att ha en kontakt att vända sig till i kommunen om livssituationen skulle förändras.

4.2 Hälsa

4.2.1 Piggare och mer aktiva för varje år

Vår uppfattning är att den upplevda hälsan är god hos de allra flesta seniorer, trots de krämpor som följer av en stigande ålder. De flesta äldre tycks ha förmågan att hantera dessa krämpor så att de inte utgör ett hinder för ett aktivt och rikt liv. Många seniorer upplever att de har en bra grundkondition som upprätthålls med promenader och aktiviteter som bland annat erbjuds på kommunens träffpunkter och hos andra aktörer. Detta ger inte bara förutsättningar för en bibehållen fysisk hälsa, utan är också ett tillfälle för social gemenskap.

Flera seniorer uttrycker att hälso- och sjukvården inte alltid erbjuder den kvalitet som man bör ha rätt till. Detta gäller exempelvis inom ortopedin där man antingen nekas operation för att man anses för gammal, eller får vänta väldigt länge på operation. Önskemål finns även om bättre möjligheter till sjukgymnastik. Vi upplever dock att de seniorer vi möter fortsatt är allt piggare och har allt bättre hälsa. Många uttrycker också själva just detta, att de har en god livskvalitet och att de mår bra och har hälsan.

Vi ser att de vi möter utövar fler aktiviteter och i högre grad är fysiskt aktiva. Det förekommer också i högre utsträckning att de vi har kontakt med fortfarande är aktiva på arbetsmarknaden några timmar i veckan. I och med att de äldre tidigare i hög grad deltagit i aktiviteter av olika slag fortsätter man vara aktiv även när man blivit äldre, både i träffpunkternas regi och på andra sätt.

4.2.2 Träffpunkternas aktiviteter är viktiga

Vi upplever att de aktiviteter som anordnas på träffpunkterna är mycket efterfrågade och besökta. Vissa aktiviteter kan inte erbjudas till alla då efterfrågan ibland är större än utbudet. Främst fysiska aktiviteter efterfrågas, något som också stämmer överens med utvecklingen att de äldre blir piggare och mer fysiskt aktiva. Träning erbjuds i olika former, bl.a. zumba, seniorgym, grupp-gymnastik, musik, qigong, linedance, core och yoga. Det finns personal tillgänglig som instruerar vid träningspassen, något som upplevs som positivt av de äldre. Den sociala samvaron utgör också en viktig del av de

äldres aktiviteter, framför allt när man inte längre orkar utöva de fysiska aktiviteterna i samma utsträckning som tidigare.

Mycket fysisk aktivitet sker även utanför träffpunkterna, exempelvis genom de utomhusgym som har anlagts och som under de senaste åren har börjat bli en naturlig del av vissa seniorers vardag. Utomhusgym finns sedan tidigare i bl.a. Eriksberg och det finns generellt sett önskemål om ytterligare utbyggnad, exempelvis i Nyby. Upprustningen av Årummet är också positiv då den inbjuder till promenader i den centrala delen av staden. Det finns även ett antal mycket aktiva pensionärsföreningar, både i stan och på landet. Dessa föreningar erbjuder ett brett utbud av aktiviteter som vi upplever att de äldre har stor behållning av.

4.3 Mat och måltider

I samtliga årsrapporter har vi belyst vikten av en positiv matsituation och att seniorrestaurangen fyller en viktig funktion i detta avseende. Att få i sig regelbunden och näringsriktig kost i social samvaro är av stor vikt för välbefinnandet. Under året har restaurang Senioren åter öppnat efter renovering, vilket i sig har upplevts som positivt även om det också finns önskemål om att restaurangen bör ha längre öppettider. Många seniorer i Fålhagen är besvikna och upprörda över att Eskil försvunnit, dels som restaurang, dels som social mötesplats och att ingenting verka vara planerat som ersättning.

Vi bedömer att det finns ett fortsatt behov att förtydliga och tillgängliggöra informationen kring seniorrestaurangerna i kommunen. Som exempel finns en spridd uppfattning bland vissa seniorer att de restauranger som finns i anslutning till äldreboenden endast är till för de boende. Vår verksamhet har därför en viktig uppgift i att informera och öka kunskaperna hos seniorerna i denna fråga.

