

Tryggt boende inom äldreomsorgen Nr 6, 2016

**Projektrapport från
Stadsrevisionen**

Dnr 3.1.3-165/2016

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivs i nämnder och bolagsstyrelser. Stadsrevisionen i Stockholm granskar nämnders och styrelserns ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna och revisionskontoret.

I ”årsrapporter” för nämnder och ”granskningspromemorior” för styrelser sammanfattar Stadsrevisionen det gångna årets synpunkter på verksamheten. Fördjupade granskningar som sker under året kan också publiceras som projektrapporter.

Publikationerna finns på Stadsrevisionens hemsida. De kan också beställas från revisionskontoret.

Till
Äldrenämnden
Hässelby-Vällingby
stadsdelsnämnd
Spånga-Tensta
stadsdelsnämnd
Norrmalms stadsdelsnämnd
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd
Södermalms stadsdelsnämnd

Tryggt boende inom äldreomsorgen

Revisorsgrupp 1 har den 15 november 2016 behandlat bifogad revisionsrapport (nr 6/2016).

Granskningen visar att stadsdelsnämnderna arbetar för att äldre som inte beviljas bistånd till boende får annat stöd så att behovet av tryggare boende säkras. Det finns dock vissa skillnader i stadsdelsnämndernas arbetssätt för att säkra behovet av tryggare boende hos äldre. Samtliga stadsdelsnämnder säkerställer att behov av tryggt boende hos stadens äldre tillgodoses genom alternativa insatser men bör säkerställa att individuppföljningar sker i samtliga ärenden samt att dessa dokumenteras.

Det finns genom stadens riktlinjer ett stöd för bedömning vid handläggning av boendeinsatser. Mot bakgrund av att stadsdelsnämnderna upplever att det finns otydligheter kring kriterierna finns det dock anledning för äldrenämnden att se över och utveckla riktlinjerna.

Vi hänvisar i övrigt till rapporten och överlämnar den till äldrenämnden och stadsdelsnämnderna Hässelby-Vällingby, Spånga-Tensta, Norrmalm, Hägersten-Liljeholmen och Södermalm för yttrande. Yttrandet ska ha inkommit till Revisorsgrupp 1 senast den 20 februari 2017.

På revisorernas vägnar

Bosse Ringholm
Ordförande

Stefan Rydberg
Sekreterare

Sammanfattning

Av stadens budget 2016 framgår att ingen äldre med stora omsorgsbehov eller som lider av oro och isolering ska behöva bo kvar i en otrygg miljö mot sin vilja.

Revisionskontoret har genomfört en granskning med syftet att bedöma om stadsdelsnämnderna arbetar för att äldre som inte beviljas bistånd till boende får annat stöd så att behovet av tryggare boende säkras i enlighet med intentionerna i budgeten för 2016. Granskningen omfattar dels vilket stöd som finns för bedömning vid handläggning av biståndsbedömt boende för äldre, dels hur nämnderna säkerställer att behov av tryggt boende hos stadens äldre tillgodoses. Med biståndsbedömt boende avses i denna granskning vård- och omsorgsboende samt servicehus.

Granskningen omfattar äldrenämnden samt stadsdelsnämnderna Spånga-Tensta, Hässelby-Vällingby, Södermalm, Norrmalm och Hägersten-Liljeholmen.

Granskningen visar att stadsdelsnämnderna säkerställer att behov av tryggt boende hos stadens äldre tillgodoses genom alternativa insatser. Stadsdelsnämnderna arbetar även med förebyggande insatser och information. Informationen som ges till de äldre anpassas till stora delar efter individen. Det finns dock vissa skillnader i stadsdelsnämndernas arbetssätt för att säkra behovet av tryggare boende hos äldre.

Stadens riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg är välkända men bedöms inte fullt ut utgöra ett stöd i handläggningen och arbetet med de individuella behovsbedömningarna. Granskningen visar vidare att det saknas ett stöd för bedömning vid handläggning av boende- respektive trygghetsinsatser för äldre med andra behov än enbart omsorgsbehov, t.ex. personer med påtagliga psykiska funktionsnedsättningar, missbruksproblematik och hemlöshet.

Den sammanfattande bedömningen är att stadsdelsnämnderna arbetar för att äldre som inte beviljas bistånd till boende får annat stöd så att behovet av tryggare boende säkras. Stadsdelsnämnderna bör dock säkerställa att individuppföljningar sker i samtliga ärenden samt dokumenteras. Det finns genom stadens riktlinjer ett stöd för bedömning vid handläggning av boendeinsatser. Mot bakgrund av att stadsdelsnämnderna upplever att det finns otydligheter kring

kriterierna finns det dock anledning för äldrenämnden att se över och utveckla riktlinjerna. Äldrenämnden bör även mot bakgrund av sitt övergripande ansvar för att samordna stadens äldreomsorg fungera som ett stöd i stadsdelsnämndernas arbete för att ta fram en rutin, enligt kommunfullmäktiges beslut, för att trygga att äldre som får avslag på ansökan om särskilt boende erbjuds andra insatser. Detta för att säkerställa att arbetet bedrivs likvärdigt inom de olika stadsdelsnämnderna.

Innehåll

Inledning	1
Bakgrund	1
Syfte, revisionsfrågor och avgränsning	1
Ansvarig nämnd	2
Revisionskriterier	2
Metod	2
Om trygghet och äldres individuella behov	2
 Regelverk och styrdokument	 4
 Granskningens resultat	 5
Ansökningar - beviljande och avslag i staden	5
Stöd för bedömning vid handläggning av boende/trygghetsinsatser inom stadsdelarna	6
Nämndernas arbete för att säkerställa att behov av tryggt boende hos stadens äldre över 65 år tillgodoses	9
Granskning av enskilda ärenden inom äldreomsorgen	14
 Sammanfattande slutsatser och bedömning	 15
 Bilaga 1 – Intervjuförteckning	 19
 Bilaga 2 – Statistik	 20

Inledning

Bakgrund

Vid utgången av år 2015 hade Stockholms stad 923 516 invånare varav 134 081 personer (15 procent) var 65 år och äldre. Denna åldersgrupp beräknas öka i staden med cirka 23 procent fram till år 2024.¹

Alla äldre som anser sig behöva service och omsorg har rätt att ansöka om bistånd enligt socialtjänstlagen (SoL). Det är den enskildes behov av vård och omsorg som ska vara styrande för beslut om bistånd.² Kommunen är skyldig att utreda alla ansökningar.

