

# Äldrevänlig stad

Om hur det är att åldras i Uppsala

Roger Jo Linder  
Jonny Eliasson  
Bo Engström

Huvudrapport, november 2017

# Innehåll

---

Sammanfattning.....	3
Bakgrund .....	4
Medlemskapet.....	6
Syfte.....	6
Tidplan.....	6
Baslinjemätningen.....	7
Resultat från enkätundersökning.....	10
Introduktion .....	10
Representativt urval.....	10
Allmän upplevelse av att åldras i Uppsala.....	12
Behov av förändring och utveckling.....	13
Resultat från rundabordskonferenser.....	16
Introduktion .....	16
1. Utemiljöer och byggnader.....	16
2. Kollektivtrafik och vägar.....	16
3. Bostäder .....	17
4. Social delaktighet .....	18
5. Respekt och social integration (åldersdiskriminering).....	18
6. Arbete, sysselsättning och medborgardeltagande .....	19
7. Kommunikation och information .....	20
8. Samhälls- och hälsovårdstjänster samt kommersiell service.....	20
Samlad bedömning och slutsatser .....	22
Enkätundersökningen.....	22
Rundabordskonferenser.....	22
Slutsatser .....	23
Arbetets organisation.....	24
Bilaga: WHO Guide för Uppsala .....	25

# Sammanfattning

---

Andelen äldre personer ökar på världens samtliga kontinenter. Bara i Europa beräknas andelen personer som fyllt 60 år öka från en femtedel av befolkningen år 2006, till en dryg tredjedel år 2050. Parallellt ökar urbaniseringen som innebär att en växande majoritet av världens befolkning bor i städer. Det utgör de främsta drivkrafterna till att Världshälsorganisationen (WHO) år 2007 tog initiativ till nätverket "Age friendly cities and communities". I Uppsala har det översatts till Äldrevänliga städer och kommuner.

Uppsala är medlem i nätverket sedan 2016 och hyser en förhoppning om att, med vägledning från WHO, stärka kommunen inför utvecklingen med en växande andel äldre. Med medlemskapet följer samtidigt en förpliktelse till ett utvecklingsarbete som inkluderar en inledande mätning, en så kallad baslinjebedömning, av kommunens äldrevänlighet. Utifrån mätningen ska det sedan tas fram en treårig handlingsplan.

Baslinjebedömningen i genomfördes i tre faser under perioden september 2016 till juni 2017. Det började med intervjuer med äldre på gator och torg, därefter gjordes telefonintervjuer med färdtjänstkunder. Totalt intervjuades cirka 900 äldre över 60 år. Under våren 2017 fördjupades mätningen med 15 rundabordskonferenser i 14 utvalda områden i staden och på landsbygden. Cirka 900 äldre över 60 år deltog. Det innebär att mätningen involverade nästan var 20:e person (4 %) av Uppsalas äldre befolkning över 60 år. Målet var att intervjupersonerna skulle representera den äldre befolkningen. Det finns dock reservationer kring hur väl vissa grupper faktiskt var representerade. Det gäller framförallt de yngsta äldre (varav många är yrkesarbetande), äldre män och personer med invandrarbakgrund samt socioekonomiskt svaga grupper. Det vill säga grupper med låg utbildnings- och inkomstnivå.

Sammantaget visar baslinjebedömningen att den övervägande majoriteten av de äldre i Uppsala har en positiv bild av att åldras i kommunen. Var fjärde person var dock tveksam eller negativ. Samtidigt fanns stora skillnader mellan äldre som bor i staden, och äldre som bor på landsbygden. Äldre på landsbygden var tveksamma eller negativa i högre utsträckning.

Dialogen med den äldre befolkningen visar att utvecklingsinsatser är motiverade inom framförallt fem områden med mål att:

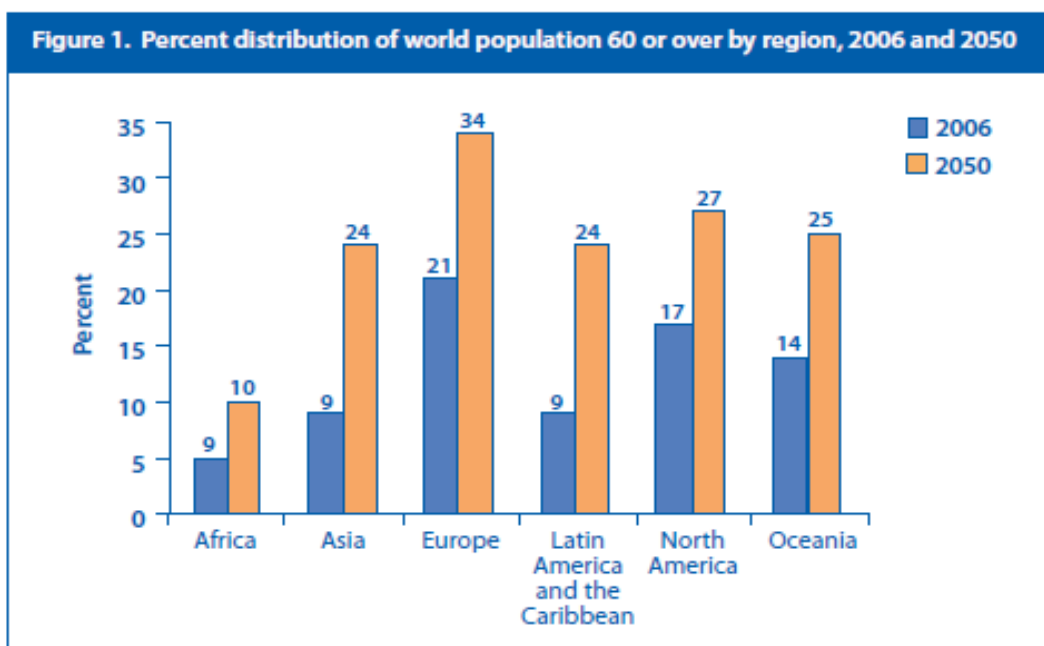
1. minska upplevd diskriminering på grund av ålder
2. minska skillnader i upplevd livskvalitet mellan äldre boende i staden respektive på landsbygden
3. förbättra förhållanden på bostadsmarknaden ur ett äldreperspektiv
4. förbättra utemiljön ur ett äldreperspektiv
5. förbättra kollektivtrafiken ur ett äldreperspektiv.

Kommunen kan ta ansvar för åtgärder inom flera av dessa områden. Men vissa av dem behöver ett betydligt bredare partnerskap och engagemang från hela samhället.

# Bakgrund

I juni 2007 tog världshälsoorganisationen (WHO) initiativ till det internationella nätverket "Age friendly cities and communities". I Uppsala översatt till Äldrevänliga städer och kommuner. Idag har nätverket över 500 medlemmar i form av städer och kommuner och finns representerat på samtliga kontinenter, förutom Afrika.

Bakom WHO:s initiativ finns framförallt två centrala drivkrafter. I första hand handlar det om nödvändig utveckling med en kraftigt ökad andel äldre på samtliga kontinenter. Bara i Europa beräknas andelen personer över 60 år öka från en femtedel av befolkningen år 2006, till en dryg tredjedel år 2050. Se figur 1 nedan.



Source: United Nations Department of Economic and Social Affairs (1).

Den andra drivkraften handlar om en tilltagande urbanisering. Det vill säga inflyttning och tillväxt av städer världen över. Sett till hela världen förväntas andelen av befolkningen som är bosatt i städer öka från hälften till tre femtedelar bara över två decennier, fram till år 2030.<sup>1</sup>

I Uppsala förväntas en kraftig förändring i åldersgruppen 80 och äldre. Antalet förutspås öka från nuvarande 8 500 personer till 16 300 personer år 2030. Det är framförallt i åldern över 80 år som enskilda personers behov av kommunens stöd ökar kraftigt. Knappt hälften av kommunens 80-åringar har en eller flera insatser som exempelvis hemtjänst/hemvård, särskilt boende eller korttidsboende. Av Uppsalas totala invånarantal på cirka 215 000 är drygt 47 000 personer över 60 år (19 procent). Om vi ser till hela denna grupp är dock andelen som har någon form av nämnda insatser dock mindre än var tionde person. Flertalet, 9 av 10 över 60 år, klarar sig alltså själva eller med stöd av anhöriga.