Utbudet upplevs av många som otillräckligt då det ibland är långt till närmaste seniorrestaurang. På vissa skolor har de äldre möjlighet att äta lunch mot en erlagd avgift, men information och kunskap bland de äldre saknas om var detta erbjuds. Vi tipsar de äldre och ringer själva ibland och frågar skolor i deras närområde om möjligheten att komma och äta på de skolor där detta erbjuds.

4.4 Boende

Vi har i tidigare rapporter beskrivit hur bostadssituationen ser ut i de områden som vi besöker. Precis som tidigare år handlar problematiken framför allt om avsaknad av hiss i det äldre bostadsbeståndet i Uppsala tätort, även om möjligheten att installera hiss ses över av fastighetsägaren vid renovering. Många äldre är pigga och rörliga och använder trapporna, vilket är positivt som ett led i att underhålla den fysiska hälsan. Utgångspunkten måste dock vara att trapporna inte utgör ett hinder i den dagliga livsföringen, vilket innebär att hiss bör vara en självklarhet i alla flerbostadshus i kommunen. Möjligheten att välja mellan trappa och hiss ska alltid finnas.

Många äldre har bott i sin bostad under en stor del av sitt liv och har ofta en önskan om att bo kvar där så länge det går. De renoveringar som görs i det äldre bostadsbeståndet

innebär ofta betydande hyreshöjningar. Detta har lett till att en del äldre tvingats flytta då man inte längre anser sig ha råd att bo kvar. En konsekvens av detta har även blivit ökade köer på trygghetsboendena.

Den bostadsbrist som finns i Uppsala drabbar även den äldre som tagit beslut om att flytta till en ny bostad. Ett enkelt sätt att underlätta bostadssituationen är, att som fastighetsägare, erbjuda äldre att flytta till bottenvåningen i det hus man bor i när en lägenhet där blir ledig. Sådana lösningar erbjuds redan av Uppsalahem i deras hyresrättsbestånd.

Det har byggts och byggs nya bostäder i en del områden såsom Stenhagen, Luthagen, Eriksberg, Kåbo, Librobäck, Kungsängen, Kvarngärdet mm. En positiv effekt av de nybyggda områdena är att även den yttre miljön får en upprustning. Parker har rustats upp, planteringar och gångvägar har anlagts och det finns sittmöjligheter. Precis som vid renoveringar kan dock problem avseende boendekostnader uppstå. Många har bött billigt i sin bostad för att efter flytt till nybyggt boende ställas inför en hyra som kanske är dubbelt så hög som i den tidigare bostaden. Detta får också till följd att många äldre avstår från att flytta.

Vår upplevelse är att det finns en stor efterfrågan från de äldre på tjänster i och kring bostaden. Det kan till exempel handla om snöskottning/snöröjning, fixartjänster, trädgårdsarbete mm. Privata alternativ upplevs ofta som dyra, även om exempelvis RUT-tjänster används i allt större utsträckning. Den grupp från kommunens dagliga verksamheter som arbetar med bland annat snöskottning upplevs inte räcka till för att hjälpa alla. Vi kommer därför att ta kontakt med daglig verksamhet för att undersöka om det finns möjlighet till utökning av tjänsten under 2014.

4.4.1 Trygghetsboenden

Vi fick under 2013 i uppdrag att informera oss om situationen kring kommunens trygghetsbostäder i syfte att kunna vägleda och ge korrekt information. Fokus har framför allt legat på informationsgivande, kösystemet och värdinnornas ansvar och roll på boendet.

Efter att pratat med ett antal hyresgäster så framgår det att man trodde att man fick använda sig av all personal som fanns i anslutning till boendet. Denna möjlighet gäller dock endast de som har ett hemtjänstbeslut, något som många äldre utan sådant beslut nu blivit medvetna om. Det råder med andra ord en viss förvirring vad gäller roller och information om denna boendeform och många förväntar sig olika typer av service som inte erbjuds på boendet. Man upplever också att kötiden är lång för dessa bostäder och att tillgängligheten inte alltid är så bra som man förväntat sig. Det är även svårt att få koll på var man befinner sig i kösystemet när man ringer och vill kontrollera detta.