I stadens budget 2016 finns ett antal uppdrag för stadsdelsnämnderna och äldrenämnden som rör tryggare boenden inom äldreomsorgen. Fullmäktiges verksamhetsmål ”alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet” tar bl.a. sikte på att alla över 85 år ska ha rätt till ett tryggt boende. Av stadens budget framgår att ingen äldre med stora omsorgsbehov eller som lider av oro och isolering ska behöva bo kvar i en otrygg miljö mot sin vilja. Äldre över 85 år som inte beviljas biståndsbedömt äldreboende ska få annat stöd.

Mot bakgrund av att åldersgruppen 65 år och äldre beräknas öka i staden kommer sannolikt behoven av tryggare boenden öka. Detta ställer krav på att stadsdelsnämnderna har arbetssätt för att hantera och tillgodose målgruppens behov. Har inte stadsdelsnämnderna arbetsformer för att möta behoven finns risken för att staden inte efterlever socialtjänstlagen eller kommunfullmäktiges intentioner om tryggare boenden för äldre.

Syfte, revisionsfrågor och avgränsning

Syftet med granskningen är att bedöma om stadsdelsnämnderna arbetar för att äldre som inte beviljas bistånd till boende får annat stöd så att behovet av tryggare boende säkras i enlighet med intentionerna i budgeten för 2016.

Följande revisionsfrågor ska besvaras i granskningen:

- Vilket stöd finns för bedömning vid handläggning av boende/trygghetsinsatser inom stadsdelarna?

¹ SWECO Befolkningsprognos 2015-2024

² 4 kap 1 § Socialtjänstlag (2001:453)

- Hur säkerställer nämnderna att behov av tryggt boende hos stadens äldre över 65 år tillgodoses?

Granskningen omfattar stadsdelsnämndernas stöd för handläggning samt alternativ till stödinsatser för tryggare boenden vid avslag av äldres ansökningar om biståndsbeslutade boendeinsatser. Med biståndsbeslutade boendeinsatser avses vård- och omsorgsboende samt servicehus.

Ansvarig nämnd

Granskningen omfattar äldrenämnden samt stadsdelsnämnderna Spånga-Tensta, Hässelby-Vällingby, Södermalm, Norrmalm och Hägersten-Liljeholmen.

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder revisorerna utgår ifrån vid slutsatser och bedömningar. Följande revisionskriterier har tillämpats i granskningen:

- 4 kap 1 §, 5 kap 4-5 § Socialtjänstlag (2001:453)
- Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre (SOSFS 2012:3)
- Budget 2016 för Stockholms stad (KF 2015-11-19)

Metod

Granskningen baseras på intervjuer med nyckelpersoner vid äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna (se bilaga 1). Vidare ingår aktgranskning med inriktning på avslag av ansökningar om biståndsbedömt boende. Aktgranskningen har avgränsats till att omfatta personer över 85 år. Revisionskontoret har även tagit del av statistik och informationsmaterial som rör området från berörda stadsdelsförvaltningar. Vidare har revisionskontoret tagit del av studier och forskning inom området.

Granskningen har genomförts av Helena Lind (projektledare) och Susanne Eriksson vid revisionskontoret. Rapporten har fakta-kontrollerats av granskade förvaltningar.

Om trygghet och äldres individuella behov

Det finns begränsat med forskning kring vad trygghet är för äldre. I vår granskning ser vi dock en anledning till att försöka problematisera begreppet trygghet och vilka faktorer som kan bidra till den äldres upplevelse av ett tryggt boende.

Vad är trygghet?

Socialstyrelsen resonerar kring att vad som bidrar till äldres trygghet skiljer sig åt mellan olika personer. Trygghet kan beskrivas som ett samlingsbegrepp för både fysiska, psykiska och existentiella perspektiv på välbefinnande. Socialstyrelsen konstaterar vidare att det finns flera faktorer som spelar roll för trygghet, både individuella och generella. Att ha kontroll över situationen är till exempel en viktig förutsättning för att kunna känna trygghet, liksom möjligheterna att kunna göra sig förstådd och förstå sin omgivning. Socialstyrelsen framhåller att det hos äldre som behöver stöd och hjälp för att klara sitt dagliga liv råder en beroendeställning gentemot biståndshandläggare och övrig personal inom äldreomsorgen. I socialtjänstlagen understryks vikten av att utforma stöd så att det stärker den enskildes tilltro till sina egna resurser. Socialstyrelsen menar att det i praktiken kan handla om att stödja den äldre personen att bevara sin självständighet i så hög grad som möjligt. Vidare att det kan handla om att lyssna på den äldre personen och förstå vad han eller hon behöver för att känna sig trygg. Att känna till och förstå den äldres behov är en förutsättning för att kunna bidra till den äldre personens trygghetskänsla. Att de som arbetar inom äldreomsorgen också har den utbildning, kompetens och det bemötande som behövs är också ett bidrag till den äldres upplevelse av trygghet. Vad som kan konstateras är att för att kunna definiera vad som gör att äldre känner sig trygga så måste man utgå från individens behov.³

Skillnader i behov bland äldre

Forskningen visar att äldre är en heterogen grupp som har olika behov och önskemål. I en kunskapsstudie genomförd av myndigheten för vård- och omsorgsanalys framhålls att äldre kan behöva hjälp och stöd av flera olika anledningar och otrygghet kan bero på många olika faktorer. De faktorer som nämns är bland annat oro och social isolering, svårighet att klara av vissa praktiska sysslor som att handla eller städa, en nedsatt kognitiv förmåga som försvårar orienteringen i tid och rum, eller svårighet att klara personliga sysslor som att sköta sin hygien. Omsorgsbehoven kan även bero på en kombination av flera av dessa faktorer. I kunskapsstudien framhålls även att äldre som har en god funktionsförmåga kan vara socialt isolerade eller känna sig oroliga för att råka ut för en olycka i hemmet. I sådana fall kan det finnas anledning att rekommendera insatser för att stärka tryggheten hos den äldre. Exempel på detta kan vara trygghetslarm eller trygghetsbostäder. Den växande

³ Socialstyrelsens utbildningsmaterial inför arbetet med implementeringen av den nationella värdegrunden

etniska mångfalden i Sverige utgör också en behovsfaktor som ställer högre krav på anpassning av äldreomsorgen. Behoven kan utgöras av språkskillnader och kulturella skillnader kring exempelvis matvanor. År 2014 var 12 procent av alla personer 65 år eller äldre födda utanför Sverige.⁴

Regelverk och styrdokument

Nationella regelverk

Bestämmelser om äldres rätt till bistånd i form av hemtjänst, bostad i ett så kallat vård- och omsorgsboende (i lagen kallas det särskilt boende) eller annan hjälp och stöd som äldre kan behöva och som du inte kan få på annat sätt återfinns i socialtjänstlagen (SoL).