Även i Uppsala finns en tendens till urbanisering, samtidigt som de lokala politikerna har ambitionen att värna om landsbygdens utveckling. Inom arbetet med Äldrevänlig stad finns därför ambitionen att inkludera hela kommunen, både staden och landsbygden.

<sup>1</sup> Ökning från 48,7 % år 2005 till 59,9 % år 2030 (WHO).

Det finns givetvis en ekonomisk konsekvens av ett ökat vård- och omsorgsbehov. För närvarande är kostnaderna för kommunens insatser för åldersgruppen över 60 år, med tyngdpunkt på de som är över 80 år, en sjättedel av kommunens totala budget. Det är närmare 2 miljarder kronor. Motsvarande kostnader vid en oförändrad behovsbild år 2030, det vill säga om 13 år, uppskattas till en fjärdedel av kommunens totala budget. Det är därför viktigt att kommunen verkar för ett helhetsgrepp kring alla faktorer som har betydelse för våra äldre medborgares möjligheter att leva ett självständighet liv. Det handlar bland annat om möjligheter att se över och påverka sin boendesituation, den fysiska miljöns utformning, tillgång och tillgänglighet till olika former av service, kollektivtrafik, hälso- och sjukvård, hjälpmedel, kultur och idrott med mera. Det handlar även om delaktighet i samhällslivet, attityder till äldre samt andra demokratiska och psykosociala aspekter. Samarbete och partnerskap med andra aktörer utanför kommunens nämnder och förvaltningar är därför av högsta vikt.

# Medlemskapet

Den 25 april 2016 beslutade Uppsala kommunfullmäktige att ge äldrenämnden i uppdrag att ansöka om medlemskap i WHO:s nätverk för äldrevänliga städer. Medlemskapet i det globala nätverket innebär inga avgifter. Men det förutsätter att kommunen sluter upp bakom intentionen att bedriva ett utvecklingsarbete för att skapa en äldrevänlig stad. Medlemskapet innebär en förpliktelse att genomföra ett utvecklingsarbete i tre steg:

- Utveckla ansatser och forum som säkerställer att äldre människor involveras i utvecklingsarbetet.
- Genomföra en baslinjebedömning/mätning kring stadens äldrevänlighet.
- Ta fram en treårig handlingsplan som grundar sig på resultatet av baslinjebedömningen/mätningen.

Uppsala beviljades medlemskap i juni 2016. Göteborg är också medlem. Stockholm och Östersund förbereder att ansöka om medlemskap. När det gäller övriga Norden är Reykjavik, Tammerfors, Oslo och Trondheim redan medlemmar.

## Syfte

Så här sammanfattade kommunfullmäktige beslutet om ett medlemskap:

- Att med stöd av WHO:s ramverk utveckla en socialt och ekonomiskt hållbar strategi i äldrefrågorna och till en angelägenhet för hela staden.
- Att ta del av internationella aktörers erfarenheter och kunskaper för att utveckla och dela med sig av initiativ där staden varit och är framgångsrik.

## Tidplan

Samtidigt som kommunfullmäktige gav äldrenämnden i uppdrag att ansöka om medlemskap fastställdes följande tidplan:

<i>Steg 1: <b>Uppstart</b></i> med inläsning, ställningstagande, förankring och ansökan.	Första halvåret 2016
<i>Steg 2: <b>Planering</b></i> (år 1-2): Utveckla instrument, samla in data för baslinjebedömning, etablera samarbetspartners och samrådsforum, ta fram en handlingsplan.	Andra halvåret 2016–2017
<i>Steg 3: <b>Implementering</b></i> (år 3-5): Verkställa handlingsplanen.	2018-2020
<i>Steg 4: <b>Utvärdering.</b></i> Utvärdering av plan och genomförande.	2021
<i>Steg 5: <b>Erfarenhetsutbyte</b></i> (år 1-6): Utbyte av erfarenheter med andra aktörer	2016 -2021

# Baslinjemätningen

---

I Uppsala finns ett väl utvecklat samarbete med olika pensionärsorganisationer. Däremot har dialogen med den äldre befolkningen inte haft samma omfattning. I medlemskapet inom WHO:s nätverk har fokus därför varit att säkerställa en hög grad av delaktighet inom målgruppen 60 år och äldre, i den inledande mätningen kring kommunens äldrevänlighet.

Baslinjemätningen har genomförts i tre olika faser:

Fas 1: Intervjuer på gator och torg i ett urval geografiska områden i Uppsala.

Fas 2: Telefonintervjuer med personer som har färdtjänst.

Fas 3: Rundabordskonferenser i ett urval geografiska områden i Uppsala.

I de inledande faserna var ambitionen att mer generellt skanna av upplevelsen av att åldras i olika delar av Uppsala. Syftet med de avslutande rundabordskonferenserna var att mer i detalj belysa en rad aspekter med utgångspunkt från en guide som utarbetats av WHO ("Global Age-friendly Cities: A Guide", WHO 2007). Den internationella guiden har utarbetats i samarbete med 33 städer i olika delar av världen. Guiden fokuserar på åtta områden under följande rubriker:

1. Utemiljöer och byggnader
2. Kollektivtrafik och vägar
3. Boende
4. Social delaktighet
5. Respekt och social inkludering
6. Arbete, sysselsättning och medborgarinflytande
7. Kommunikation och information
8. Samhälls- och hälsovårdstjänster samt kommersiell service

## FAS 1: Gator och torg

Intervjuerna på gator och torg genomfördes under perioden september-oktober 2016. Efter annonser i dagspress och med polisens tillstånd, arrangerades 15 olika möten på öppna platser i Uppsala. Oftast med fysisk anknytning till dagligvaruhandel. Merparten av intervjuerna genomfördes av tjänstemän som vanligtvis arbetar med uppsökande hembesök hos äldre, en del av äldreförvaltningens förebyggande arbete. Totalt intervjuades cirka 800 personer över 60 år.

Intervjun var i sin enkelhet uppbyggd kring två frågor:

Fråga 1. Tycker du Uppsala är bra att åldras i?  
(Fyra svarsalternativ: ja, nej, tveksam, vet ej.)

Fråga 2. Behöver något förändras/utvecklas?  
(10 svarsalternativ, förutom WHO: s åtta fokusområden fanns även alternativen Annat och Nej, det är bra som det är.)

Avslutningsvis tillfrågades den intervjuade kring sin ålder och det noterades om svaren kom från en kvinna eller en man.

## FAS 2: Färdtjänst

I syfte att bättre nå ut till personer med nedsatt rörlighet kompletterades ovannämnda initiativ med en serie telefonintervjuer av kommunens färdtjänsthandläggare. I Uppsala gör färdtjänsthandläggarna kontinuerligt uppföljningsintervjuer kring hur färdtjänstkunder upplever resorna. Det frågebatteri de använder sig av vid dessa intervjuer kompletterades under en månads tid med samma intervjufrågor som tidigare användes på gator och torg. Så gjordes i förhållande till samtliga intervjuade som var fyllda 60. Totalt intervjuades cirka 100 personer på detta sätt under november 2016.

## FAS 3: Rundabordskonferenser

Inspirerade av den form som användes i en stad med lite längre historia inom nätverket, nämligen Dublin på Irland, valdes så kallade rundabordskonferenser som form för en mer fördjupad genomlysning och mätning av Uppsalas äldrevänlighet. Rundabordskonferens innebär i detta sammanhang att ett urval äldre, inom ett visst geografiskt område, bjöds in till ett möte för att i smågrupper och under mötesledares ledning bedöma områdets äldrevänlighet. Ambitionen var att genomlysna samtliga aspekter som WHO lyfter fram i sin guide för varje utvalt geografiskt område.

Urvalet omfattade 14 olika geografiska områden för såväl de två inledande faserna i baslinjemätningen som för de avslutande rundabordskonferenserna. Två kriterier låg till grund för urvalet; att områdena skulle ha en hög andel äldre, och att områdena hade olika socioekonomisk sammansättning.<sup>2</sup>

Konferenserna krävde ett omfattande förberedelsearbete. Inledningsvis handlade det om att översätta WHO: s guide till svenska, vilket äldreförvaltningen gjorde med visst konsultstöd under hösten 2016. Översättningsarbetet innebar en varsam anpassning. Efter bearbetningen omfattade guiden 131 frågor/påståenden inom åtta olika fokusområden.

