

Projekt servicehus

Rapport november 2014

stockholm.se

Projekt: Rapport servicehus

Författare: Marita Sundell/ Daniel Lindfors

Dnr:320-381/2014

Förvaltning: Äldreförvaltningen

Avdelning : Avdelningen för upphandling och utveckling

Projekt – Servicehus

1. Sammanfattning	4
2. Bakgrund	5
2.1 Uppdragsbeskrivning	5
2.2 Projektarbetet	5
3. Servicehuset- en tillbakablick	6
4. Definition av servicehus	7
5. Servicehuset som boendeform	7
5.1 Servicehuset, ett särskilt boende enligt SoL	7
5.2 Gällande riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg	8
5.3 Socialstyrelsens allmänna råd för bemanning	8
5.4 Stadens servicehus	9
5.5. Boendetider	10
6. Fastighetens förutsättningar	11
6.1 Arbetsmiljöverket	12
7. Granskning av beslut om ansökan om boende på servicehus samt avkunnade domar på överklagade beslut	12
7.1 Överklagade beslut	13
8. Hur fungerar servicehuset som särskilt boende idag? Redovisning från intervjuer, workshop och fokusgrupper.	14
8.1 En vidgad målgrupp för servicehus	14
8.2 Servicehusets storlek	15
8.3 Förväntningar på servicehusboende	15
8.4 Aktiviteter och social samvaro	16
8.5 Resultatet av intervjuerna med de boende	16
8.5.1 Brukarundersökning 2014	18
9. Enkäterna till servicehus och beställarenheter	19
10. Möjlighet att välja servicehus	20
10.1 Grundkostnadsersättning och hemtjänstersättning	20
10.2 Administrativa rutiner	20

Projekt – Servicehus

1. Sammanfattning

Äldrenämnden fick i budget 2014 i uppdrag att utreda servicehusen ur flera aspekter, bl.a. följa överklagade avslag på ansökningar om boende på servicehus, se över behovsgrunderna för att ansöka om boende på servicehus samt att det vid biståndshandläggning ska tas särskild hänsyn till ålder och ensamhet. I budgetskrivningen anges också att uppdraget ska innefatta en översyn av utformningen av servicehusens innehåll och verksamhet liksom möjligheterna att rusta och utveckla moderna alternativ.

I socialtjänstlagen 1982 infördes begreppet servicehus som erbjöd en bra bostad, vanligen kombinerat med service i form av restaurang, hår- och fotvård mm samt gemensamma lokaler där anställd personal ordnade aktiviteter. Målsättningen var att ge en trygg boendemiljö, där den äldre så länge som möjligt skulle kunna klara sig själv. Antalet boende på servicehus har i Stockholms stad minskat från 7 610 personer i oktober 1993 till 1 510 personer i oktober 2014. Inom staden finns för närvarande 1736 lägenheter fördelade på 17 servicehus. Sedan servicehusens införande har vissa servicehus avvecklats då de inte motsvarar samtidens krav på innehåll och tillgänglighet. Av stadens 17 servicehus är två byggnader godkända enligt arbetsmiljöverkets regler gällande tillgänglighet i våtrum. Övriga byggnader kommer att behöva en ombyggnad/anpassning av våtrummen för att godkännas som särskilt boende till en kostnad av cirka 430 miljoner kronor.

Inom projektet har intervjuer med boende på servicehus genomförts samt fokusgrupper med anställda på servicehus. Av fokusgrupper har framkommit att de som idag flyttar till servicehusen har vitt skilda behov, från äldre med omsorgsbehov till personer med påtagliga psykiska funktionsnedsättningar, missbruksproblematik och/eller som varit hemlösa. Vidare erbjuds personer med diagnostiserad demenssjukdom boende och några servicehus använder ett antal lägenheter för korttidsvård. Under fokusgrupperna framkommer vidare att större servicehus upplevs som svåra att överblicka, framförallt när de boende har omfattande vård- och omsorgsbehov. I såväl fokusgrupper som intervjuer med de boende påtalas vikten av aktiviteter då samvaro med andra boende är en av de vanligaste orsakerna till att äldre vill flytta till servicehus.

2. Bakgrund

Kommunfullmäktige gav genom budget 2014 äldrenämnden i uppdrag att utreda servicehusen ur flera aspekter. En utgångspunkt är att servicehusen ska kvarstå som en av flera boendeformer så länge efterfrågan finns. Äldrenämnden uppdrogs att följa överklagade avslag på ansökningar om boende på servicehus för att kartlägga olika samband. Vidare innefattade uppdraget att se över behovsgrunderna för att ansöka om boende på servicehus och att det vid biståndshandläggning ska tas särskild hänsyn till ålder och ensamhet. I budgetskrivningen anges också att uppdraget ska innefatta en översyn av utformningen av servicehusens innehåll och verksamhet liksom möjligheterna att rusta och utveckla moderna alternativ. Äldrenämnden ska också under 2014 utreda valfrihetssystem för servicehus.