Många äldre upplever också att det är svårt att få ett samlat grepp om vad som gäller i frågor som rör trygghetsbostäderna i kommunen. Vi arbetar kontinuerligt med att ta reda på svar på frågorna och vägleda enskilda i sina frågeställningar. Vi ser att det finns ett behov av att utveckla den generella information om trygghetsbostäderna som finns tillgänglig, exempelvis på kommunens hemsida.

Värdinnorna arbetar också på att få fram en kortfattad information om "sitt" trygghetsboende, vad som finns i närområdet vad gäller service och vad för slags service som finns att tillgå i själva boendet.

4.5 Socialt nätverk

De allra flesta äldre uttrycker att de har ett stort och välfungerande socialt nätverk av barn, släktingar och vänner. Man får dock inte glömma att det finns en grupp seniorer som inte har egna familjer och bara ett fåtal vänner med vilka man endast har sporadisk kontakt. Många av dessa har själva valt att vara ensamma och trivs i sin livssituation. Andra är av olika anledningar bara ensamma och innefattar ett antal personer som vi har en tätare kontakt med. För dessa personer upplever vi att vår verksamhet är extra värdefull. När det gäller utövande av aktiviteter är vår bild att många äldre deltar i olika typer av kunskapsgivande och fysiska aktiviteter av olika slag såsom bridge, bowling, datakurser mm.

Vår upplevelse är att de ensamlevande kvinnorna generellt sett trivs i sin livssituation. Bland männen ser vi en mer varierad upplevelse av att leva ensam. Många går vidare och ser framåt trots ålder och ensamhet och mår alltså ganska bra. Man håller kontakt med vännerna, har fritidshus/bil/ny väninna, etc. och är aktiv, både fysiskt och socialt. Andra är uppgivna och tyngda av sorg/saknad och uttrycker att orken inte längre finns, varken fysiskt eller mentalt. Vi vill dock understryka att de ofrivilligt ensamma utgör en liten andel av de äldre som vi har kontakt med. Att äldre som grupp skulle vara extra utsatta för ofrivillig ensamhet är inget som vi ser utifrån våra kontakter.

4.6 Hjälpmedel och larm

Till skillnad från många andra områden där problem och hinder är i centrum kännetecknas de samtal vi har om hjälpmedel och larm mestadels av positiva synpunkter. De allra flesta äldre är nöjda med det stöd som erbjuds genom hjälpmedel och trygghetslarm. Detsamma gäller de tillgänglighetsskapande åtgärder i hemmet som kommunens bostadsanpassningshandläggare ansvarar för.

4.7 Tillgänglighet

4.7.1 Kollektivtrafik

Ett generellt problem som kvarstår är hindren i kollektivtrafiken, vilket gäller för alla stadsdelar. Upplevelsen är att chaufförerna har bråttom och kör innan alla har hunnit sätta sig. Flera seniorer påpekar faran med att bussarna stannar ganska långt ut från trottoaren, även vid de ombyggda hållplatserna. Det blir då ett stort glapp man måste kliva/hoppa över som försvårar av- och påstigning, särskilt för de med rollator.

Upplevelsen är även att det saknas tillräckligt goda bussförbindelser, framför allt till och mellan stadens ytterområden som Tjocksta-Danmark, Sävja-Bergsbrunna, Ulleråker, Gottsunda etc. Dessutom ses bussåkandet av många seniorer som dyrt och pensionärsrabatterna som otillräckliga. Däremot är de flesta äldre nöjda med den så kallade "mjuka linjen".

Under 2013 genomfördes även flera förändringar i service och betalning i kollektivtrafiken. Från och med juni har man varit tvungen att beställa tidtabeller via kundtjänst eller internet, vilket upplevs försvåra spontanresandet. Kontanthantering har också tagits bort vilket försvårat bussåkandet för de personer som inte har värdekort.