Därefter följde arbete kring mötesordningen vid konferenserna, formerna för smågruppsövningarna och utveckling av pedagogiska hjälpmedel som stöd för genomgången av WHO: s guide. Det sistnämnda innebar bland annat att ta fram röstkort och blädderblock med frågor/påståenden i miniformat. Vidare utvecklades ett särskilt webbaserat program för registrering av svar, och en kortare utbildning för mötesledare respektive protokollförare. Mötesledarna ansvarade för att leda genomgången av WHO: s frågor/påståenden i en grupp med 6-10 äldre. Protokollföraren ansvarade för svarsregistreringen i datorprogrammet som utvecklats för mätningen.

---

<sup>2</sup> Fålhagen, Svartbäcken, Storvreta, Björklinge, Salabacke, Almunge, Luthagen, Gottsunda, Eriksberg, Flogsta-Ekeby, Årsta, Sävja, Innerstaden (x 2), Gränby



För uppdraget som mötesledare rekryterades pensionerade tjänstemän med yrkesförflutet i olika delar av samhällslivet i Uppsala. Tjänstemän från olika förvaltningar i Uppsala kommun var protokollförare. Sammanlagt utbildades ett 30-tal funktionärer för rundabordskonferenserna. Under perioden april till juni 2017 blev totalt cirka 27 000 personer, 60 år och äldre, inbjudna till dessa konferenser. Det betyder att samtliga personer i utvalda områden som fyllt 60 år fick en inbjudan att medverka.

Varje konferens rymde 64 personer, fördelade på åtta bord, och principen först till kvarn gällde. Efter intresseanmälan skickades en bekräftelse till de som fick möjlighet att medverka. Bekräftelsen fungerade även som inträdesbiljett. Totalt kom närmare 900 äldre att medverka.

Konferensen inleddes med att deltagarna fick svara på samma enkät som tidigare använts i fas 1 och 2 av baslinjemätningen. Syftet var att få ett bredare underlag kring den allmänna bedömningen av hur det är att åldras i olika områden i Uppsala.

Efter detta inledande moment och en gemensam introduktion riktades uppmärksamheten mot WHO:s fokusområden. Varje bord hade två fokusområden att hantera. Mötesdeltagarna fick rösta och ta ställning till ett antal påståenden inom respektive fokusområde. Vid röstningsförfarandet hade varje deltagare fyra röstkort med svarsalternativen: ja, nej, delvis och vet ej. Efter omröstning kring ett tiotal påståenden var det en kort paus. Under tiden valde dataprogrammet, som användes för svarsregistreringen, ut de påståenden som mötesborden varit mest kritiska till. Dessa påståenden presenterades för deltagarna och därefter följde en diskussion under cirka 10 minuter. Syftet var att konkretisera vad kritiken avsåg mer i detalj. Avsikten var alltså att konkretisera och förtydliga upplevda brister i områdets äldrevänlighet. Protokollföraren dokumenterade alla inlägg. Totalt gick varje mötesbord igenom mellan 30 och 40 påståenden på cirka två timmar. (En inledande och kommunövergripande redovisning av resultatet från både enkäten och rundabordskonferenserna kommer längre fram i den här rapporten.)

Synpunkter har även inkommit via representanter för projektledningen som deltagit i möten och konferenser med olika pensionärsföreningar som PRO och SPF, samt föreningar för tornedalingar, finska grupper med mera. Det har även lämnats synpunkter vid gemensamma möten med Region Uppsala när det gäller kollektivtrafikfrågor<sup>3</sup>. Ett inflöde av synpunkter har även skett kontinuerligt via projektets hemsida, mejl och telefon.

---

<sup>3</sup> Dokumenterat av TV Uppsala.

# Resultat från enkätundersökning

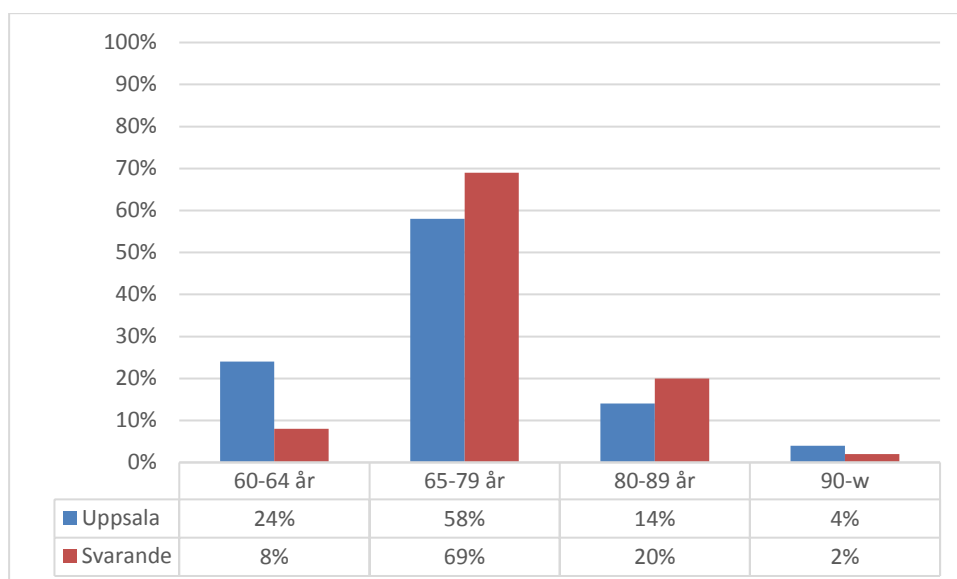
## Introduktion

I samtliga tre faser i baslinjemätningen har en enkel enkät använts för att ta rätt på äldre personers upplevelse av att åldras i Uppsala, inklusive behovet av förändring/utveckling sett ur med deras perspektiv. Inledningsvis (september-oktober 2016) besvarade äldre personer enkäten i öppna intervjuer på gator och torg. Därefter tillfrågades äldre färdtjänstkunder i telefonintervjuer (november 2016). Slutligen fick deltagarna vid rundabordskonferenserna att besvara enkäten (april-juni 2017). Uppgiftsinsamlingen sträcker sig därmed över en längre period.

## Representativt urval

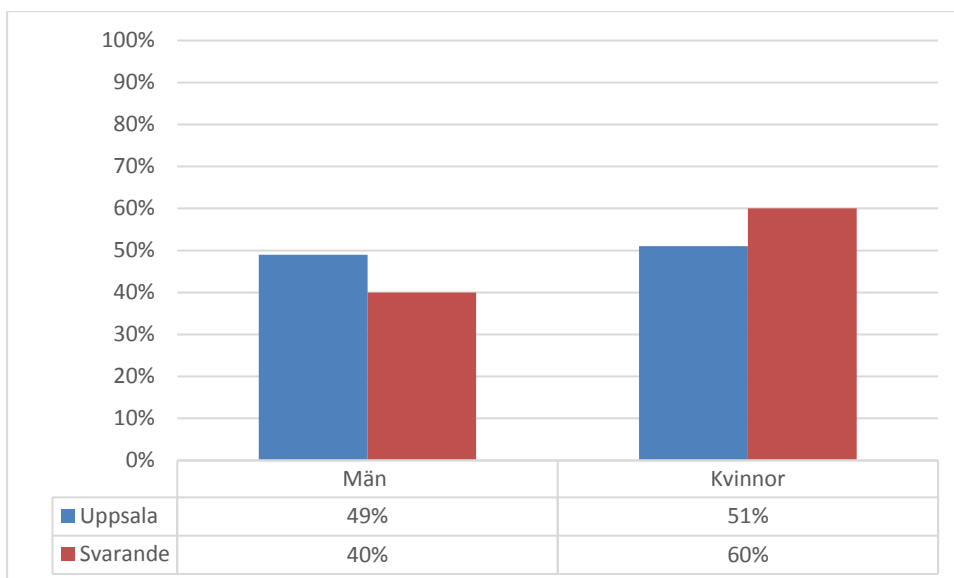
Målet var att genomföra baslinjemätningen med hjälp av äldre som representerar ett tvärsnitt av den äldre befolkningen i Uppsala. Det har redan nämnts att urvalet av stadsdelar gjorts för att få en socioekonomisk spridning. En analysdimension är därför hur medverkan förhåller sig till denna ambition. Andra dimensioner handlar om hur män och kvinnor är representerade, samt hur olika äldre åldersgrupper finns med jämfört med fördelningen i Uppsala som helhet. Eftersom Uppsala valt att även inkludera landsbygden i arbetet med att utveckla kommunens äldrevänlighet, är proportionerna mellan boende på landsbygden och i staden också viktiga att analysera.