2.1 Uppdragsbeskrivning

För att utreda uppdragen enligt budget formulerades följande uppdragsbeskrivning för projektet:

- kartlägga och analysera bifall och avslag på ansökningar om boende i servicehus
- kartlägga och analysera domar i överklagade avslagsbeslut
- analysera fastigheternas status och framtida potential som särskilt boende
- analysera fastigheternas status kopplat till verksamhetsinnehåll
- undersöka vilka förväntningar som finns på servicehuset som boendeform från de som ansöker om bostad där, vilka behov och önskemål ska servicehuset uppfylla?
- undersöka hur servicehusen svarar mot de boendes behov och önskemål
- utreda förutsättningar för införande av valfrihetssystem
- utreda förutsättningarna för enhetlig grundkostnadsersättning och ny konstruktion av hemtjänstersättning
- identifiera nödvändiga förändringar i Paraplysystemet för att administrera köhanteringssystem och ersättningssystem med avvikelserapportering.

2.2 Projektarbetet

Äldreförvaltningen startade våren 2014 utredningsarbetet med Projekt-Servicehus. Arbetsgrupper bildades för de olika frågeställningarna. I arbetsgrupperna finns representanter för beställarchef, strateger från äldreförvaltningen, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), controllers från stadsdelsförvaltning och stadsledningskontoret, lokalstrateg från stadsledningskontoret, Micasa Fastigheter och verksamhetschefer för servicehus.

För att belysa frågeställningar om servicehusens funktion upphandlades företaget MIND research för genomförande av intervjuer och fokusgrupper. Företaget genomförde sommaren 2014:

- strukturerade djupintervjuer med personer som flyttat in på servicehus under perioden 1 februari till 30 april 2014. Totalt genomfördes 47 intervjuer med personer från i stort sett samtliga servicehus.
- fokusgrupper med omvårdnadspersonal på fyra servicehus, ett i varje region
- fokusgrupper med hälso- och sjukvårdspersonal på samma fyra servicehus som ovan
- fokusgrupper med biståndshandläggare från så gott som varje stadsdel, två grupper.

Äldreförvaltningen anordnade också en workshop dit samtliga chefer för servicehus och utförarchefer var inbjudna.

Föreliggande rapport beskriver servicehusen i dagsläget sett ur olika perspektiv.

3. Servicehuset- en tillbakablick

Servicehusen har rötter i en mellanform mellan det vanliga ordinära boendet och vård- och omsorgsboendet. Från slutet av trettioalet och cirka 30 år framåt var engagemanget främst att få fram funktionella bostäder, pensionärshem. Under 1970-talet ökades ambitionsnivån, i Stockholm kom bostadshotellen för äldre, med stora gemensamma utrymmen och tillgång till personal i huset. Med socialtjänstlagen 1982 infördes begreppet servicehus för denna boendeform, och från att ha varit en del av bostadsutbudet blev dessa hus en del av socialtjänstens utbud. Servicehusen erbjöd en bra bostad, vanligen kombinerat med service i form av restaurang, hår- och fotvård mm, gemensamma lokaler där anställd personal ordnade aktiviteter, och tryggheten att det alltid fanns personal i huset. Målsättningen var att ge en trygg och bra boendemiljö, där den äldre så länge som möjligt skulle kunna klara sig själv. Biståndsbeslut krävdes för att få flytta in. Med ädelreformen 1992 kom servicehus, ålderdomshem, sjukhem och gruppboende att bli "särskilt boende". Tonvikten kom genom dessa lagstiftningsändringar att allt mer ligga på att tillgodose ett omsorgsbehov som inte kan tillgodoses i det ordinära boendet. Servicehusen byggdes dock för att vara funktionella bostäder, inte för att vara vårdmiljöer.

I Stockholms stad har antalet boende på servicehus minskat från

7 610 personer i oktober 1993 till 1 510 personer i oktober 2014. Av dessa hade 1 366 hemtjänstinsatser. Vissa servicehus som ursprungligen byggdes som pensionärshem har avvecklats då de inte motsvarade samtidens krav på tillgänglighet och servicehusets innehåll. Andra byggdes om till ålderdomshem och gruppboende för att svara mot en ökad efterfrågan. Med start 2004 omvandlades ett antal servicehus till trygghets- och seniorboenden.

4. Definition av servicehus

I Boendeplanering för äldre i Stockholms stad, 2011-05-23 finns följande definition:

Servicehus; Lägenheter för i första hand personer över 65 år.

Servicehus är ett särskilt boende enligt socialtjänstlagen vilket bland annat innebär att det krävs ett biståndsbeslut för att få flytta till en servicehuslägenhet. Hemtjänst beviljas utifrån den enskildes individuella behov och ges av personal som finns i huset dygnet runt.