Enligt SoL ska socialnämnden⁵ verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden. Vidare ska kommunen inrätta särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre människor som behöver särskilt stöd. Den äldre personen ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges.⁶

Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre

I Socialstyrelsens allmänna råd ges rekommendationer till stöd för tillämpningen av bestämmelsen i 5 kap. 4 § andra stycket SoL framgår det att socialnämnden ska verka för att äldre personer får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden. Dessa allmänna råd gäller både vid handläggningen av ärenden och genomförandet av insatser som har beslutats enligt 4 kap. 1 och 2 §§ SoL inom socialtjänstens omsorg om äldre.

Ansvarig nämnd bör ta hänsyn till bland annat följande aspekter i arbetet för att äldre personer ska känna trygghet:

- Personalen arbetar på ett sätt som skapar förtroende och trygghet.
- Personalen uppmärksammar sådant som skapar oro eller ovisshet hos den äldre personen och kommer överens med honom eller henne om vad som ska göras för att han eller hon ska känna sig trygg.

⁴ Hemtjänst, vård- och omsorgsboende eller mitt emellan? Ett kunskapsunderlag för planeringen av morgondagens äldreomsorg, Rapport 2015:8, Myndigheten för vård- och omsorgsanalys

⁵ Stadsdelsnämnderna leder och styr socialtjänsten inom sitt område. Detta innebär att stadsdelsnämnderna har fått ansvaret för de uppgifter som ankommer på en socialnämnd enligt lagstiftningen.

⁶ 5 kap 4-5§ socialtjänstlagen (2001:453)

Andra viktiga aspekter att beakta i arbetet är att se till att äldre personer får ett gott bemötande samt stöd i sitt självbestämmande. I detta ingår att personalen är lyhörd och empatisk i mötet med den äldre personen samt att kommunikationen med den äldre personen anpassas till hans eller hennes förutsättningar och behov.

Kommunfullmäktiges budget 2016

Enligt fullmäktiges verksamhetsmål ”alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet” ska alla äldre över 85 år ha rätt till ett tryggt boende. Av stadens budget 2016 framgår att ingen äldre med stora omsorgsbehov eller som lider av oro och isolering ska behöva bo kvar i en otrygg miljö mot sin vilja. Äldre över 85 år som inte beviljas biståndsbedömt äldreboende ska få annat stöd.

Från 85 års ålder får stadens äldre rätt till ett tryggt äldreanpassat boende genom utökade insatser hos bostadsbolagen och bostadsanpassning.

I kommunfullmäktiges budget för 2016 anges vidare att samtliga stadsdelsnämnder under året ska ta fram rutiner för att äldre som inte beviljas bistånd till boende får annat stöd så att behovet av tryggare boende säkras.

Granskningens resultat

Ansökningar - beviljande och avslag i staden

Tillgången till vård- och omsorgsboende samt servicehus i staden visar på ett överskott av platser. I januari 2016 fanns det 6 533 platser i vård- och omsorgsboende, varav 141 lediga platser. Vid motsvarande tidpunkt fanns i staden 16 servicehus med sammanlagt 1 673 lägenheter. Av dessa var 200 lägenheter (12 procent) lediga för uthyrning. Trots ett överskott av platser på både vård- och omsorgsboenden och servicehus i staden, så råder det regionala skillnader och ett relativt kraftigt platsunderskott av vård- och omsorgsboenden finns inom Västerort.⁷

Under 2015 mottog stadens stadsdelsnämnder totalt 3 905 ansökningar om vård- och omsorgsboende och 820 ansökningar om servicehus. Vid ansökningar om vård- och omsorgsboende fick 17 procent (646 ansökningar) avslag och för servicehus fick 43 procent

⁷ Stockholms stads boendeplan 2017 med utblick mot 2040, dnr 320-354/2016, Äldreförvaltningen

(351 ansökningar) avslag. Av de som fick avslag på ansökningar på vård- och omsorgsboende framgår det att ca 22 procent gett uttryck för periodvis eller ständigt svåra besvär med oro och otrygghet. Av de som fick avslag på ansökningar om servicehus framgår det att ca 15 procent gett uttryck för periodvis eller ständigt svåra besvär med oro och otrygghet.

Ansökningar och avslag för särskilt boende 2015

	Staden	Hässelby-Vällingby	Hägersten-Liljeholmen	Spånga-Tensta	Norr-malm	Söder-malm
Vård- och omsorgsboende						
Antal ansökningar	3 905	262	355	104	534	493
Ansökningar i %	100%	7%	9%	3%	14%	13%
Antal avslag	646	34	90	13	52	131
Avslag i %	17%	13%	25%	13%	10%	27%
Servicehus						
Antal ansökningar	820	64	51	70	23	144
Ansökningar i %	100%	8%	6%	9%	3%	18%
Antal avslag	351	30	47	15	17	69
Avslag i %	43%	47%	92%	21%	74%	48%

Orsaker som anges till variationen i antal ansökningar om särskilt boende är bland annat geografisk närhet till anhöriga och attraktiva profilboenden. Av de stadsdelsnämnder som ingår i granskningen så varierar andelen avslagsbeslut när det kommer till vård- och omsorgsboenden mellan 10-27 procent av samtliga ansökningar som inkommit till stadsdelsnämnden under 2015. Södermalms stadsdelsnämnd avviker även när det kommer till antal ansökningar om servicehus under samma år. Andelen avslagsbeslut i fråga om servicehus varierar mellan 21-92 procent mellan granskade nämnder. Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd gav övervägande flest avslagsbeslut under 2015. I granskningen har framkommit att orsakerna till variationen i antal avslag mellan stadsdelsnämnderna inte är helt tydliga. Dock anges att det är många äldre som ansöker om båda formerna av särskilt boende och även om de beviljas vård- och omsorgsboende så registreras det ett avslag för servicehus.