4.7.2 Färdtjänst

Liksom för kollektivtrafiken kvarstår ett missnöje bland de äldre gällande färdtjänsten i kommunen. Sammanfattningsvis kan sägas att färdtjänsten upplevs som dyr och krånglig. Framför allt gäller detta sjukresor som vissa äldre därför tackar nej till. Vår upplevelse är dock inte att äldre nekas sjukresor när de väl ansöker.

Systemet med olika beställningscentraler medför att sjukresor i vissa fall blir väldigt dyra, vid kortare sjukresor ibland dyrare än vad "vanlig" färdtjänst skulle kosta. Samåkningen vid sjukresor kan också medföra sen ankomst till läkarbesöket och innebär en längre hemresa, då taxin måste åka runt och lämna av andra passagerare. Tydligare information efterfrågas när det gäller sjukresorna och det är heller inte alltid enkelt att förstå varför sjukresor och "vanlig" färdtjänst har separerats. En vanlig synpunkt från de äldre är att färdtjänst borde gälla för alla resor och att sjukresor borde tas bort.

4.7.3 Den digitaliserade vardagen

Allt fler äldre befinner sig på den digitala arenan, samtidigt som vi ser att utanförskap och digital isolering ökar. Generellt kan man säga att de äldre består av två undergrupper. Många är välbevandrade i den digitala tekniken och är nyfikna på och intresserade av de möjligheter som denna kan ge i vardagen. Andra befattar sig överhuvudtaget inte med nya tekniska lösningar och är beroende av "äldre" informations- och kommunikationsvägar. Erfarenheten av den digitala tekniken varierar således kraftigt hos de äldre. Många är intresserade av att lära sig men upplever att teknikgenomgångar av exempelvis barnbarn går för fort och att det är svårt att hänga med.

De varierande teknikkunskaperna hos de äldre ställer högre krav på verksamheten. Vi behöver tillhandahålla och tillgängliggöra information för båda dessa grupper och i allt större utsträckning anpassa det sätt som informationen överförs på. Därför är det av yttersta vikt att den information som verksamheten förmedlar finns tillgänglig i olika format, såväl i pappersform som via digitala medier.

4.7.4 Närservice

För att känna trygghet vill de allra flesta ha närhet till service i form av matbutik, vårdcentral, apotek, buss, post och bank. I vissa stadsdelar upplevs detta fungera väl men de små butikerna bli alltmer utkonkurrerade av de stora kedjorna i Uppsalas utkanter och för att ta sig dit krävs tillgång till egen bil eller vänner och bekanta som har det. Postombudens och bankernas nedskärningar upplevs som ett mycket stort problem, då det blir allt färre kontor att besöka och dessa i allt mindre utsträckning hanterar kontanter. Ett exempel på försämrad service är ICA i Sävja, som nu har upphört som postombud. Alla har inte bankomatkort och vill heller inte ha det då de upplever det som svårt och otryggt att hantera och hellre vill ha sina pengar "i handen".

För att underlätta för äldre att handla och röra sig i city och stadsdelskärnorna behövs bänkar, sittplatser och toaletter, i och i anslutning till affärer och gallerier. Tyvärr går utvecklingen ofta i motsatt riktning och vid exempelvis Kvarnen finns därför önskemål om att sittplatserna bör återskapas.

4.7.5 Snöröjning och väghållning

Ett ständigt återkommande problem är snön som faller varje år, och många upplever att snöröjningen sköts mycket dåligt. Snövallar lämnas, sandningen är dålig och många uttrycker att det inte verkar som att det tas hänsyn till att det finns personer som är äldre och som har svårt att kliva över vallarna. Flera uttrycker även att ingen förbättring sker trots klagomål år efter år till kontoret för samhällsutveckling. Detta är särskilt tydligt i ytterområden som Sävja-Bergsbrunna, Sunnersta och Valsätra.