I övrigt finns ingen stadsgemensam beskrivning över vad ett servicehus ska innehålla verksamhetsmässigt och heller inte definieras målgruppen mer än åldersmässigt. I nu gällande riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg anges när den enskildes vård- och omsorgsbehov inte kan tillgodoses i ordinärt boende, trots hemtjänstinsatser, "... kan det bli aktuellt med ett vård- och omsorgsboende med hemtjänst så kallat servicehus."

För definitioner av seniorboende och trygghetsboende se bilaga 1.

5. Servicehuset som boendeform

5.1 Servicehuset, ett särskilt boende enligt SoL

I socialtjänstlagen 5 kapitel 4-5 §§ betonas socialnämndens ansvar för att äldre människor kan leva och bo självständigt och under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Vidare sägs att socialnämnden ska verka för att äldre människor får goda bostäder och ge dem som behöver det stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service.

Socialnämnden ska inrätta särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre människor som behöver särskilt stöd. Den enskilde ansöker om bistånd enligt SoL 4 § för boende i särskilt boende. Kommunerna har sedan 1992 ansvar för hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagens 18:e § HSL. Det innebär att legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal bland annat ansvarar

för att identifiera de personer som riskerar hälsoproblem och som har behov av hälso- och sjukvårdinsatser. Hälso- och sjukvårdsansvaret omfattar inte sådan hälso- och sjukvård som förmedlas av läkare.

5.2 Gällande riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg

I nu gällande riktlinjer definieras servicehus som "... ett vård- och omsorgsboende med hemtjänst, så kallat servicehus." Bedömningen för servicehus ska grunda sig på en helhetsbedömning där den enskildes ålder, upplevelse av otrygghet och allmänna hälsotillstånd ska beaktas. Stadens servicehus ingår inte i valfrihetssystemet men ska ses som en gemensam resurs för staden och den enskildes önskemål om ett visst servicehus ska beaktas så långt möjligt, även om servicehuset ligger i en annan stadsdel.

I de nya, inte ännu antagna, riktlinjerna är skrivningen angående bedömningsgrunder delvis förändrade "Den största skillnaden på boende i ordinärt boende och boende i servicehus är närheten till personal dygnet runt. Bedömningen för servicehus ska därför grunda sig på en helhetsbedömning med fokus på den enskildes upplevelse av otrygghet och där även ålder beaktas." Omvårdnadsbehovet ska inte vara så omfattande att den enskildes behov bättre tillgodoses i ett vård- och omsorgsboende.

5.3 Socialstyrelsens allmänna råd för bemanning

I servicehusen bor idag bland annat äldre personer som med åren utvecklat en demenssjukdom. Det finns stadsdelsnämnder som beviljar personer boende och som vid ansökningstillfället har en demensdiagnos. I socialstyrelsens SOSFS 2012:12, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ansvaret för personer med demenssjukdom och bemanning i särskilda boendeformer föreskrivs i 3 kap 2 §:

"Socialnämnden ska säkerställa att ett särskilt boende där en person med demenssjukdom bor är bemannat dygnet runt så att personal snabbt kan uppmärksamma om en person med demenssjukdom är i behov av hjälp och utan dröjsmål kan ge honom eller henne sådant stöd och sådan hjälp som är till skydd för liv, personlig säkerhet och hälsa."

Enligt socialstyrelsen kommer författningen att träda i kraft 2015. Socialstyrelsen har även beslutat att ta fram föreskrifter som gör att samma regler ska gälla alla särskilda boende för äldre.

Idag uppfyller inte servicehusens lokaler och planlösning kraven för särskilt boende enligt kommande författning. Där anges att bemanningen ska vara sådan att personal snabbt ska kunna uppmärksamma boendes behov av stöd och hjälp. Lägenheterna har som regel ingen kontakt med gemensamhetsytorna.

5.4 Stadens servicehus

Inom staden finns 17 servicehus fördelade på 11 stadsdelsförvaltningar. Tre stadsdelar, Östermalm, Skarpnäck och Skärholmen har inga servicehus. Blackebergs servicehus är under avveckling. Tre servicehus drivs på entreprenad. I oktober 2014 fanns 1 736 lägenheter i servicehus. Servicehusen varierar i storlek. Det minsta servicehuset har 22 lägenheter och det största 181. I fastighetsregistret LOIS är cirka 250 av lägenheterna registrerade som tomma vilket är det genomsnittliga antalet tomma lägenheter per månad det senaste året. Observeras bör att cirka 40 av lägenheterna vid mätdatumet var uppsagda men personerna bor kvar då uppsägningstiden inte har gått ut samt att cirka 60 lägenheter vid mätdatumet fungerade som evakueringsboende.