Stöd för bedömning vid handläggning av boende/trygghetsinsatser inom stadsdelarna

Arbetet med handläggning och dokumentation styrs av sekretesslagstiftningen, förvaltningslagen och lagstiftning på socialtjänstens område. Kommunfullmäktige har beslutat om riktlinjer för hand-

läggning av bistånd enligt SoL och insatser enligt LSS till personer 65 år och äldre. Riktlinjerna utgör ett komplement till gällande lagstiftning samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Syftet med riktlinjerna är att säkerställa rättssäkerhet och lika behandling när det gäller bedömning och tillgång till de insatser som ska erbjudas från socialtjänstens äldreomsorg. Riktlinjerna ska också ge stöd och vägledning för biståndshandläggaren i det praktiska arbetet med de individuella behovsbedömningar som alltid ska göras.

Enligt riktlinjerna ska biståndshandläggarna informera de äldre om stadens äldreomsorg både den som är biståndsbedömd t.ex. hemtjänst, trygghetslarm, dagverksamhet, vård- och omsorgsboende men också om vaktmästarservice, träffpunkter, färdtjänst samt avgifter.

Av riktlinjerna framgår att i det fall den enskildes behov av service samt vård och omsorg inte kan tillgodoses i den egna bostaden kan det bli aktuellt att bevilja boende på servicehus eller på ett vård- och omsorgsboende. Bedömningen för servicehusboende ska grunda sig på en helhetsbedömning med fokus på den enskildes upplevelse av otrygghet där även ålder ska beaktas. Omvårdnadsbehovet ska dock inte vara så omfattande att den enskildes behov bättre tillgodoses på ett vård- och omsorgsboende.

Bedömningen av den enskildes behov av ett vård- och omsorgsboende ska grunda sig på en helhetsbedömning där den enskildes situation och möjligheter sammanvägs med sociala, medicinska, psykiska och existentiella behov. Bedömningskriterierna omfattar att; omvårdnadsbehovet ska vara så omfattande över dygnets alla timmar att behovet inte kan tillgodoses med hemtjänstinsatser, det ska finnas medicinska behov och behov av närhet till sjuksköterska och/eller personal även om behov av hjälp nattetid inte finns samt oro orsakad av psykisk ohälsa, kognitiv svikt eller demenssjukdom som påverkar den enskildes förmåga att fungera i ordinärt boende. Enligt riktlinjerna kan vård- och omsorgsboende beviljas den som uppfyller ett av de tre bedömningskriterierna. Av riktlinjerna framgår även att ålder i sig inte är något kriterium för vård- och omsorgsboenden, men att hög ålder särskilt bör beaktas i den sammantagna bedömningen.

Av riktlinjerna framgår att stadsdelsnämnden har ansvar för att genom individuppföljning följa upp att beviljade insatser utförs och att dessa tillgodoser den enskildes behov. Besluten ska följas upp minst en gång per år.

Stadens riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg är välkända och utgör ett stöd i handläggningen enligt de intervjuade. Även Socialstyrelsens handbok "Dokumentation och handläggning inom socialtjänsten" utgör ett stöd i handläggningen. I handläggningsprocessen ingår också regelbundna ärendedragningar där biståndshandläggare och ansvarig chef diskuterar bedömningen av insatser i aktuella ärenden. Vidare utgör domar från förvaltningsrätten ett viktigt stöd för handläggningen och bedömning av den äldre behov.

Samtliga intervjuade framhåller att en förutsättning för att beviljas vård- och omsorgsboende är att det krävs ett mycket omfattande omvårdnadsbehov som inte kan tillgodoses med hemtjänstinsatser. En helhetsbedömning av den enskildes situation görs emellertid i samtliga fall enligt intervjuade. I helhetsbedömningen ingår att se till det som finns runtomkring den äldre bland annat närhet till anhöriga.

Flera av de intervjuade lyfter att kriterierna för beviljande av lägenhet på servicehus som finns i stadens riktlinjer för handläggning inte upplevs vara lika tydliga som de är för vård- och omsorgsboende. Intervjuade upplever att det saknas en definition av målgruppen som servicehus riktar sig till. Intervjuade i några av de granskade stadsdelsnämnderna lyfter även problematiken med vitt skilda behov hos målgruppen äldre, från äldre med omsorgsbehov till personer med påtagliga psykiska funktionsnedsättningar, missbruksproblematik och hemlöshet. Intervjuade upplever inte att utbudet av särskilda boendeformer för äldre möter variationen i behov. Även i den utredning om servicehusen som genomfördes i staden under 2014 belystes den problematiken hos målgruppen äldre.

Samtliga intervjuade framhåller att en mycket viktig del i arbetet med att skapa ett tryggt boende för äldre är att ta reda på vad det är som skapar otrygghet för den äldre. De intervjuade upplever att oron/otryggheten i många fall hör ihop med att den äldre och dennes anhöriga känner sig oroliga för situationer som de inte känner till eller är obekanta med. Det kan till exempel röra sig om en äldre som ska komma hem till eget boenden efter en sjukhusvistelse.

Några intervjuade framhåller vikten av att handläggarna förstår vilken typ av insats man beslutar om. Kunskap och förståelse om insatserna kan utgöra ett stöd i handläggningen. Som ett led i att få

ökad förståelse och kunskap om insatserna har bland annat Norrmalms, Hässelby-Vällingby och Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltningar genomfört studiebesök för anställda på olika typer av boenden. Detta är dock inte något som sker systematiskt inom någon av de granskade nämnderna. Intervjuade framhåller att genomförda studiebesök medfört att biståndshandläggarna på ett bättre och tydligare sätt kunnat informera de äldre om de olika boendialternativen.

Nämndernas arbete för att säkerställa att behov av tryggt boende hos stadens äldre över 65 år tillgodoses

De som har fyllt 65 år och vill flytta från sitt hem eller inte klarar att bo kvar kan ansöka om att flytta till ett annat boende. Det finns olika former av boende med varierande grad av vård och omsorg i staden. Stadens biståndsbedömda insatser för äldre omfattar bland annat dagverksamhet och hemtjänst⁸. Äldre som har fyllt 65 år kan därutöver ansöka om trygghetslarm⁹. För de äldre i behov av mer omfattande vård och omsorg finns biståndsbeviljade boendeinsatser i form av särskilda boenden. I Stockholm stad finns det tre former av biståndsbeviljade boendeinsatser; vård och omsorgsboende, servicehus samt korttidsvård¹⁰. Det finns vård- och omsorgsboenden för personer med somatisk¹¹ problematik och för personer med demenssjukdom samt profilboenden för personer med särskilda sjukdomsdiagnoser eller funktionsnedsättning. Även i servicehus finns det möjlighet för de äldre att få hjälp av hemtjänsten med det de behöver i vardagen och oftast finns där en sjuksköterska och annan vårdpersonal som är tillgänglig dygnet runt.