Vi upplever dock att vissa förbättringar har skett. Det är nu möjligt för de äldre att ringa oss och framföra synpunkter på snöröjningen som vi sedan anmäler i kommunens synpunktshanteringssystem. Under 2013 har även Uppsalas snöröjare genomgått en så kallad insiktsutbildning. Utbildningen innefattade en teoridel och en praktisk del där snöröjarna fick prova hur det är att ta sig fram i snöväglag som äldre/funktionsnedsatt. Även om det är för tidigt att uttala sig om vilken effekt utbildningen fått ser vi det som ett kvitto på att påtryckningar lönar sig. En liknande utbildning för kommunens busschaufförer skulle vara önskvärd för att uppmärksamma de brister som äldre/funktionsnedsatta möter i kollektivtrafiken.

4.8 Återkommande hinder i en seniors vardag

4.8.1 Hindren kvarstår år efter år

Redan under verksamhetens första år 2006-2007 identifierades ett antal hinder och dess konsekvenser i en seniors vardag. Dessa beskrevs sedan utförligare i 2008 och 2012 års rapporter. De i dessa rapporter beskrivna hindren är fortfarande av samma karaktär och dessvärre har inte situationen förändrats i nämnvärd omfattning. Några av de hinder som beskrivs tas i och med denna årsrapport upp för sjätte gången, exempelvis färdtjänst, kollektivtrafik, bristande tillgänglighet och den digitala tekniken. Inom ramen för vår verksamhet tar vi fasta på dessa synpunkter och försöker att anpassa informationen utifrån de behov och önskemål som uttrycks till oss. En mer detaljerad beskrivning av de återkommande hindren i äldres vardag finns att läsa i 2012 års rapport.

4.9 Reflektioner kring verksamhetsåret

En tydlig effekt som vi kan se av vår verksamhet är att seniorerna som får besök och samtal känner sig sedda och bekräftade. De upplevs av oss även vara mycket välinformerade. Vår verksamhet genererar fortfarande positiva effekter och sprids inte bara hos seniorerna själva utan även hos andra aktörer i kommunen.

Vid de hembesök där närstående deltar har senioren ofta fått och tagit del av informationen innan vi kommer, vilket kan vara ett tecken på att de som har engagerade

närstående i större utsträckning har tillgång till information. De seniorer som verksamheten upplever är i störst behov av träffpunkter eller andra mötesplatser, trots inte kunna ta sig dit på grund av de ovan beskrivna vardagliga hindren och konsekvenserna av dessa. Det är dock av yttersta vikt att träffpunkterna möter upp med rätt sorts aktiviteter när och om de kommer.

5 Citat och synpunkter från besök och samtal 2013

Nedanstående citat och synpunkter har vi sammanställt från våra samtal med Uppsalas seniorer 2013.

5.1 Citat

”Man blev både chockad och förbannad, när dom brände ner boulehallen! Nu fick vi gamlingar istället börja med gymnastik – och det var ju jätteroligt. Jag orkar fler armhävningar än min kompis som bara är 73 år.” Man 82 år

– ”Jag har nyligen tagit en Masters, så du förstår, det är bara bra med mig!”
(Kvinna 80 år)

– ”Jag ser att du ringt mig några gånger. Men jag är ofta hos min särbo i Sthlm, så jag är inte hemma så mycket. Man blir liksom lite ung på nytt!”
(Kvinna 80 år)

Vid besök hos 82 årig dam i december: ” Jag var på rockkonsert i ”glashuset” i går kväll. Det var det roligaste jag varit med om, de spelade så huset gungade! Beatles kan ”slänga sig i väggen”!

”Har vänner som bor i annan kommun som är imponerade av äldreomsorgen i Uppsala kommun gällande bl.a. uppsökande hembesök och träffpunkter.”

– ”Vi tycker det är för djävligt att man lyxsanerar här efter så många år, så vi äldre med våra pensioner inte har råd att bo kvar (flytta tillbaka efter renoveringen). Vi har i alla fall bott här i drygt 45 år!”
Par (Q 81 o M 86)

Uppringd: ”- vill berätta för dig och tacka för information om Seniorresturangen. Jag går dit en gång i veckan tillsammans med en väninna. Det är trevligt där och god mat. Positivt att det inte bara är ”gamlingar” som äter där”.

”Så roligt att du ringer, det är” bara” barnen som ringer nuförtiden. Vännerna är borta.”

”Att vara gammal är ett heltidsjobb.” Kvinna > 90 år.