Servicehus	Stadsdelsnämnd	Antal lägenheter	Tillägg
Kista	Rinkeby-Kista	181	
Fristad	Spånga-Tensta	153	Entreprenad Attendo
Tensta	Spånga-Tensta	48	
Skolörten	Hässelby-Vällingby	125	
Blackeberg	Bromma	38	Under avveckling
Fridhemmet	Kungsholmen	135	
Pilträdet	Kungsholmen	115	
Väderkvarnen	Norrmalm	22	
Hornstull	Södermalm	88	
Vintertullen	Södermalm	92	Entreprenad Kosmo
Enskededalen	Enskede-Årsta-Vantör	193	Entreprenad Äldrelinv
Enskede nya	Enskede-Årsta-Vantör	66	
Rågsved	Enskede-Årsta-Vantör	76	
Edö	Farsta	149	
Älvsjö	Älvsjö	62	
Fruängsgården	Hägersten-Liljeholmen	104	
Trekanten	Hägersten-Liljeholmen	89	

Entreprenadavtalen gäller för

- Fristad till och med 2016-09-30
- Vintertullen till och med 2015-01-31. Om parterna är överens kan avtalet förlängas i två år med möjlighet till ytterligare förlängning i två gånger två år.
- Enskededalen till och med 2016-10-01.

Samtidigt som staden har lediga lägenheter i servicehusen finns en kö till servicehusen. Varje stadsdel sköter sin egen köhantering och totalt finns cirka 160 registrerade till kö för servicehus men sett till antal fysiska personer består kön av cirka 130 personer. Detta beror på att det är möjligt att stå i kö till flera servicehus. Samtliga i kön får erbjudande om lägenhet men många tackar nej upprepade gånger. Det vanligaste är att söka sig till ett servicehus inom stadsdelen eller regionen.

Sedan 2008 har antalet servicehuslägenheter minskat från cirka 3 022 till 1 736 i oktober 2014. Minskningen beror till största delen på omvandlingar från servicehus till senior- och trygghetsboenden. Från de flesta stadsdelar rapporteras minskad efterfrågan på lägenheter i servicehus. Innerstadens boenden utgör ett undantag vilket troligen hänger samman med innerstadens attraktionsvärde. Vad gäller flyttmönster gäller samma förhållande som för vård- och omsorgsboende. Majoriteten väljer att bo kvar inom den egna regionen medan innerstaden har en något högre tillströmning än förortsregionerna.

Antalet fattade beslut gällande ansökningar om boende i servicehus har minskat från 1 176 år 2008 till 791 år 2013. Andelen bifall var år 2008 60 % för att 2013 vara 57 %.

5.5. Boendetider

Sweco har analyserat boendetiderna på servicehusen mellan åren 2009-2013. 50 % av de inflyttade bor i cirka 2,5 år innan boendeperioden avslutas. Medelboendetiden i servicehus, för hela staden, är 35,8 månader medan medianboendetiden är 29,8 månader år 2013.

Medel och medianvärde (månader) för boendetid i servicehus mellan slutåren 2009-2013

Slutår	Medelboendetid Hela staden	Medianboendetid Hela staden	Västero.	Innerst.	Västra Södero.	Östra södero.
2009	41,8	32,4	35,3	30,4	28,1	43,7
2010	41,5	36,4	40	39,7	25,1	38
2011	39,6	34,2	39	35,4	28,5	37,9
2012	40,3	34,2	37,8	35,8	27,9	48,2
2013	35,8	29,8	33,6	32,7	23,5	40

Andel på servicehus i staden som avslutas inom ett visst tidsperspektiv startåren 2009-2013

Startår	Andel % Avslut inom 2 mån	Andel % Avslut inom 12 mån	Andel % Avslut inom 24 mån
2009	3,3	28,3	50,0
2010	5,8	30,7	46,2
2011	4,4	27,2	45,4
2012	5,6	27,9	
2013	6,9		

Tittar man på andelen avslutade boendeperioder för kvinnor respektive män med startår 2009-2011 inom en 24 månaders period visar det sig att en högre andel män än kvinnor avslutar boendet inom 24 månader. (51,4% för män och 45,2% för kvinnor.)

6. Fastighetens förutsättningar

Micasa Fastigheter har i sitt bestånd 17 fastigheter som innehåller servicehusboende varav en är under avveckling. Förslag finns också om avveckling av Enskede nya servicehus. Två byggnader är godkända enligt arbetsmiljöverkets regler gällande tillgänglighet i våtrum.

Övriga 13 byggnader kommer att behöva en ombyggnad/anpassning av våtrummen för att godkännas som särskilt boende. Åtgärderna är att betrakta som verksamhetsanpassning dvs. det blir stadsdelsnämndens kostnad som kommer att regleras genom hyrestillägg i ramavtalet för hyressättning. Totalt beräknas ombyggnadskostnaden till cirka 430 miljoner kronor.

Utöver denna kostnad kommer det uppstå kostnader för Micasa, exempelvis kostnader för eventuellt stambyte och upprustningar. Kostnader för evakueringar och tomgångshyror är inte beräknade.