Utöver de biståndsbedömda boendialternativen finns även trygghetsboenden och seniorboenden.¹² Trygghetsboende är ett boendialternativ med god tillgänglighet för äldre över 75 år och omfattar egen lägenhet med möjlighet till trygghetslarm. Det finns två typer av seniorbostäder; för personer som är äldre än 55 år och för de som är äldre än 65 år. Äldre som önskar trygghetsboende

⁸ Hemtjänsten kan omfatta städning, inköp och andra hushållssysslor, promenader eller sociala aktiviteter samt personlig omvårdnad. Hemtjänsten har kvälls- och nattpatruller vilket innebär att de äldre kan få tillsyn och hjälp dygnet runt.

⁹ Trygghetslarm innebär att de äldre kan nå personal dygnet runt.

¹⁰ Korttidsvård innebär att vistelse på ett vård- och omsorgsboende under en kortare period.

¹¹ Den som på grund av fysiska och medicinska skäl har behov som kräver särskild vård och omsorg ska erbjudas plats vid ett vård- och omsorgsboende med inriktning mot somatiska sjukdomar.

¹² Inom stadens kommunala bostadsbolag finns idag ca 1 407 lägenheter i seniorboende och 544 lägenheter i trygghetsboende. Den genomsnittliga kötiden för seniorboende är 8,6 år och för trygghetsboende 3,7 år.

eller seniorboende kan ansöka hos Stockholms stads bostadsförmedling.

Information

I stadens riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg framgår att informationen till den enskilde ska utformas på ett sådant sätt att den enskilde kan förstå och ta den till sig. Vidare framgår att den äldre ska få information om stadens äldreomsorg både sådan som är biståndsbedömd och sådana insatser som kan ges utan biståndsbeslut.

I de ärenden där den äldre får avslag på en ansökan om servicehus eller vård- och omsorgsboende informeras denne om möjligheten att söka andra former av insatser.

Äldrenämnden har tagit fram en stadsgemensam broschyr som beskriver vilken hjälp och service som staden erbjuder den som har behov av äldreomsorg. Broschyren innehåller information om hur en ansökan om äldreomsorg går till, beskrivning av olika typer av insatser, och vilka möjligheter som finns för att lämna synpunkter och klagomål. De granskade nämnderna har också tagit fram egna informationsmaterial om boenden och mötesplatser för äldre (träffpunkter) som finns inom stadsdelsområdet.

Granskningen visar att information ges både muntligt och skriftligt till den äldre eller anhöriga. Av intervjuer framgår att informationen anpassas efter individen och dennes behov. Granskningen visar även att stadsdelsnämnderna informerar den äldre på ett likartat sätt. När den äldre ansökt om en insats genomförs ett hembesök och det är vid detta tillfälle som biståndshandläggarna ger information om stadens äldreomsorg. Biståndshandläggarna informerar den äldre om olika former av biståndsbedömda boenden samt andra typer av insatser som hemtjänst, dagverksamhet eller trygghetslarm. Biståndshandläggarna informerar också den äldre om andra insatser som inte är biståndsbedömda, exempelvis möjligheten att ansöka om bostadsanpassning. Vidare ges information till de äldre om handlägningsprocessen och möjligheten att överklaga beslut.

De intervjuade framhåller att det vid informationstillfället är viktigt att informera om andra sätt att trygga sitt boende. Det är därför viktigt att handläggarna även har kunskaper om insatser som inte är myndighetsutövning t.ex. andra typer av boenden och möjligheten att ansöka om förtur genom bostadsförmedlingen. Det kan röra sig om att ställa sig i kö till trygghetsboende, kontakta hyresvärdar för eventuella bostadsbyten eller ordna med evakueringsbostad under

renoveringar. Några av de intervjuade framhåller att den uppsökande verksamheten gör ett viktigt arbete i att i ett tidigare skede nå äldre och informera om ovanstående.

Av stadens budget framgår att uppsökande verksamhet ska erbjudas personer över 80 år i staden. Granskningen visar att nämnderna arbetar med uppsökande verksamhet, men att det i varierande utsträckning finns ett samarbete mellan biståndshandläggningen och den uppsökande verksamheten. Vilken åldersgrupp den uppsökande verksamheten riktar sig till varierar mellan 65-80 år i de olika nämnderna. Målet med den uppsökande verksamheten är att arbeta proaktivt genom att de äldre får information om äldreomsorgen i Stockholms stad, möjlighet att delta på ett informationsmöte samt ha ett enskilt samtal med en handläggare. Den äldre får också information om öppna träffpunkter.

Alternativa insatser vid avslag

Granskningen visar att utgångspunkten vid biståndsbedömningen bland samtliga granskade nämnder är att den äldre i första hand ska kunna bo kvar i ordinärt boende och med insatser från till exempel hemtjänsten klara sin vardag. Vidare att det är den äldres omvårdnadsbehov som styr vilka andra insatser som kan bli aktuella vid avslag om särskilt boende.

Den vanligaste biståndsbedömda insatsen är hemtjänst eller utökad hemtjänst. Andra insatser är trygghetslarm, dagverksamhet, avlösning i hemmet, växelvård och ledsagning. De granskade nämnderna uppger att det i handläggningen är viktigt att beakta den enskilda personens känsla av oro och otrygghet och hur den kan lindras genom de olika insatserna.

Många av de äldre som av olika orsaker har vistats på sjukhus har behov av boende- och omsorgsanpassningar i samband med att den äldre ska komma hem till eget boenden. Med anledning av detta genomförs så kallade vårdplaneringar. Vid vårdplaneringen ska både personal från sjukhuset, distriktsköterska samt biståndshandläggare närvara med syftet att planera för en säker och trygg hemgång för den äldre. Samtliga nämnder arbetar med vårdplaneringar.