”Fram till jag fyllde 85 gick allt bra men nu går det bara utför.”

”Vad menar kommunen när man inte får lägga grenar i gröna tunnorna, utan måste köra dem till avfallsstation. Det är kostsamt och framförallt miljökrävande!!”

”Varför har man placerat ”handikapparkeringarna” så långt från entréerna? T ex Gränby C och Samariterhemmet. De är väl för f-n avsedda just för människor som är handikappade o kanske har svårt att gå!” Man 90+

”Bygg äldreboende utanför Uppsala, då många vill bo kvar på landsbygden.”

”Kommunen snålar med rabatter för pensionärer, i Göteborg t ex åker man gratis på bussarna.”

”Träffpunkt Treklängen är guld värd!!!” säger en kvinna som inflyttad till Uppsala miste make och goda grannar. ”Här kan man träffa seniorer i olika åldrar och på samma villkor. Den får inte tas bort!”

”Man måste få köpa biljetter på ULs bussar, särskilt de som kör på landsbygden-Vänge! UL har så pga. rånrisken. Hur komma sig till stan för att köpa biljetter först om man inte kör bil? Många har reagerat i bygden, även PRO o andra föreningar. UL verkar hellre köra med tomma bussar.”

5.2 Sammanfattning av övriga synpunkter

Synpunkt från en man som blivit påkörd av en cyklist som kom cyklande på trottoaren. Polisen borde vara mer aktiv och bötfälla cyklister som anv. trottoaren som cykelbana.

Svårt att ta sig över gator i centrala Uppsala där övergångsställen saknas, ex. till/från polishuset.

Kommunen bör ta till vara äldres synpunkter - en fortsättning av uppsökande hembesök och äldreombudsmannen, ex. genom träffpunkterna. Det är svårt att framföra åsikter via föreningar som redan har en åsikt klar. Fantastiskt att den uppsökande verksamheten finns och gärna från 75 år.

Det borde finnas akutmottagningar och vårdcentraler speciellt för äldre och bättre omhändertagande med kunniga och engagerade läkare och sköterskor vidareutbildade i geriatrik. Vårdcentraler för äldre borde då skicka kallelser för hälsoundersökningar en gång per år för att upptäcka ev. symtom och åtgärda så långt det går för att personen ska få ett så gott liv som möjligt.

Det borde finnas bildterapi för äldre - ett sätt att bearbeta saker, då tankar om livet man levt/lever kommer med åren. Man behöver göra något av tankarna. Gärna kostnadsfritt, då det är dyrt att gå till psykiatriker.

Litet utbud av aktiviteter i västra delen av kommunen.

6 Utvecklingsområden

Som nämnts tidigare är det många som hör av sig till oss och det är därför viktigt för oss att vara tillgängliga för kontakt på så många sätt som möjligt, som via telefon, mejl, kommunens hemsida och genom besök. Vi arbetar kontinuerligt för att underlätta för de äldre att hitta till oss och nå oss.

Vi ser en fördel med att vår verksamhet flyttat till lokalerna på Svartbäcksgatan 44. Det centrala läget innebär att vi hoppas att fler äldre kommer och besöker oss. Vi tror även att det nya verksamhetssystemet kommer att fungera bättre och bli mer tillförlitligt med tiden.

Vår verksamhet genererar en naturlig insyn i den problematik som gruppen 80 år och äldre möter i sin vardag. Som nämnts tidigare i rapporten upplever de äldre att de inte alltid får den vård man har rätt till. Vi ser därför att vi har en viktig roll i att uppmärksamma de brister i samhällets strukturer som bidrar till ojämlikheter i vård och hälsa hos kommunens seniorer.

6.1 Seniorguide Uppsala

Sedan den 1 januari 2014 är den uppsökande verksamheten en del av Seniorguide Uppsala. I nästa årsrapport för 2014 kommer vi att redovisa statistik och beskriva verksamhetsåret och vad vi sett och hört för Seniorguide Uppsala, där uppsökande hembesök ingår som en stor del av verksamheten. Vi kommer under 2014 även att fortsätta arbetet med införandet av Seniorguide Uppsala och att göra oss kända hos kommunens seniorer.