När det gäller de medverkande framgår nedan att åldersgruppen mellan 60 och 64 år, det vill säga åldrarna före den officiella pensionsåldern, är de som främst är underrepresenterade i undersökningarna. Då vi samlat in data dagtid under vardagar är en trolig förklaring att många i denna åldersgrupp inte haft möjlighet att medverka då de varit på jobbet. Bortfallet i denna grupp har medfört en viss överrepresentation av svarande ur de äldre åldersgrupperna, med de allra äldsta som undantag.



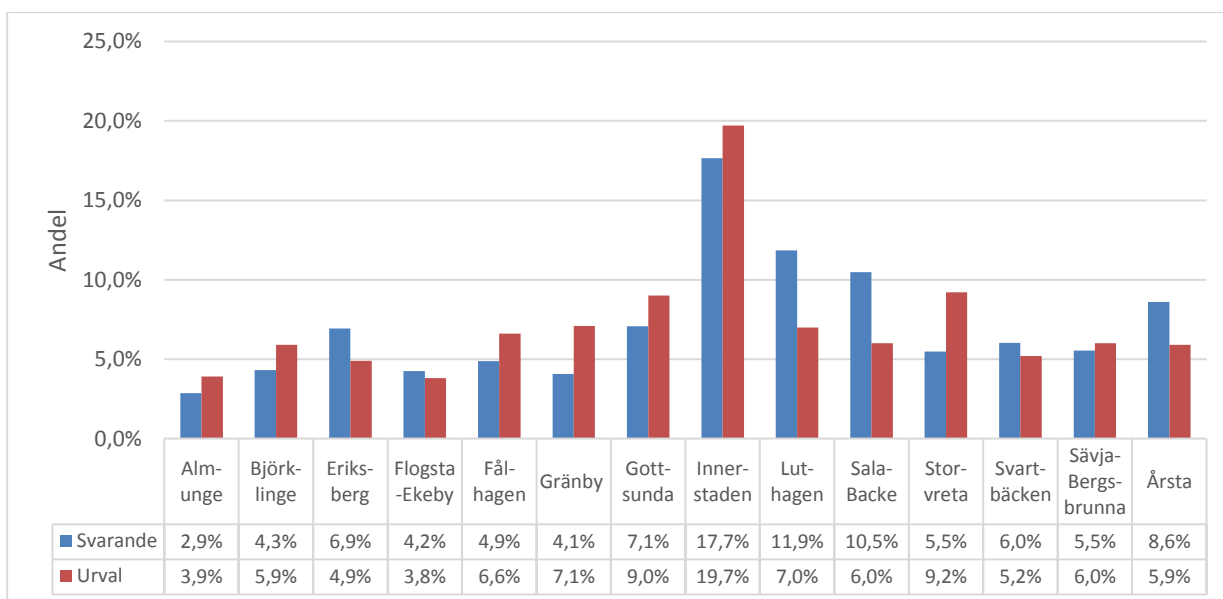
**Diagram 1: Åldersfördelning i den äldre befolkningen i Uppsala respektive motsvarande fördelning bland de svarande i delundersökningarna i baslinjemätningen 2017.**

Ifråga om könsfördelningen kan vi istället konstatera ett något större intresse bland kvinnor att medverka. Män är därmed något underrepresenterade, jämfört med den faktiska könsfördelningen hos den äldre befolkningen i Uppsala.



**Diagram 2: Könsfördelning i den äldre befolkningen i Uppsala respektive motsvarande fördelning bland de svarande i delundersökningarna i baslinjemätningen 2017.**

Så till frågan om hur medverkan varit i de olika områden som valts ut att ingå i undersökningen. Som ovan nämnts fanns en ambition att få med områden med en hög andel äldre, och samtidigt få viss socioekonomisk spridning. Som framgår nedan finns samtliga utvalda områden representerade i undersökningen. Relaterat till urvalet blev några lite underrepresenterade, och några lite överrepresenterade<sup>4</sup>.



**Diagram 3: Urval och svarande i utvalda områden i baslinjemätningen 2017. Proportionell fördelning.**

Sammantaget finns ändå en relativt god spridning och medverkan från olika geografiska och socioekonomiska områden i undersökningen. Trots det finns reservationer kring hur väl vissa grupper faktiskt medverkat. Reservationerna gäller främst socioekonomiskt svaga grupper och personer med invandrarbakgrund.

<sup>4</sup> Mer påtagliga avvikelser gäller Luthagen och Sala backe som blev något överrepresenterade, medan Storvreta och Gränby blev något underrepresenterade.

## Allmän upplevelse av att åldras i Uppsala

I samtliga faser har den inledande frågan tagit sikte på att fånga den allmänna upplevelsen av att åldras i Uppsala utifrån upplevelsen i den stadsdel/det område där frågan ställdes. Inledningsvis ska vi redovisa utfallet för Uppsala som helhet.

I tabellen här nedan framgår att det absoluta flertalet, 69 procent, hade en positiv inställning till att åldras i kommunen. Samtidigt bör noteras att närmare var femte var tveksam, och drygt var tjugonde negativ. Nästan var tionde person uppgav att de inte hade någon uppfattning i frågan.

**Tabell 1: Tycker du att Uppsala\*) är bra att åldras i? Samtliga svarande.**

Svarsalternativ	Antal (N)	Andel (%)
• Ja	1 092	69
• Tveksam	285	18
• Nej	86	5
• Vet ej	120	8
<b>Totalt svarande</b>	<b>1 583</b>	<b>100</b>

\*) Frågan innehöll även namnet på respektive område där den ställdes.

Fanns då skillnader i den allmänna upplevelsen mellan män och kvinnor, olika äldre åldersgrupper och boende i stad respektive landsbygd? Som framgår nedan var skillnaderna närmast försumbara mellan män och kvinnor. Notera att män gav uttryck för en uppfattning i marginellt högre grad än kvinnor, och var någon procentenhet mer positiva eller mer negativa.

**Tabell 2: Tycker du att Uppsala är bra att åldras i? Fördelning mellan kvinnor och män.**

Kön/Svarsalternativ	Andel (%)				Antal svar (N)
	Ja	Tveksam	Nej	Vet ej	
• Kvinna	69	19	4	8	944
• Man	70	17	7	6	615
• Totalt	69	18	5	7	1559

Hur var det då med uppfattningen i olika åldrar? Här fanns en större spridning och även ett tydligt mönster. Ju äldre den svarande var, desto mer positivt var svaret. Ett resultat som möjligen kan låna sig till flera olika tolkningar. Mellan de yngre äldre, 60-65 år, och de allra äldsta, över 90 år, var skillnaden hela 28 procentenheter när det gäller andelen positiva svar.

**Tabell 3: Tycker du att Uppsala är bra att åldras i? Andel positiva i olika åldersklasser.**

Ålder	Andel positiva (%)	Antal svar
• Under 65 år	61	133
• 65-79 år	67	1 084
• 80-89 år	77	308
• 90+ år	89	37
• Totalt	69	1 562

Fanns skillnader i den allmänna upplevelsen mellan boende i staden respektive på landsbygden? För den analysen har svaren från boende i stadsdelar som inkluderats i urvalet i Uppsala tätort jämförts med svaren från boende i de tre områden på Uppsalas landsbygd som ingår i urvalet<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Gäller Storstora, Björklinge och Almunge.

Som framgår fanns en markant skillnad i svarsbilden. På landsbygden var bara drygt hälften positiva till att åldras på orten. I staden var istället en övervägande majoritet positiv. En närmare analys visar dessutom att mindre än hälften var positiva i de minsta orterna på landsbygden<sup>6</sup>.

**Tabell 4: Tycker du att Uppsala är bra att åldras i? Andel positiva i stad respektive landsbygd.**

Boendeort	Andel positiva (%)	Antal svar
• Uppsala stad	73	1286
• Landsbygd	54	297
• Totalt	69	1583

## Behov av förändring och utveckling<sup>7</sup>

I enkäten ingick även att de svarande fick följdfrågan om det finns något som borde förändras eller utvecklas. I sammanhanget var underförstått att frågan syftade på förhållanden som kunde göra orten/kommunen till en bättre plats att åldras på.