En del i att skapa ett tryggare boende för den äldre är även att arbeta preventivt med brandförebyggande åtgärder. Vid hembesök gör biståndshandläggarna alltid en bedömning av om personen ska betraktas som en högriskperson vad gäller risk för brand. Preven-

tionen kan bestå av installation av brandvarnare, boendestöd och i vissa fall stöd i att byta boende.

Andra alternativa insatser för att bryta isolering och skapa trygghet för den äldre är att förmedla kontakter till frivilligorganisationer. Dessa organisationer kan bland annat hjälpa till med att kopiera och fylla i blanketter eller besöka den äldre i hemmet för social samvaro.

Uppföljning av beviljad insats

Samtliga granskade stadsdelsnämnder uppger att alla insatser som beviljats, regelbundet följs upp vid individuppföljningen. Individuppföljningen genomförs minst en gång per år men kan också ske oftare beroende på vilka insatser den äldre tidigare har beviljats. Intervjuade uppger att de vid avslag om ansökan om särskilt boende följer upp hur de insatser som istället har beviljats fungerar och om de är tillräckliga. Uppföljning sker genom hembesök hos den äldre samt genom att biståndshandläggarna samverkar med hemtjänstutförare, dagverksamhet och primärvård för att i ett tidigt skede få information om hur insatsen fungerar.

Stadsdelsnämndernas sociala delegationer erhåller information om antalet ansökningar, bifall och avslag, information om förvaltningsrättens domar i enskilda ärenden, ej verkställda beslut samt beslut som fattats på delegation.

Stadsdelsnämnderna rapporterar för de olika insatstyperna uppgifter om antalet ansökningar, bifall och avslag till äldrenämnden. Denna rapportering sker en gång per år och används till att kunna följa myndighetsutövningen på ett stadsövergripande plan. Vidare används den till att kunna följa hur stadsdelsnämnderna tillämpar och efterlever riktlinjerna för biståndshandläggning. Informationen används även vid utredningar och tjänsteutlåtande samt i dialog med förvaltningarna.

Trygghet respektive otrygghet i boenden följs inte systematiskt upp och dokumenteras inom ramen för stadsdelsnämndernas individuppföljning. Däremot sker det en mätning av hur tryggt/otryggt äldre upplever att det är att bo på ett särskilt boende respektive att bo i ordinärt boende med stöd från hemtjänsten, inom ramen för den brukarundersökning som Socialstyrelsen årligen genomför bland alla personer som är 65 år och äldre. Enkäten innehåller frågor om hur tryggt/otryggt den äldre upplever att det är att bo på ett särskilt boende respektive att bo i ordinärt boende med stöd från hemtjänsten. Den senaste brukarundersökningen är från 2015 och den

visar att en högre andel äldre känner sig trygga på äldreboenden än hemma med hemtjänst.¹³ Bland de granskade stadsdelsnämnderna varierar resultatet avseende hur trygga de äldre känner sig med hemtjänst i ordinärt boende mellan 86 procent (Spånga-Tensta) till 76 procent (Södermalm). Spånga-Tensta ligger för övrigt högst i staden med det resultatet. Se bilaga 2 för sammanställning.

Kommunfullmäktiges riktade aktivitet i budget

I stadens budget 2016 har kommunfullmäktige fastställt att stadsdelsnämnderna ska utarbeta rutiner för att trygga att äldre som får avslag på ansökan om särskilt boende erbjuds andra insatser för att skapa ett tryggt boende.

Granskningen visar att stadsdelsnämnderna kommit olika långt i sitt arbete med att ta fram rutiner. Vidare uppger de intervjuade att det saknas en tydlighet rörande vad rutinen ska omfatta. Att stadsdelsnämnderna har gjort olika tolkningar av aktiviteten framkommer också, då nämnderna beskriver hur de arbetat med denna.

Hägersten-Liljeholmen och Norrmalm är de enda stadsdelsförvaltningar som hittills har tagit fram en rutin. Hägersten-Liljeholmens rutin syftar till att säkerställa likställigheten vid utredningar kring vård- och omsorgsboende eller servicehus. Rutinen omfattar hela utredningsprocessen från det personliga mötet till ansökan och utredning samt beslut. Norrmalms rutin omfattar förfarande vid beslut om avslag på ansökan om vård- och omsorgsboende.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd har tagit fram broschyrer som lämnas till den äldre vid avslag om särskilt boende. Informationsbroschyerna är tänkta att komplettera det informationsmaterial som redan finns i staden. Övriga nämnder som har granskats planerar att ta fram informationsbroschyrer och/eller att ta fram en rutin för att äldre som inte beviljas bistånd till boende får annat stöd så att behovet av tryggare boende säkras.

Äldrenämndens uppdrag kopplat till tryggt boende inom äldreomsorgen

I kommunfullmäktiges budget 2016 framgår att äldrenämnden ansvarar för att följa upp stadens samlade äldreomsorg samt sammanställa information från stadsdelsnämnderna. Vidare ska nämnden utveckla dialogen med stadsdelsnämnderna och till-

¹³ Svarsfrekvensen i mätningen är dock förhållandevis låg. Svarsfrekvensen för personer med hemtjänst uppgår till 63,8% emedan svarsfrekvensen för personer på vård- och omsorgsboende uppgår till 53,1%.

sammans med kommunstyrelsen ansvara för ärenden om riktlinjer, principer, policydokument och uppföljning av äldreomsorgen.

Äldrenämnden är bland annat medverkande i det utredningsarbete som pågår i staden rörande äldres boende i Stockholms stad (ÄBO) som ska förtydliga syfte och målgrupp för stadens boendeformer för äldre. Äldrenämnden har vidare i uppdrag att i samråd med stadsdelsnämnderna och bostadsbolaget Micasa AB göra en översyn av profilboende samt intressentboenden, med inriktning att öka antalet boenden i staden. Det omfattar anpassade boenden med olika typer av språklig och/eller kulturell inriktning samt profilboenden som riktar sig till äldre med missbruksproblematik, psykisk funktionsnedsättning samt för äldre hemlösa.

Äldrenämnden tog under 2015 fram nya riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg. Riktlinjerna har beslutats av kommunfullmäktige i maj 2015.