Generellt är servicehusen utformade som bostäder i det ordinära bostadsbeståndet men med gemensamhetsutrymmen i entréplanet. Många servicehus kan upplevas som slitna och med en inte direkt inbjudande miljö för socialt umgänge. Ursprungligen fanns lokaler för bl.a. kiosk, hårvård och fotvård. Idag erbjuds denna service på en del av servicehusen. Restaurang finns på samtliga servicehus förutom Enskede nya servicehus som hämtar kall mat från Enskededalen för uppvärmning på plats.

Antalet lägenheter per våningsplan varierar mellan 4-70. I servicehuset med 70 lägenheter på ett våningsplan är korridorens längd cirka 350 meter lång, U-formad. Det finns dock flera hissar på planet.

6.1 Arbetsmiljöverket

Arbetsmiljöverkets krav angående hygienutrymmen säger ”Det ska finnas ett fritt arbetsutrymme om minst 0,8 meter vid sidan av toalettstolen, där arbetstagaren måste utföra arbetsmoment som innebär kraftutövning eller där arbetstagaren behöver huka eller böja sig ned. Det ska dessutom finnas ett fritt utrymme för de hjälpmedel som behöver användas i hygienutrymmet så att dessa kan passera och manövreras. Se 5-6 §§ AFS 2009:2 om belastningsergonomi och 4 och 53 §§ AFS 2009:2 om arbetsplatsens utformning.”

7. Granskning av beslut om ansökan om boende på servicehus samt avkunnade domar på överklagade beslut

Totalt har 101 beslut på ansökningar om boende på servicehus granskats. Besluten fattades under perioden 1 mars till 30 april 2014. 45 av ansökningarna bifölls och 56 avslogs. Lika många män som kvinnor fick bifall respektive avslag på sin ansökan. Något fler sammanlevande fick avslag. 35 personer var i åldersgruppen 65-80 år och 66 personer var 81 år och äldre. I den yngre åldersgruppen fick 9 personer bifall på sin ansökan medan 25 personer fick avslag. I den äldre åldersgruppen fick 36 personer bifall och 30 personer fick avslag. Vad gäller de sökandes hemtjänstinsatser vid ansökningstillfället hade personerna i bifallsgruppen i regel mera omfattande hemtjänstinsatser, endast två personer hade inga hemtjänstinsatser. I avslagsgruppen hade 10 personer inga hemtjänstinsatser och 35 personer hade hemtjänst mellan 1-49 timmar/månad.

Sammanfattningsvis kan sägas att sannolikheten att få bifall på sin ansökan om boende på servicehus ökar med stigande ålder och de pågående hemtjänstinsatserna. De vanligaste skälen till ansökan om servicehusboende var nedsatt fysisk hälsa och otrygghet. I bifallsgruppen var dessutom oro, ångest, ensamhet och närhet till personal vanliga anförda skäl vilka också anfördes i ökad grad med stigande ålder. Dessa skäl var mindre vanliga i avslagsgruppen. De vanligaste motiveringarna till avslagen var att behovet kunde tillgodoses med nuvarande eller utökade insatser. I tre fall hänvisades till att behovet kunde tillgodoses med annan insats vilket innebar en hänvisning till den ordinarie bostadsmarknaden genom medicinsk förtur till bostadsförmedlingens kö, seniorboende eller trygghetsboende.

7.1 Överklagade beslut

Under 2013 fattades 791 beslut av stadens stadsdelsnämnder gällande ansökan om boende på servicehus. 339 ansökningar avslogs medan 452 bifölls. I äldreförvaltningens uppdrag ingick att analysera domar i överklagade beslut. 94 domar avkunnades under 2013 varav 17 domar mot stadsdelsnämndens beslut.

Generellt har de personer som fått avslag mindre insatser än de som fått bifall. Exempelvis hade 20 av 77 personer inga hemtjänstinsatser medan det i bifallsgruppen var 3 av 17. I bifallsgruppen hade 5 av 17 insatser omfattande 50-119 timmar per månad medan det i avslagsgruppen var 2 personer av 77 med samma omfattning av hemtjänst.

Domstolarnas vanligaste motiveringar till bifall var följande:

- kan inte förvänta sig att behoven minskar
- ålder
- den upplevda otryggheten
- nedsatt fysisk hälsa
- personen kan inte tillförsäkras en skälig levnadsnivå med nuvarande insatser i hemmet

Domstolarnas motivering till avslagsbeslut var

- behovet kan tillgodoses med hjälp i hemmet
- den enskilde är redan tillförsäkrad en skälig levnadsnivå
- den enskildes behov är inte så omfattande att det är motiverat med särskilt boende

8. Hur fungerar servicehuset som särskilt boende idag? Redovisning från intervjuer, workshop och fokusgrupper.

Företaget MIND research genomförde under juli-augusti 2014 intervjuer med nyinflyttade på servicehus samt fokusgruppssamtal med omvårdnadspersonal, hälso- och sjukvårdspersonal och biståndshandläggare. Äldreförvaltningen anordnade också en workshop med stadens verksamhetschefer för servicehus. Frågeställningen för samtliga grupper var servicehusets funktion som särskilt boende, vad fungerar bra och vad fungerar mindre bra. De boende fick frågor om förväntningar på boendet och hur de uppfylldes liksom frågor om servicehusets styrkor och svagheter. Nedan följer en sammanfattning av fokusgruppssamtalen, intervjuerna med de boende samt workshopen med verksamhetscheferna.