Närmare var femte, 17 procent, svarade att det är bra som det är. Det vill säga att de inte hade några synpunkter på behov av förändring eller utveckling. Huvuddelen, strax under 80 procent, uppgav dock behov av förändringar i något eller några avseenden.

De som svarade hade även möjlighet att registrera svaret utifrån WHO:s fokusområden. Det ska dock observeras att dessa områden, i detta skede av baslinjemätningen, omformulerades något i syfte att göra dem mer lättbegripliga. Som läsaren senare kommer att förstå längre fram i den här rapporten så finns en mängd olika, och mer detaljerade aspekter under varje rubrik i WHO:s guide. I det här sammanhanget presenterades inte dessa delaspekter, utan den svarandes kategorisering gjordes utifrån en förståelse på rubriknivå. Kategorisering kan därför sägas vara gjord utifrån en mer ytlig förståelse av fokusområdet, jämfört med den mer preciserade och utvecklade version som WHO presenterar i sin guide. Som svarsalternativ lämnades dessutom öppet för den svarande att också ange något helt annat än det som tolkades in under dessa rubriknivåer i och med svarsalternativet "annat".

Med ovanstående reservation i minne ska vi gå igenom synpunkterna på behov av förändring och utveckling. Inledningsvis kan konstateras att det framförallt är två områden som samlat många svarande, nämligen "kollektivtrafik och vägar" (39 %) och "bostäder" (35 %). Närmare två av fem respektive drygt var tredje person ansåg att det fanns behov av förändringar och utveckling inom dessa områden.

Därnäst fanns tre rubriker där omkring var fjärde svarande hade synpunkter på förändringsbehov; "äldrevänlig hälso- och sjukvård samt socialtjänst" (29 %), "möjligheter till mötesplatser, evenemang och aktiviteter" (25 %) samt "äldreanpassad kommunikation och information" (24 %).

Drygt var femte efterlyste förändring vad det gäller "attityder till äldre". Medan få, mindre än var tionde, hade synpunkter på förändringar när det gäller "möjligheterna för äldre till arbete och utbildning".

<sup>6</sup> Björklinge (48 %), Almunge (38 %).

<sup>7</sup> När det gäller den mer avgränsade enkäten till närmare 100 färdtjänstkunder framkom att de svarade marginellt mer positivt på frågan om att åldras i Uppsala. 71 % svarade ja, 14 % var tveksamma och 6 % svarade nej. På frågan om behovet av förändring svarade dessutom två av fem (39 %) att "det är bra som det är", vilket förstärkte den positiva svarsbilden. Samtidigt låg alla övriga listade svarsalternativ i frågan på en lägre nivå bland färdtjänstkunderna.

**Tabell 5: Behöver något förändras/utvecklas? Samtliga svarande (rangordnade efter mest frekventa svar).**

Svarsalternativ	Antal (N)	Andel (%)
• Kollektivtrafik och vägar	603	39
• Bostäder	533	35
• Äldrevänlig hälso-och sjukvård samt socialtjänst	455	29
• Möjligheter till mötesplatser, evenemang och aktiviteter	379	25
• Äldreanpassad kommunikation och information	373	24
• Attityder till äldre	324	21
• Nej, det är bra som det är	262	17
• Tillgänglighet till byggnader och utemiljöer	252	16
• Annat	202	13
• Möjligheter för äldre till arbete och utbildning	142	9
• Vet ej	60	4
<b>Totalt svarande</b>	<b>1 541</b>	<b>100</b>

Fanns då skillnader i den allmänna upplevelsen mellan män och kvinnor, olika äldre åldersgrupper och boende i stad respektive landsbygd? Det ska vi redovisa i det följande. Vi inleder som tidigare med frågan om eventuella könsskillnader.

När det gäller skillnader mellan män och kvinnor vad kanske mest påtagligt att kvinnorna hade mer synpunkter, i högre grad såg behov av förändring, inom i stort sett samtliga områden (utifrån angivna rubriknivåer). Det avspeglade sig också i att bara 15 procent av kvinnorna svarade att "det är bra som det är", jämfört med 20 procent bland männen. Inom ett par områden, där synpunkter framfördes kring behov av förändring, var också skillnaderna lite större jämfört med männen. Betydligt fler kvinnor framförde önskemål om förändringar som gällde "kollektivtrafik och vägar" (43 % mot 34 % av männen) och önskemål om en "äldreanpassad hälso- och sjukvård" (32 % mot 26 % av männen). Vidare hade fler kvinnor synpunkter på "attityder till äldre" (24 % mot 18 % bland männen).

**Tabell 6: Behöver något förändras/utvecklas? Fördelning mellan kvinnor och män.**

Svarsalternativ	Andel kvinnor (%)	Andel män (%)	Alla svarande (%)
• Kollektivtrafik och vägar	43	34	39
• Bostäder	36	32	35
• Äldrevänlig hälso-och sjukvård samt socialtjänst	32	26	29
• Mötesplatser, evenemang och aktiviteter	26	22	25
• Äldreanpassad kommunikation och information	26	22	24
• Attityder till äldre	24	18	21
• Nej, det är bra som det är	15	20	17
• Tillgänglighet till byggnader och utemiljöer	17	15	16
• Annat	11	16	13
• Möjligheter för äldre till arbete och utbildning	10	9	9
• Vet ej	4	4	4

Hur var det då med synpunkter på förändringsbehovet i olika åldrar? I analysen nedan har vi fokuserat på vad som varit det mest frekvent angivna svaret i olika åldersklasser. Då framgår att de yngre äldre, 60 – 65 år, framförallt hade synpunkter på förändringsbehov gällande bostäder. Åldersgrupperna mellan 65 och 90 år hade istället mest frekvent synpunkter på förändringar inom kollektivtrafik eller avseende vägar. Medan det mest frekventa svaret i den äldsta gruppen, personer över 90 år, var ”nej, det är bra som det är”.

**Tabell 7: Behöver något förändras/utvecklas? Mest frekvent svar i olika åldersklasser.**

Ålder	Svarsalternativ	Andel (%)
Under 65 år	• Bostäder	42
65-79 år	• Kollektivtrafik och vägar	43
80-89 år	• Kollektivtrafik och vägar	33
90 +	• Nej, det är bra som det är	40

Fanns skillnader i synpunkter på förändringar mellan boende i staden och de på landsbygden? I den analysen har vi jämfört svaren från boende i stadsdelar som inkluderats i urvalet i Uppsala tätort, med svaren från boende i de tre områden på Uppsalas landsbygd som ingår i urvalet<sup>8</sup>. Av analysen framgår tydligt att det i några avseenden finns betydande skillnader i synpunkterna kring förändringsbehov mellan boende i staden och på landsbygden. Det gäller framförallt ”bostäder”. Under denna rubrik hade flertalet, 57 procent, av de boende på landsbygden synpunkter. Motsvarande andel i staden var drygt var fjärde person eller 28 procent. En relativt stor skillnad fanns också när det gäller ”möjligheter till mötesplatser, evenemang och aktiviteter”. Drygt var tredje svarande på landsbygden (36 %) hade synpunkter i jämförelse med var femte i staden (21 %).

Utöver nämnda rubriker finns ytterligare två där svarsbilden skiljer sig lite mer påtagligt mellan stad och land. På landsbygden har de svarande mer synpunkter på ”kollektivtrafik och vägar” (45 % mot 37 % i staden). Slutligen har de även mer synpunkter på behovet av ”äldreanpassad kommunikation och information” (30 % mot 22 % i staden).

**Tabell 8: Behöver något förändras/utvecklas? Andel med synpunkter i stad respektive på landsbygden.**

Svarsalternativ	Staden (%)	Landsbygden (%)	Alla svarande (%)
• Kollektivtrafik och vägar	37	45	39
• Bostäder	28	57	35
• Äldrevänlig hälso-och sjukvård samt socialtjänst	29	28	29
• Mötesplatser, evenemang och aktiviteter	21	36	25
• Äldreanpassad kommunikation och information	22	30	24
• Attityder till äldre	21	20	21
• Nej, det är bra som det är	19	7	17
• Tillgänglighet till byggnader och utemiljöer	16	18	16
• Annat	13	11	13
• Möjligheter för äldre till arbete och utbildning	9	9	9
• Vet ej	4	4	4

<sup>8</sup> Gäller Storvreta, Björklinge och Almunge.