Granskning av enskilda ärenden inom äldreomsorgen

Revisionskontoret har genomfört aktgranskning av enskilda ärenden inom äldreomsorgen i samtliga stadsdelsnämnder som omfattas av granskningen. Granskningen av enskilda ärenden syftar till att säkerställa att de äldre som får avslag på ansökan om särskilt boende får annat stöd så att behovet av tryggare boende säkras i enlighet med intentionerna i budgeten för 2016. Urvalet har omfattat alla äldre över 85 år som fått avslag på ansökan om särskilt boende under 2015. Ett urvalskriterium har varit att den äldre har gett uttryck för periodvisa alternativt ständigt svåra besvär med oro och otrygghet. I granskningen har vi utgått från de utredningar som gjorts av biståndshandläggarna i samband med inkommen ansökan. Utifrån angivna kriterier har revisionskontoret granskat totalt 49 enskilda ärenden, varav 41 ansökningar om vård- och omsorgsboenden och åtta ansökningar om servicehus.

Samtliga av de äldre över 85 år som har fått avslag på ansökan om vård- och omsorgsboende eller servicehus har fått en information om alternativa insatser eller beviljats andra insatser. I de flesta fall har insatserna rört sig om utökad hemtjänst, trygghetslarm eller ledsagning.

Av de enskilda ärendena framgår även att informationen som ges till de äldre varierar i omfattning och form, men att den till stora delar anpassas efter individen.

Utredningarna ger sammantaget ett uttryck för att det krävs ett mycket omfattande omvårdnadsbehov för att vård- och omsorgsboende ska beviljas. Detta är något som även har bekräftats vid genomförda intervjuer.

Utifrån de enskilda ärenden som granskningen omfattat har vi även studerat journalanteckningar för att verifiera att uppföljning har gjorts av de insatser som satts in vid avslag av ansökan om särskilt boende. Granskningen visar att uppföljning av insatser genomförs i majoriteten av de enskilda ärendena samt av att insatserna tillgodoser den enskildes behov. I de fall inte uppföljning har gjorts har det framför allt berott på att den äldre avlidit innan insatsen har hunnit verkställas. I granskningen har vi sett att uppföljning av den äldres behov sker efter allt ifrån en dag till 14 månader. Majoriteten av uppföljningarna sker dock inom en månad och dokumenteras i journalanteckningar. De journalanteckningar vi tagit del av visar att biståndshandläggarna till övervägande del haft en uppföljande kontakt med den äldre och i förekommande fall med anhöriga. Vidare har biståndshandläggarna i flera ärenden haft kontakt med utförare av hemtjänst och andra verksamheter som den äldre besöker eller deltar i för att få deras bild av om de insatser som beviljats är tillräckliga i både omfattning och typ.

Sammanfattande slutsatser och bedömning

Äldrenämnden har ett stadsövergripande ansvar för att samordna, utveckla och följa upp stadens samlade äldreomsorg. Äldrenämnden är bland annat involverad i det utredningsarbete som pågår i staden rörande äldres boende samt ansvarar för översyn av riktlinjer för äldreomsorgen. Stadsdelsnämnderna ansvarar för att tillhandahålla en trygg äldreomsorg vilket även omfattar tryggt boende för äldre i både särskilt och ordinärt boende.

Stadens riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg är välkända men bedöms inte fullt ut utgöra ett stöd i handläggningen och arbetet med de individuella behovsbedömningarna. I granskningen har det framkommit att det råder otydligheter vad gäller kriterierna för beviljande av vård- och omsorgsboende respektive servicehus. Granskningen visar vidare att det saknas ett stöd för bedömning vid handläggning av boende-/trygghetsinsatser för äldre med andra behov än enbart omsorgsbehov, t.ex. personer med påtagliga psykiska funktionsnedsättningar, missbruksproblematik och hemlöshet. Det saknas

även särskilda boendeformer som möter variationen i behov hos äldre. Detta ses emellertid över inom ramen för bland annat det utredningsarbete som pågår i staden rörande äldres boende i Stockholms stad (ÄBO) samt den översyn som äldrenämnden har i uppdrag att genomföra tillsammans med stadsdelsnämnderna och bostadsbolaget Micasa AB.

I Socialstyrelsens allmänna råd anges att en viktig del i arbetet för att äldre personer ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande är att biståndshandläggarna arbetar på ett sätt som skapar förtroende och trygghet. Detta omfattar både ett gott bemötande och att kommunikationen med den äldre personen anpassas till hans och hennes förutsättningar och behov. Vidare lyfter Socialstyrelsen vikten av att känna till och förstå den äldres behov för att kunna bidra till den äldre personens trygghetskänsla samt att de som arbetar inom äldreomsorgen har den utbildning och kompetens som behövs också är ett bidrag till den äldres upplevelse av trygghet. Granskningen visar att stadsdelsnämnderna följer Socialstyrelsens allmänna råd. Norrmalms, Hässelby-Vällingby och Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltningar har även som ett led i att öka kompetensen hos medarbetarna genomfört studiebesök på olika typer av boenden.

I stadens riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg framgår att informationen till den enskilde ska utformas på ett sådant sätt att den enskilde kan förstå och ta den till sig. Detta knyter an till Socialstyrelsens allmänna råd som anger att kommunikationen med den äldre personen anpassas till hans och hennes förutsättningar och behov. Granskningen visar att stadsdelsnämnderna arbetar med såväl förebyggande insatser som alternativa insatser och information vid avslag. Information ges både förebyggande, vid ansökningstillfället samt i samband med avslag. Informationen som ges till de äldre varierar i omfattning och form, men anpassas till stora delar efter individen. Information ges även om andra insatser som inte är biståndsbedömda, exempelvis möjligheten att ansöka om bostadsanpassning. Granskningen visar att biståndshandläggarna i varierande utsträckning samarbetar med uppsökande verksamhet.

Samtliga nämnder som ingår i granskningen säkerställer att behov av tryggt boende hos stadens äldre över 65 år tillgodoses genom alternativa insatser. Det är den äldres omvårdnadsbehov som styr vilka andra insatser som kan bli aktuella vid avslag om särskilt boende.

Samtliga granskade stadsdelsnämnder uppger att de vid avslag om ansökan om särskilt boende följer upp hur de insatser som istället har beviljats fungerar och om de är tillräckliga. Granskningen visar att det sker uppföljning av att beviljade insatser tillgodoser den äldres behov av vård och omsorg i majoriteten av de enskilda ärendena.

Granskningen visar avslutningsvis att nämnderna har kommit olika långt i sitt arbete med att genomföra kommunfullmäktiges aktivitet om att ta fram en rutin för att säkerställa att äldre som får avslag på ansökan om särskilt boende erbjuds andra insatser i syfte att skapa ett tryggt boende. Det råder dock en otydlighet bland granskade nämnder rörande vad rutinen ska omfatta.