8.1 En vidgad målgrupp för servicehus

Under en längre tid har det funnits ett antal lediga lägenheter på servicehus vilket gjort att andra grupper än äldre med behov av hemtjänst beviljats boende. Används lägenheterna minskar tomgångshyrorna men det har fått den effekten att de som flyttar in idag kan ha vitt skilda behov. Det avspeglas bland annat i de insatser och det antal timmar hemtjänst som den enskilde beviljats. Här bor äldre med omfattande vård- och omsorgsbehov men också de utan större behov av hemtjänstinstaser. De klarar sin dagliga livsföring men har behov av social stimulans.

Till servicehusen flyttar också personer med påtagliga psykiska funktionsnedsättningar, missbruksproblematik och/eller som varit hemlösa. Enligt servicehuscheferna har de senare relativt lite hemtjänstinsatser men kräver mer resurser, tar mera av personalens tid då de själva och deras besökare uppfattas som "stökiga" och skapar oro och otrygghet. På ett av servicehusen patrullerar ett vaktbolag tre gånger dagligen.

Vidare erbjuds personer med diagnostiserad demenssjukdom boende och några servicehus använder ett antal lägenheter för korttidsvård. I stort sett råder enighet i fokusgrupperna att personer med demensdiagnos inte ska erbjudas boende på servicehus. Vid några beställarenheter beviljas dock personer med demensdiagnos boende på servicehus med hänvisning till att de demensteam som finns på några/något servicehus kan svara mot de boendes behov. Enighet råder om att personer som utvecklat demens efter de flyttat till servicehus ska kunna bo kvar.

Många av de som flyttar till servicehus idag har också större sjukvårdsbehov än tidigare. Enligt personalen saknas ofta både tid, utbildning och rätt hjälpmedel för att möta behoven och det har hänt att vidareflyttning till vård- och omsorgsboende varit nödvändigt. Några röster från fokusgrupperna:

"Vissa boende är så dåliga att de inte ens kan trycka på larmknappen vid behov"

"Självklart ska vi kunna ta hand om någon som är jättesjuk men det finns inte resurser att ta hand om många som är jättesjuka"

Hälso- och sjukvårdspersonalen och verksamhetscheferna efterlyser ett bättre samarbete med biståndshandläggarna vid planeringen av vården och omsorgen runt den boende. Personalen upplever sig stressade och otillräckliga och ofta saknas tiden för det oplanerade som inträffar.

8.2 Servicehusets storlek

De mycket stora servicehusen upplevs som svåra att överblicka framförallt när de boende har omfattande vård- och omsorgsbehov och ofta behöver tillsyn. Verksamhetscheferna menar därför att ett servicehus inte bör ha fler än 80 lägenheter, storleksmässigt. Då finns möjlighet att ha överblick över boendet och möjlighet att nå stordriftsfördelar vilket inte är fallet med de större servicehusen. Detta gäller även möjligheterna till arbetsledning.

Omsorgspersonalen menar att servicehusens långa korridorer gör att boendet kan kännas som ett sjukhus och gör det svårt att hitta för de boende, framförallt för de med kognitiv svikt eller demensdiagnos. Detta är också något som framkommer vid intervjuerna med de boende.

8.3 Förväntningar på servicehusboende

I flera fokusgrupper framkommer att både de som flyttar in till servicehuset och deras anhöriga har högre förväntningar än servicehuset kan uppfylla. Skillnaden mellan servicehus och ett vård- och omsorgsboende är för många oklar. Många förväntar sig en vård och omsorg som mera liknar den vid ett vård- och omsorgsboende. Servicehusen har inte samma bemanning som ett vård- och omsorgsboende varför personalen inte finns tillgänglig för de boende i samma utsträckning.

biståndshandläggarna menar att servicehusens syfte och innehåll behöver definieras liksom att riktlinjerna för beviljande av boende behöver förtydligas. Idag finns en otydlighet i servicehusens roll, det är ett otydligt begrepp som ger fel signaler.

Meningarna om servicehusets funktion idag går till viss del isär. Några anser att servicehusen är värdefulla men att man behöver definiera dess innehåll.