# Resultat från rundabordskonferenser

## Introduktion

I det här skedet av rapporteringen från rundabordskonferenserna har analysen varit inriktad på de kommunövergripande resultaten för Uppsala kommun. I bearbetningen har analysen fokuserat på påstående där en stor mängd av deltagarna varit kritiska. Alltså påstående där det kan finnas anledning att, i närtid eller på sikt, arbeta med förbättringar.

Till påstående som räknats till de som fått en kritisk svarsbild hör de där en klar majoritet, minst tre av fem eller fler av de svarande, inte instämt eller bara delvis instämt i påståendet. I sammanställningarna redovisas dessa svar i kolumnen för kritiska svar. Även fördelningen bland de kritiska på de som kategoriskt svarat nekande respektive delvis redovisas. Parallellt redovisas andelen som instämt i påståendet, alltså svarat ja och varit positiva, respektive de som svarat vet ej.

Svarsbilder med stora andelar som varit osäkra, alltså svarat vet ej, kommenteras särskilt. Slutligen har vi även identifierat påstående där en klar majoritet, minst tre av fem svarande, eller fler av de svarande instämt i påståendet. Här visar alltså svarsbilden istället en i huvudsak positiv upplevelse.

## 1. Utemiljöer och byggnader

Inom fokusområdet utemiljöer och byggnader, vilket omfattade totalt 17 påstående, var det sex påstående som fått en mer kritisk svarsbild. Särskilt framträdande var kritiken kring omfattningen av sittplatser i utemiljön och tillgången på säkra övergångsställen (även gångtunnlar/broar och trafiköar). Det gällde även hur cykelvägar var separerade från gångvägar och trottoarer. Vidare fanns i hög grad kritiska synpunkter kring underhållet av trottoarer och sittplatser.

**Tabell 9: Påstående kring utemiljöer och byggnader – kritisk svarsbild (procentuell fördelning).**

Påstående	KRITISK (Nej eller Delvis)	Kritisk delmängd		POSITIV (Ja)	VET EJ	Totalt antal svar
		Nej	Delvis			
1:4 Sittplatser i utemiljön finns i tillräcklig omfattning.	79	47	32	16	5	180
1:7 Övergångsställen finns i tillräcklig omfattning och är säkra.	78	45	34	7	14	179
1:10 Cykelvägar är tydligt separerade från gångvägar och trottoarer.	76	39	37	15	9	179
1:6 Trottoarer är väl underhållna, gör framkomlighet lätt för rullstolsbundna och rullatorer.	72	37	35	8	20	179
1:5 Sittplatserna är väl underhållna och lättillgängliga.	67	28	39	21	13	180
1:8 Gångtunnlar, gångbroar och trafiköar finns i tillräcklig omfattning.	62	23	39	19	19	179

Omvänt fanns inget påstående inom det här fokusområdet där minst tre av fem, eller fler av de svarande, lämnat positiva svar. Det påstående som flest svarande instämde i gällde att "utemiljön är ren", dock endast en minoritet eller 40 procent av de svarande.

## 2. Kollektivtrafik och vägar

Inom fokusområdet kollektivtrafik och vägar, som omfattade totalt 32 påstående, fick sex av dem en mer kritisk svarsbild. Särskilt framträdande var kritiken kring underhåll av vägar, deras belysning och busshållplatsernas placering och utformning. Många var även kritiska till parkeringsplatsernas placering och utformning. Ytterligare en kritisk aspekt gällde de svarandes bedömning av hur trafikregler följs och hur trafikflöden övervakas.



När det gäller kollektivtrafiken gällde kritiken förekomst av särskilda sittplatser för äldre och att dessa respekterades av andra.

**Tabell 10: Påståenden kring kollektivtrafik och vägar – kritisk svarsbild (procentuell fördelning)**

Påstående	KRITISK (Nej eller Delvis)	Kritisk delmängd		POSITIV (Ja)	VET EJ	Totalt antal svar
		Nej	Delvis			
2:18 Vägar är väl underhållna och har bra belysning	79	29	50	19	2	186
2:16 Hållplatser är bekvämt placerade, tillgängliga, säkra m.m.	77	19	58	16	7	186
2:24 Trafikregler och trafikflöde övervakas noga	76	58	18	4	20	184
2:26 Parkeringsplatser finns nära byggnader och hållplatser	69	34	35	14	17	185
2:25 Parkeringsplatser har tillräcklig bredd, även för dem med nedsatt rörelseförmåga	68	53	15	3	29	186
2:11 Särskilda platser för äldre finns och respekteras av andra (inom kollektivtrafiken)	68	27	41	15	17	184

Inom fokusområdet fanns samtidigt lika många påståenden med övervägande positiva omdömen. Den enskilda aspekt där allra flest var positiva gällde att ”transportfordon har tydlig skyltning som anger linjenummer och resmål”. Här instämde en klar majoritet, hela 86 procent. En övervägande majoritet, mer än 60 procent, var dessutom positiva kring dessa fem påståenden:

- Kollektivtrafiken följer tidtabell.
- Bussförare stannar vid hållplatser på ett sätt som underlättar av- och påstigning.
- Kollektivtrafiken går regelbundet, även på kvällar och helger.
- Vägar har tydlig och välplacerad skyltning.
- Transportfordon är rena, tillgängliga och väl underhållna.

### 3. Bostäder

Inom fokusområdet bostäder, vilket omfattade totalt 18 påståenden, fick sju en mer kritisk svarsbild. Många var kritiska kring tillgången på och informationen kring boendialternativ för äldre, som seniorbostäder, samt möjligheterna att flytta från större till mindre bostäder. Även kritik kring bostadspriserna var framträdande liksom kring bostadsbeståndets handikappanpassning. Många menade att det även förekommer brottslighet i boendemiljön.

**Tabell 11: Påståenden kring bostäder – kritisk svarsbild (procentuell fördelning)**

Påstående	KRITISK (Nej eller Delvis)	Kritisk delmängd		POSITIV (Ja)	VET EJ	Totalt antal svar
		Nej	Delvis			
3:6 Seniorbostäder och trygghetsbostäder på marknaden finns i tillräcklig omfattning.	73	69	4	6	22	183
3:2 Flera olika bostäder och boendialternativ finns tillgängliga till överkomliga priser.	68	46	22	13	19	183
3:9 Boendemiljön är fri från brottslighet.	68	31	37	24	8	183
3:5 Goda möjligheter finns att flytta från större till mindre bostäder.	61	41	20	13	25	182
3:15 Bostäder är anpassade för personer med nedsatt rörelseförmåga.	61	32	29	32	16	182
3:7 Seniorbostäder och trygghetsbostäder är väl integrerade med övriga bostäder.	59	44	15	9	32	183
3:3 Lättillgänglig information finns för äldre om olika boendialternativ.	59	42	17	15	26	182

Inom fokusområdet framkom samtidigt övervägande, mer än 60 procent, positiva omdömen kring tre påståenden. Dessa gällde främst att "livsmedelsaffärer ligger i närheten till bostäder" och att "bostadshusen är välbyggda med väl fungerande uppvärmning och ventilationssystem". Slutligen var det en majoritet som uppgav att "boendemiljön känns trygg". I det avseendet bör dock uppmärksammas att en relativt stor grupp, drygt var tredje svarande (35 %), istället svarade delvis eller nej. En markant skillnad fanns mellan svarande boende i staden jämfört med landsbygden. I staden svarade var tionde person kategoriskt nej på påståendet om "boendemiljön känns trygg", medan hälften så stor andel gav samma svar på landsbygdsorterna<sup>9</sup>.

#### 4. Social delaktighet

Inom fokusområdet social delaktighet, vilket omfattade totalt 11 påståenden, fick två påståenden en något mer kritisk svarsbild. Det ena gällde förekomst av mötesplatser i närområdet, det andra förekomst av aktiviteter och evenemang som var bekvämt lokaliserade, lätta att nå med kollektivtrafik. Båda kan sägas beröra möjligheter till social delaktighet i närområdet.