Den sammanfattande bedömningen är att stadsdelsnämnderna arbetar för att äldre som inte beviljas bistånd till boende får annat stöd så att behovet av tryggare boende säkras. Det finns dock vissa skillnader i stadsdelsnämndernas arbetssätt för att säkra behovet av tryggare boende hos äldre. Samtliga stadsdelsnämnder säkerställer dock att behov av tryggt boende hos stadens äldre över 65 år tillgodoses genom alternativa insatser. Stadsdelsnämnderna arbetar med såväl förebyggande insatser som alternativa insatser och information. Informationen som ges till de äldre anpassas till stora delar efter individen. Stadsdelsnämnderna bör dock säkerställa att individuppföljningar sker i samtliga ärenden samt att det dokumenteras.

Det finns genom stadens riktlinjer ett stöd för bedömning vid handläggning av boendeinsatser. Mot bakgrund av att stadsdelsnämnderna upplever att det finns otydligheter kring kriterierna finns det dock anledning för äldrenämnden att se över och utveckla riktlinjerna.

Granskade stadsdelsnämnder har kommit olika långt i arbetet med att ta fram en rutin för att trygga att äldre som får avslag på ansökan om särskilt boende erbjuds andra insatser i syfte att skapa ett tryggt boende. Vid granskningstillfället hade enbart två av fem stadsdelsnämnder tagit fram en rutin. Att stadsdelsnämnderna upplever att det saknas en tydlighet rörande vad rutinen ska omfatta samt att olika tolkningar görs motiverar att det sker en samordning av detta arbete. Äldrenämnden bör mot bakgrund av sitt övergripande ansvar för att samordna stadens äldreomsorg fungera som ett stöd i stadsdelsnämndernas arbete för att ta fram en rutin, enligt kommunfullmäktiges beslut, för att trygga att äldre som får avslag på ansökan om särskilt boende erbjuds andra insatser. Detta för att

Tryggt boende inom äldreomsorgen
18 (21)

säkerställa att arbetet bedrivs likvärdigt inom de olika
stadsdelsnämnderna.

Bilaga 1 – Intervjuförteckning

Äldreförvaltningen

Avdelningen för Uppföljning och Inspektion

Avdelningschef

Strateg

Avdelningen för Upphandling och Utveckling

Strateg

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Avdelningen för äldre och funktionsnedsättning

Enhetschef

Biträdande enhetschef

Biståndshandläggare

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning

*Avdelningen för äldreomsorg-, funktionsnedsättning, socialpsykiatri
(beställare)*

Avdelningschef

Enhetschef

Biträdande enhetschef

Biståndshandläggare

Norrmalms stadsdelsförvaltning

Äldre- och socialtjänstavdelningen

Avdelningschef

Beställarenheten äldreomsorg

Enhetschef

Biståndshandläggare

Biståndshandläggare

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Avdelningen för äldreomsorg

Avdelningschef

Beställarenheten

Enhetschef

Biståndshandläggare

Biståndshandläggare

Södermalms stadsdelsförvaltning

Beställarenheten för äldreomsorg

Biträdande enhetschef

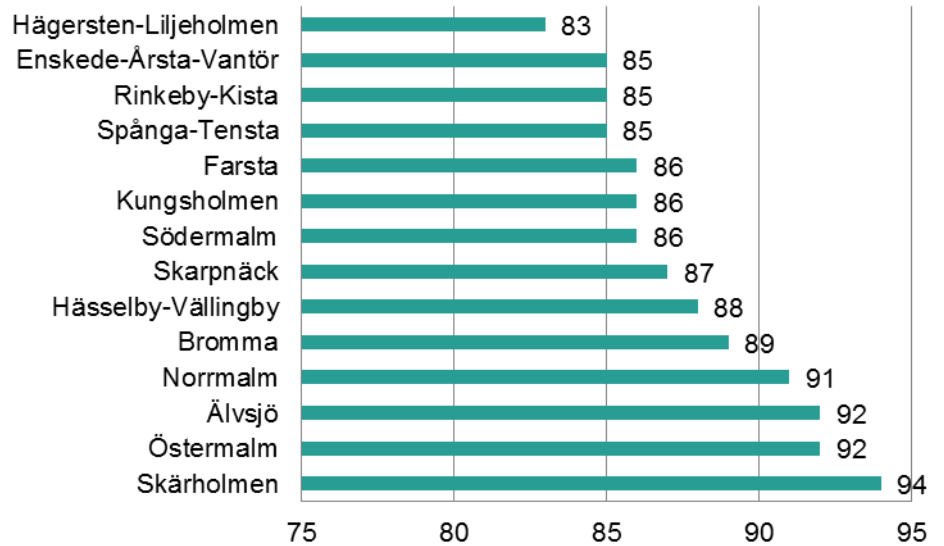
Biståndshandläggare

Biståndshandläggare

Bilaga 2 – Statistik

	Staden	Hä-Vä	Hä-Li	Spå-Ten	Norrmalm	Södermalm
Folkmängd (år 2015)	923 516	72561	84 914	37 868	69 536	127 323
Varav 65 år och äldre	134 081	10 514	10 197	4 531	10 696	21 303
Varav 65 år och äldre i %	15%	14%	12%	12%	15%	17%
Andel 65 år äldre av stadens totala andel 65 år och äldre	100%	8%	8%	3%	8%	16%
Varav 85 år och äldre	20 415	1 840	1 652	579	1 286	2 560
Varav 85 år och äldre i %	2%	3%	2%	2%	2%	2%
Andel 85 år äldre av stadens totala andel 85	100%	9%	8%	3%	6%	13%
Ansökningar VoB (2015)	3 905	262	355	104	534	493
Ansökningar i %	100%	7%	9%	3%	14%	13%
Avslag	646	34	90	13	52	131
Avslag av ansökningar i %	17%	13%	25%	13%	10%	27%
Ansökningar servicehus	820	64	51	70	23	144
Ansökningar i %	100%	8%	6%	9%	3%	18%
Avslag	351	30	47	15	17	69
Avslag i %	43%	47%	92%	21%	74%	48%

Andelen äldre som känner sig trygga i särskilt boende



Andel äldre som känner sig trygga med hemtjänst i ordinärt boende