Under 2014 kommer vi att ha fokus på bl.a. följande tre områden:

Träffpunkterna

Vi kommer att öka våra insatser och besök hos kommunens träffpunkter. En möjlig väg att intensifiera arbetet under 2014 skulle kunna vara att varje handläggare fokuserar ännu mer på träffpunkterna i sina respektive områden.

Trygghetsboenden

Vi ska under 2014 besöka alla trygghetsbostäder i kommunen. Vi kommer därför att boka tider med boendenas värdinnor och annonsera var och när vi kommer att finnas på plats. Detta är ett sätt att göra oss kända och att ge och få information av de som bor på trygghetsbostäderna. Vi kommer även att fortsätta att arbeta för att kommunens medborgare får bra information om och vägledning till trygghetsbostäderna i Uppsala.

Pensionärsföreningarna

Vi kommer att erbjuda att komma ut till pensionärsorganisationerna i kommunen. Genom att vi tar kontakt med och ger information till pensionärsföreningarna skapar vi möjligheter för dem att vidareförmedla kontakter till sina medlemmar. Att åka ut till pensionärsföreningar och bjuda in till gemensamma träffar där aktörer kan träffas och samspråka är också en aktivitet som skulle kunna vara värdefull.

7 Bilagor

7.1 Bilaga 1. Statistik - sammanställning av årets kontakter

7.1.1 Nya kontakter 2013

Under året har vi tagit kontakt med 826 seniorer som under 2013 fyllde 80 år, varav 512 var kvinnor och 314 var män. Ett bortfall utgjordes av 82 seniorer som hade insatser från äldreomsorgen. Det totala antalet nya kontakter var då 744 seniorer. Nedan följer en sammanställning av de nya kontakterna.

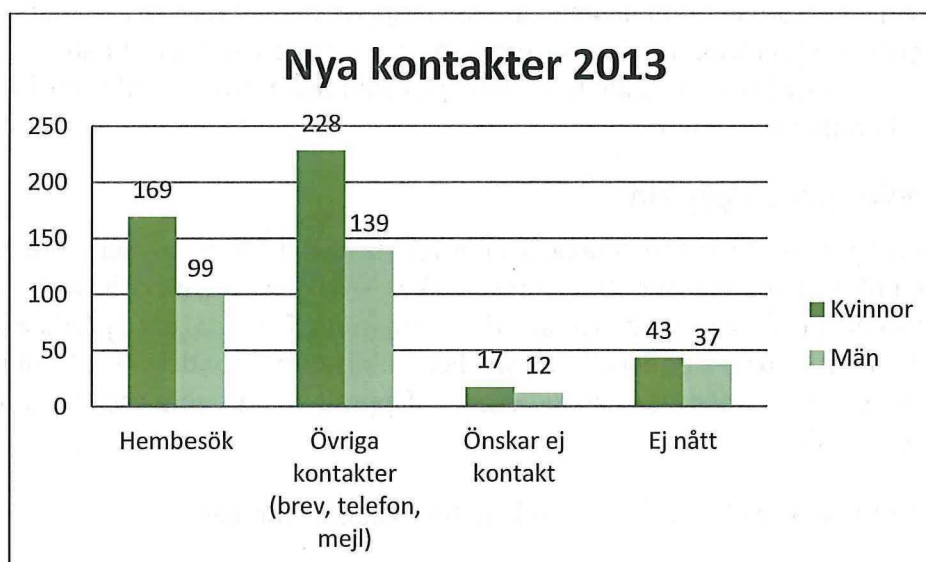


Diagram 2. Sammanställning av nya kontakter utförda under 2013, Uppsala kommun, 2014

Av dessa 744 seniorer har vi etablerat kontakt med 635 seniorer, vilket uppgår till 85 procent. Med etablerad kontakt menas hembesök eller övriga kontakter. Detta innebär att vi ligger 5 procentenheter under det önskade målvärdet om att ha etablerat kontakt med 90 procent av de seniorer som under året fyllt 80 år och som inte har insatser från äldreomsorgen.