**Tabell 12: Påståenden kring social delaktighet – kritisk svarsbild (procentuell fördelning).**

Påstående	KRITISK (Nej eller Delvis)	Kritisk delmängd		POSITIV (Ja)	VET EJ	Totalt antal svar
		Nej	Delvis			
4:10 Lokala mötesplatser och aktiviteter främjar bekantskap och utbyte mellan bosatta i närområdet.	59	23	36	27	14	177
4:1 Arenor och platser för evenemang och aktiviteter är bekvämt lokaliserade, och lätta att nå med kollektivtrafik.	59	16	43	30	11	177

Även om kritiken inte var så framträdande inom detta fokusområde, var det inte heller något påstående som en majoritet var positiv kring. Kring ett par påståenden var som högst cirka 40 procent positiva. Det gällde att "aktiviteter och evenemang arrangeras även dagtid och på vardagar" samt att "möjlighet finns att delta i aktiviteter och evenemang med eller utan ledsagning".

I sammanhanget kan noteras att en majoritet av de svarande, 55 procent, inte kände till om "det finns uppsökande verksamhet för att inkludera människor som riskerar social isolering".

#### 5. Respekt och social integration (åldersdiskriminering)

Inom fokusområdet respekt och social integration, som omfattade totalt 10 påståenden, fick flertalet en kritisk svarsbild. Den mest framträdande kritiska bedömningen (och det också bland samtliga påståenden utifrån WHO:s guide) gällde om "äldre har en sådan ekonomisk situation så att de kan leva som andra". 74 procent ansåg oreserverat att så inte var fallet, ytterligare 17 procent, att så delvis var fallet. Men den kritiska bedömningen gällde nästan i lika hög grad i vad mån äldre upplevde sig "uppskattas av samhället både för deras tidigare men också för deras nuvarande insatser".

Vidare gällde de kritiska bedömningarna omfattningen av att "äldre människor får möjlighet att dela med sig av sina kunskaper med andra generationer". Många var även mycket kritiska till i vilken grad "äldre människor tillfrågas hur tjänster kan utvecklas för att bättre möta äldre människors behov". Sammantaget alltså en kritik mot äldre personers roll som medskapare och medproducenter av olika tjänster.

Slutligen var många också kritiska kring mediabilden av äldre människor som enligt flera är delvis stereotyp. Få menade dessutom att det förekommer "breda kommunövergripande aktiviteter och evenemang som vänder sig till alla åldrar".

<sup>9</sup> Gäller Storstora, Björklinge och Almunge.

**Tabell 13: Påståenden kring respekt och social integration (åldersdiskriminering) – kritisk svarsbild (procentuell fördelning).**

Påstående	KRITISK (Nej eller Delvis)	Kritisk delmängd		POSITIV (Ja)	VET EJ	Totalt antal svar
		Nej	Delvis			
5:10 Äldre har en sådan ekonomisk situation så att de kan leva som andra.	91	74	17	5	4	182
5:7 Äldre personer uppskattas av samhället både för deras tidigare men också för deras nuvarande insatser.	80	42	38	8	12	182
5:4 Äldre människor får möjlighet att dela med sig av sina kunskaper med andra generationer.	74	40	34	7	19	182
5:1 Äldre människor tillfrågas hur tjänster kan utvecklas för att bättre möta äldre människors behov.	73	40	33	9	19	184
5:2 Äldre personer syns i media och skildras utan stereotyper.	66	24	42	16	18	173
5:3 Breda kommunövergripande aktiviteter och evenemang vänder sig till alla åldrar.	63	25	38	19	18	177

Inom detta fokusområde fanns inget påstående där minst tre av fem svarande lämnat positiva svar. Endast kring en aspekt fanns en lite högre andel positiva, dock fortfarande en minoritet. En tredjedel instämde i att "äldre människor kan delta som fullvärdiga medlemmar i beslutsfattande i samhället". Dock var även här en överväldigande majoritet istället kritiska och svarade nej eller bara delvis<sup>10</sup>.

## 6. Arbete, sysselsättning och medborgardeltagande

Inom fokusområdet arbete, sysselsättning och medborgardeltagande, vilket omfattade totalt 17 påståenden, var det endast två som fick mer kritisk svarsbild. Tre av fem svarande var kritiska kring äldres möjligheter att påverka policys, program och planer som riktar sig mot äldre. I lika hög grad var de svarande kritiska kring äldre personers representation i beslutande och rådgivande organ. Svarsbilden understryker det som redan kommit fram inom föregående fokusområde, nämligen en upplevelse av utanförskap.

Det här fokusområdet innehöll en rad påståenden kopplade till fortsatt yrkesverksamhet som äldre, till exempel arbetsgivarpolicys gentemot äldre, platsförmedlingar för äldre, flexibilitet i anställningsvillkor med mera. Vidare fanns påståenden kring volontär- och frivilligarbete. Ifråga om flertalet av dessa samlade dock svarsalternativet "vet ej" en klar majoritet av svaren. Ett påtagligt resultat från detta fokusområde var därför att det stärkte intrycket av att äldre står utanför arbetsmarknaden och/eller lämnat arbetsmarknaden. Delvis kan resultatet möjligen förklaras av att den yngre åldersgruppen äldre, personer mellan 60-65 år, varit något underrepresenterad vid rundabordskonferenserna. Det faktum att en majoritet uppgav att de saknar kunskap eller kännedom om äldres villkor i slutskedet av arbetslivet, 50 procent eller mer, stämmer ändå till eftertanke.

**Tabell 14: Påståenden kring arbete, sysselsättning och medborgardeltagande – kritisk svarsbild (procentuell fördelning).**

Påstående	KRITISK (Nej eller Delvis)	Kritisk delmängd		POSITIV (Ja)	VET EJ	Totalt antal svar
		Nej	Delvis			
6:16 Äldre har möjlighet att påverka policys, program och planer som riktar sig mot äldre.	61	12	49	17	22	177
6:14 Äldre är väl representerade i beslutande och rådgivande organ.	60	33	27	9	32	174

<sup>10</sup> 17 % svarade Nej, 40 % svarade Delvis.

Trots ovanstående svarsbild fanns två påståenden där en klar majoritet, minst tre av fem svarande, lämnat positiva svar. Det gäller påståendena; ”det finns goda möjligheter till bildning och förkovran efter pensionering” och ”möjlighet finns till flexibel pensionstidpunkt”.

## 7. Kommunikation och information

Inom fokusområdet kommunikation och information, vilket endast omfattade sju påståenden, var det ett påstående som resulterade i en något mer kritisk svarsbild. Det gällde att ”skriftlig och talad kommunikation använder enkla och vanliga ord i korta och raka meningar”. Annorlunda uttryckt indikerar svarsbilden en upplevd brist på det som kallas för klarspråk.

Inom detta fokusområde berörde flera påståenden möjligheterna att ta del av information utan egen tillgång till internet (webben). Fokusområdet rörde även förekomsten av information anpassad för personer med syn- och/eller hörselnedsättningar. Även i dessa avseenden var påtagligt att många saknade kännedom. 74 procent svarade till exempel att de inte visste om ”Information finns även tillgängligt för personer med syn- och/eller hörselnedsättningar”. 58 procent uppgav att de inte visste om ”Information finns tillgänglig för personer som inte har tillgång till eller inte kan nyttja internet”. En stor andel svarande visade sig även ha svårt för att bedöma anpassningar och funktionalitet för äldre personer när det gäller elektronisk utrustning och talsvarstjänster.

**Tabell 15: Påståenden kring kommunikation och information – kritisk svarsbild (procentuell fördelning).**

Påstående	KRITISK (Nej eller Delvis)	Kritisk delmängd		POSITIV (Ja)	VET EJ	Totalt antal svar
		Nej	Delvis			
7:3 Skriftlig och talad kommunikation använder enkla och vanliga ord i korta och raka meningar.	57	15	42	18	25	185

Även inom detta fokusområde fanns inget påstående där minst tre av fem eller fler av de svarande lämnat positiva svar. Ett påstående samlade dock en lite större andel positiva svar (44 procent). Det gällde att ”sambandsinformation finns lättillgänglig via olika informationskanaler, till exempel medborgarkontor, tidningar, Internet, tv och radio”. 47 procent var samtidigt kritisk och svarade nej eller bara delvis.