8.4 Aktiviteter och social samvaro

I flera fokusgrupper framkommer vikten av en naturlig samlingspunkt för de boende och att avsaknaden av en sådan kan göra att servicehusen känns ensliga. Servicehusets kiosk är en uppskattad samlingsplats men det blir stillsamt då den stänger. Samvaro med andra boende är enligt omsorgspersonalen en av de vanligaste orsakerna till att man vill flytta till servicehus. Andra skäl är de aktiviteter som anordnas och att det ger trygghet både för den boende och anhöriga. Både hälso- och sjukvårdspersonalen och omsorgspersonalen menar att det finns en bra variation av aktiviteter på flera av servicehusen. Där finns frisör, fotvård och matsal där de boende kan äta gemensamma måltider men ”efter kl.17:00 dör servicehuset”. Enligt personalen är det vanligt att de boende blir hjälpta upp till sina lägenheter vid 16-tiden innan dagpersonalen går hem, ” sedan blir de sittandes där”. En del av personalen berättar att för de som behöver mycket hjälp och stöd gäller att alla ska ha ätit och att så många som möjligt ska ligga till sängs innan dagpersonalen går hem.

På helgerna finns som regel få eller inga aktiviteter. Då blir det ödsligt. Detta kommer också fram vid intervjuerna med de boende. Biståndshandläggarna menar att många som söker plats på servicehus söker sällskap. Personalen på servicehus menar att servicehuset ger förutsättningar att umgås med andra äldre och att lära känna nya vänner. Möjligheten till social samvaro med andra boende på servicehuset är en av de största fördelarna med boende på servicehus men vissa äldre kan bli besvikna eftersom de trodde de skulle få mera socialt umgänge.

8.5 Resultatet av intervjuerna med de boende

Nedan följer en redovisning av ett urval av frågor och svar på de frågor som ställdes.

Varför ansökte du om boende på servicehus?

De flesta uppger som orsak att hälsan försämrats, för några har ensamheten varit den största orsaken. Flera har själva initierat

flytten medan andra uppger att anhöriga varit pådrivande. Några vet inte hur det gått till, att det bestämdes ovanför deras huvuden. Flera uppger att de sökt tidigare men fått avslag.

Vilka förväntningar hade du på boende på servicehus innan du flyttade hit?

16 personer hade höga förväntningar på boendet medan 27 hade varken höga eller låga förväntningar och en persons förväntningar var mycket låga. Några av de intervjuade sa

”Jag har promenerat förbi tidigare och sett att det ser trevligt ut”

”Jag trodde att jag skulle vara i bättre skick så att jag hade kunnat göra mer och ta bättre hand om mig själv”

”De sa att det skulle vara bra men hemma gick man och skrotade som man ville”.

”Min bästa väninna bor här och har berättat hur det är och rekommenderade mig att söka hit”

Hur väl motsvarade servicehuset de förväntningar du hade före flytten?

17 personer tyckte att boendet ungefär motsvarade förväntningarna. 13 personer ansåg att det blev bättre än förväntat medan lika många tyckte att det blev sämre än förväntat.

Det blev bättre än förväntat för att:

”Bra ledning och personal som trivs. Låg personalomsättning.”

”Här finns bageri, frisör, restaurang och affär.”

”Personalen är synliga och vänliga och tar sig alltid den där viktiga extra stunden”.

”Från min balkong ser man barn som leker”.

De som inte tycker att boendet lever upp till förväntningarna säger:

”Det är svårt att anpassa sig till en ny situation”

”Man borde flytta in när man är yngre. Vi kom för sent”

”Stressad personal”

”Trodde att det skulle vara mer socialt”

Hur trivs du här?

”Trivs och trivs. Det är ett stort ord. Man är mycket ensam och personalen har ofta bråttom”

”Mycket bra. Även katten stortrivs.”

”Jag trivs med personalen och de andra boende. Jag har besök nästan varje dag och är ute en stund efter maten.”

”Jag hatar vita väggar. Allt är vitt. Det är dödens väntrum.”

”Friheten inskränkt. Känner mig som inneboende.”
”Tycker det är tungt att bli gammal och saknar det roliga i livet.”
”Personalen kommer när man inte vill och kommer inte när man vill.”
”Maten är dålig”

Vilka nackdelar finns jämfört med att bo hemma?

”Jag hittar inte i huset. Det är långa korridorer och många hissar.”
”Personalen kan gå in här när som helst. Både för- och nackdel.”
”Friheten begränsas och man känner sig instängd.”
”De som flyttar in här är för gamla och sjuka. De har ingen glädje av umgänge och aktiviteter och tillför inget. De piggare saknar likasinnade.”

Vad är viktigast för att du ska trivas här?

”Social samvaro och gemenskap”.
”Bra personal som visar empati och respekt.”
”Att få vara i fred när jag vill det och få hjälp när jag vill det.”
”Närhet till andra i samma situation.”

Vad skulle kunna bli bättre?

”Någon typ av naturlig samlingspunkt i huset dit man kan ha som mål att ta sig. En anledning till en utflykt i huset till en plats med lite liv och rörelse”.
”Mer aktiviteter på helgerna”.
”Mer varierad mat som smakar mer och är trevligt upplagd”.
”Personalen är för överbelastade och stressade”.