Den andel som inte önskar kontakt består av seniorer som aktivt frånsagt sig kontakt med verksamheten. Denna grupp bestod av 29 seniorer och uppgick till 4 procent. 80 personer, motsvarande 11 procent, har inte kunnat nås. Vårt mål är dock att kontinuerligt öka antalet kontakter och hembesök med målgruppen. Vi är medvetna om att det finns personer som är svåra att nå av orsaker vi inte känner till. Vi arbetar dock med att försöka göra informationen så tillgänglig som möjligt.

Några skillnader utifrån kön kan inte utläsas, då de bokade hembesöken respektive övriga kontakter som andel av nya kontakter endast skiljer sig marginellt mellan kvinnor och män.

7.1.2 Återkontakter 2013

Under 2013 har vi haft kontakt med 4 491 seniorer som även kontaktats under tidigare år. Dessa seniorer har också vid tidigare kontakttillfällen haft önskemål om en fortsatt kontakt. Nedan finns en presentation av dessa återkontakter.

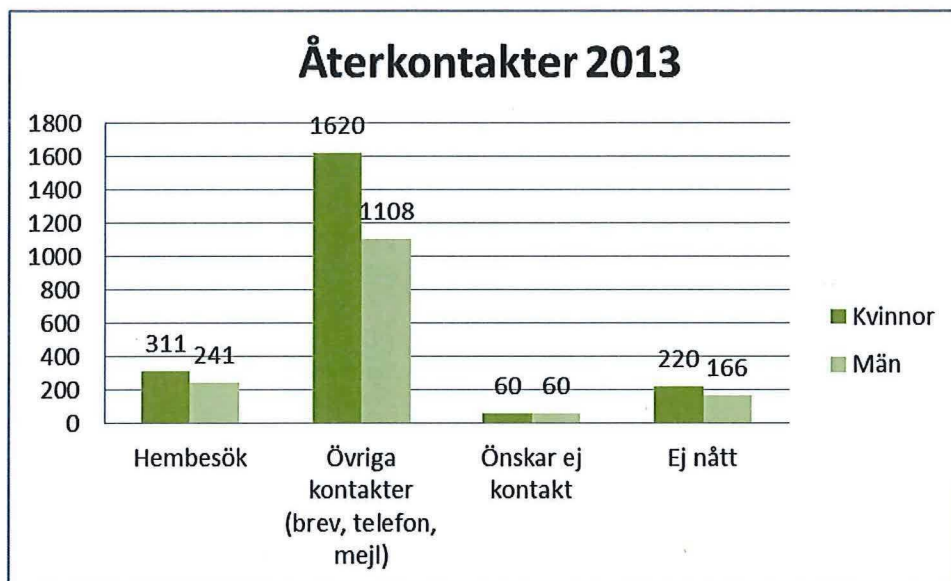


Diagram 3. Sammanställning av återkontakter utförda under 2013, Uppsala kommun, 2014

Av de 4 491 som återkontaktats under året var 2 690 kvinnor och 1 801 män. Vid kontakttillfället hade 705 seniorer insatser från äldreomsorgen, varför dessa utgör ett bortfall från målgruppen. Det totala antalet återkontakter var då 3 786 seniorer.

Den procentuella andelen etablerade kontakter (hembesök samt övriga kontakter) bland de seniorer som återkontaktats uppgår till 87 procent, vilket är tre procentenheter under det effektmål som äldre nämnden satt för verksamheten. Jämfört med förra året har dock andelen etablerade kontakter ökat med åtta procentenheter, vilket är positivt. Det totala antalet återkontakter ökar i takt med att vi etablerar kontakt med nya 80-åringar varje år, vilket är en grupp som ökar i takt med den demografiska utvecklingen. I likhet med förra året uppger seniorerna att de är pigga och välinformerade och många anser att de inte är i behov av en återkontakt.

I likhet med andelen nya kontakter är det få som av sagt sig kontakt med verksamheten, denna grupp utgjordes av 120 seniorer eller 3 procent av antalet återkontakter. 386 seniorer, motsvarande 10 procent av återkontakterna, har inte kunnat nås.