8.5.1 Brukarundersökning 2014

Som en del av stadens kvalitetsuppföljning genomförs årligen en brukarundersökning. För servicehusen handlar frågorna om upplevelsen av den hemtjänst som utförs. I 2014 års brukarundersökning anger 78 % av de som svarat att de är mycket eller ganska nöjda med den hemtjänst de har medan 66 % av de äldre anser att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos den äldre. 18 % anser att personalen ibland har tid att kunna utföra sitt arbete och 16 % svarar att personalen sällan eller aldrig har den tiden.

75 % av de svarande säger att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras medan endast 48 % svarat att de alltid eller oftast kan påverka vilka tider som hjälpen ska utföras. 20 % menar att de

ibland kan påverka när hjälpen ska utföras medan 31 % svarat att de sällan eller aldrig har den möjligheten.

9. Enkäterna till servicehus och beställarenheter

Med bakgrund i det som framkommit i arbetsgrupperna och workshopen för servicehuschefer gick äldreförvaltningen ut med en enkät till stadens beställarenheter och verksamhetschefer för servicehus. Frågeställningarna rörde vilka som flyttar in till servicehus och vilka man som biståndshandläggare beviljar boende.

Verksamhetscheferna tillfrågades om antalet personer (lägenhetsinnehavare) som vid inflyttningstillfället hade

- påtagliga missbruksproblem
- påtagliga psykiska funktionshinder
- demensdiagnos
- var hemlös
- i behov av korttidsvård
- omfattande vård- och omsorgsbehov som bättre kan tillgodoses på vård- och omsorgsboende

På samma sätt tillfrågades cheferna för beställarenheterna om ansökningar om boende på servicehus beviljades personer enligt beskrivningen ovan.

”Påtagliga” definierades som tydligt märkbart dvs. att den boende påverkar andra personers vardag negativt (störande beteende, annan dygnsrytm). Den enskilde visar sig kräva resurser utöver beviljade hemtjänstinsatser.

Det skiljer mellan de olika beställarenheterna vilka som kan beviljas boende på servicehus. En beställarenhet beviljar inte boende till ovanstående målgrupper medan en beviljar ansökningar från samtliga av ovanstående målgrupper.

Totalt användes vid mättillfället 239 lägenheter för dessa målgrupper. Flest lägenheter för personer med påtagliga psykiska funktionshinder, 79 lägenheter, och 48 lägenheter för personer med diagnostiserad demenssjukdom och 48 med påtagliga missbruksproblem. 35 lägenheter hyrs av personer som redan vid inflyttningen bedömdes ha behov som bättre skulle tillgodoses på ett vård- och omsorgsboende. 18 lägenheter har förmedlats till hemlösa och 11 lägenheter användes för korttidsvård vid mättillfället. Korttidsvård finns vid fyra av servicehusen.

10. Möjlighet att välja servicehus

I gällande riktlinjer för beslut i ansökningar om boende på servicehus anges att servicehusen är en stadsgemensam angelägenhet och att den boendes önskemål om speciellt servicehus så långt som möjligt ska beaktas. Då tomma lägenheter i servicehus kostar blir prioriteringen många gånger att i första hand erbjuda lägenhet inom den stadsdel där den boende är bosatt vid tiden för ansökan.

Äldreomsorgens valfrihetssystem innefattar idag vård- och omsorgsboende och dagverksamhet. I budget 2014 fick äldrenämnden uppdraget att utreda förutsättningarna för valfrihet även gällande val av servicehus. En förutsättning för valfrihetssystem för servicehus är en enhetlig debitering när stadsdelsnämnderna köper platser av varandra och en enhetlig ersättning för utförd hemtjänst. Centraliserad köhantering på samma sätt som för vård- och omsorgsboende effektiviserar förmedlingen av bostäder då man dagligen har kontroll över lediga lägenheter och snabbt kan erbjuda dessa till de sökande.

10.1 Grundkostnadsersättning och hemtjänstersättning

De kostnader som debiteras beställande stadsdelsnämnd vid köp av plats på servicehus kan delas upp i dels en grundersättning (basplatta) och hemtjänstersättning. I grundkostnadsersättningen ingår exempelvis lokalhyra, el, sophämtning samt hälso- och sjukvårdspersonal. Grundkostnadsersättningen varierar mellan de olika servicehusen, från 7800 kronor/månad till 11 400 kronor per månad. Idag finns ingen fastställd enhetlig ersättning för utförd hemtjänst på servicehus. Stadsdelsnämnderna ersätter olika för hemtjänstinsatser med utgångspunkt från de 18 nivåerna som tidigare används inom hemtjänst.

10.2 Administrativa rutiner

Det finns inga enhetliga administrativa rutiner gällande servicehusen som exempelvis hur länge beställande enhet ska debiteras för servicehusplatsen efter att en hyresgäst flyttat eller avlidit. Saknas gör också system för avvikelshantering gällande den boendes insatser. Som exempel kan ges att antalet dagar den beställande enheten betalar för grundkostnaden varierar mellan 3-90 dagar. Förslag till administrativa rutiner är under utarbetande liksom anpassningar i Paraplyet för bland annat avvikelshantering.