## 8. Samhälls- och hälsovårdstjänster samt kommersiell service

Inom fokusområdet samhälls- och hälsovårdstjänster samt kommersiell service, vilket omfattade totalt 19 påståenden, var det endast två påståenden som fick en något mer kritisk svarsbild. Det ena påståendet gällde omfattning och utbud på hälsovårdstjänster för att förebygga ohälsa, vilket skulle kunna omformuleras som en brist på friskvårdstjänster för äldre personer. Det andra påståendet, vilket måhända inte borde vara okänt, gäller att det ”vid köbildning finns system för hantering av turordning och möjlighet att sitta ned under väntetiden”. System för turordning är ju vanligt förekommande så möjligen gällde kritiken i lika hög grad det sistnämnda; möjligheten att sitta ner under väntetiden.

Inom fokusområdet fanns flera påståenden som förutsatte någon form av kontakt, eller på andra sätt kännedom om, sociala eller hälsovårdstjänster. Möjligen är avsaknad av det en del av förklaringen till att en stor andel svarat ”vet ej” kring flera påståenden. Till exempel svarade 70 procent att de inte visste om ”personlig assistans erbjuds äldre personer med funktionsnedsättning”. 65 procent svarade att de inte visste om ”det finns en god samordning mellan hälso- och sjukvård och socialtjänst”. 50 procent svarade att de inte visste om ”det är enkelt och obyråkratiskt att få tillgång till sociala tjänster”. Intressant i sammanhanget är möjligen också att hela 60 procent svarade att de inte visste om ”frivilliginsatser av äldre inom vård och omsorg bland äldre uppmuntras”. Något som möjligen, återigen, avspeglar en upplevd brist bland äldre kring att efterfrågas och uppskattas.

**Tabell 16: Påståenden kring samhälls- och hälsovårdstjänster samt kommersiell service – kritisk svarsbild (procentuell fördelning).**

Påstående	KRITISK (Nej eller Delvis)	Kritisk delmängd		POSITIV (Ja)	VET EJ	Totalt antal svar
		Nej	Delvis			
8:1 Det finns tillräckligt utbud av hälsovårdstjänster och kommunal service för att förebygga ohälsa.	62	27	35	23	15	176
8:17 Vid köbildning finns system för hantering av turordning och möjlighet att sitta ned under väntetiden.	58	26	32	23	19	174

Inom detta fokusområde fanns två påståenden där en klar majoritet, två av fem svarande eller fler, var klart positiva. Det ena gällde att "kommersiell service finns lättillgänglig i närområdet" (75 %). Det andra gällde att "vårdcentraler och sjukhus är placerade så att de är lätta att nå" (67 %).

# Samlad bedömning och slutsatser

---

Baslinjemätningen har genomförts med målet att de som svarade på enkäterna skulle motsvara ett representativt urval, och spegla den äldre befolkningen i Uppsala. Trots det finns reservationer kring hur väl vissa grupper inkluderats. Vi har tidigare konstaterat att de allra yngsta äldre, där många är yrkesarbetande, blivit något underrepresenterade. Vidare finns en viss övervikt av kvinnliga svarande. I övrigt finns reservationer kring hur personer med invandrarbakgrund och socioekonomiskt svaga grupper är inkluderade i undersökningen. Med dessa reservationer i minne ska vi nu summera upp det samlade resultatet från enkätundersökningen och rundabordskonferenserna.

## Enkätundersökningen

I enkätundersökningen var syftet, som tidigare nämnts, att få en mer översiktlig bild kring äldres upplevelse av att åldras i Uppsala. Syftet var även att översiktligt belysa önskemål om förändring och utveckling bland den äldre befolkningen.

När det gäller den allmänna upplevelsen var det tydligt att de allra flesta äldre Uppsalabor tyckte att orten de bor på var en bra plats att åldras på. Samtidigt hade totalt var fjärde svarande reservationer. Ett mycket påtagligt resultat var vidare att det fanns en stor skillnad i den bedömningen mellan äldre boende på landsbygden jämfört med äldre boende i staden. De svarande på landsbygden var i betydligt lägre grad positiva. Ett annat tankeväckande resultat var att andelen som gjorde en positiv bedömning ökade med stigande ålder.

I enkätundersökningen kategoriserades förbättringsområden utifrån rubriker med paralleller till WHO:s fokusområden. Dock utan den mer detaljerade precisering som gjordes vid de fördjupade rundabordskonferenserna. Resultaten är därför inte helt jämförbara mellan de båda delundersökningarna. Ett sammanfallande resultat var samtidigt att många äldre hade synpunkter på "kollektivtrafik och vägar". Särskilt påtagligt kom sådana synpunkter från svarande på landsbygden och kvinnor. "Bostäder" var en annan rubrik som många hade synpunkter kring, särskilt svarande på landsbygden och yngre äldre.

## Rundabordskonferenser

Rundabordskonferenserna har varit det centrala inslaget för att mer ingående och fördjupat bedöma Uppsalas äldrevänlighet i dialog med den äldre befolkningen. En sammanställning över de kritiska svaren från dessa konferenser, det vill säga påståenden där en klar majoritet varit kritiska, visar vilka fokusområden som faller ut med mest kritik. Om vi ser till samtliga fokusområden bedömde en klar majoritet av de svarande att ungefär en fjärdedel av de påståenden de ställdes inför inte alls/eller bara delvis infriades. Det är därför viktigt att konstatera att bedömningarna i flertalet påståenden var mindre negativa till positiva. Alltså som helhet inget överlag negativt resultat för Uppsala, utan tvärtom gynnsamt i flera avseenden.

I vår bearbetning av svaren har vi dock riktat fokus på påståenden där en klar majoritet varit kritiska. Av sammanställningen nedan framgår tydligt att det är tre fokusområden med en avvikande och markant mer kritisk svarsbild. Av dessa tre var det samtidigt ett område som särskilt stack ut. Fokusområdet avsåg (1) hur äldre upplever sig respekterade och socialt integrerade. Det kan även formuleras som i vilken utsträckning äldre upplever sig diskriminerade som medborgargrupp (eller som en indikator på förekomst av åldersdiskriminering). Uppenbart var alltså att det var inom det området som allra flest svarande gav uttryck för kritik. Här handlade det om upplevelser av att inte ha samma ekonomiska resurser som andra, att inte känna uppskattning, att inte efterfrågas och att inte heller tillfrågas. Det visade sig också handla om hur äldre personer upplevde sig framställda i media och i vilken omfattning de upplevde sig vara målgrupp för breda kommunövergripande aktiviteter.

**Tabell 9: Sammanställning av den kritiska svarsbilden för samtliga fokusområden utifrån rundabordskonferenserna i Uppsala 2017 (särskilt kritiska områden i svarta fält).**

Område	Antal aspekter	Kritiska svar från mer än ca 2/3 av de svarande	
		Antal aspekter (N)	Andel aspekter (%)
<b>Utemiljöer och byggnader</b>	17	6	35
Kollektivtrafik och vägar	32	6	19
<b>Bostäder</b>	18	7	39
Social delaktighet	11	2	18
<b>Respekt och social integration (åldersdiskriminering)</b>	10	6	60
Arbete, sysselsättning och medborgardeltagande	17	2	12
Kommunikation och information	7	1	14
Samhälls- och hälsovårdstjänster, kommersiell service	19	2	11
<b>Totalt</b>	131	32	24

Två andra områden med påtagligt kritiska röster gällde i första hand (2) fokusområdet bostäder och därefter (3) fokusområdet utemiljöer och byggnader. I båda fallen var en klar majoritet kritiska till omkring en dryg tredjedel av de påstående som genererades utifrån WHO:s guide. När det gäller bostäder var många var kritiska kring tillgången på och informationen kring boendialternativ för äldre. Även kring möjligheterna att flytta från större till mindre bostäder, bostadspriserna liksom bostadsbeståndets handikappanpassning. Många påtalade även förekomst av brottslighet i boendemiljön. När det gäller utemiljöer och byggnader fanns framträdande kritik kring omfattningen av sittplatser i utemiljön samt förekomsten av säkra övergångsställen. Kritiken gällde även hur cykelvägar var separerade från gångvägar och trottoarer, samt underhållet av trottoarer och sittplatser.

## Slutsatser

Enkätundersökningen skickar signalen att de flesta äldre i Uppsala är nöjda med omständigheterna kring att åldras i kommunen. Samtidigt avslöjar undersökningen en stor skillnad i den upplevelsen bland äldre som bor på landsbygden, jämfört med de som bor staden. Att i högre grad involvera landsbygden i arbetet med att utveckla kommunens äldrevänlighet framstår därför som en uppgift som bör få hög prioritet.

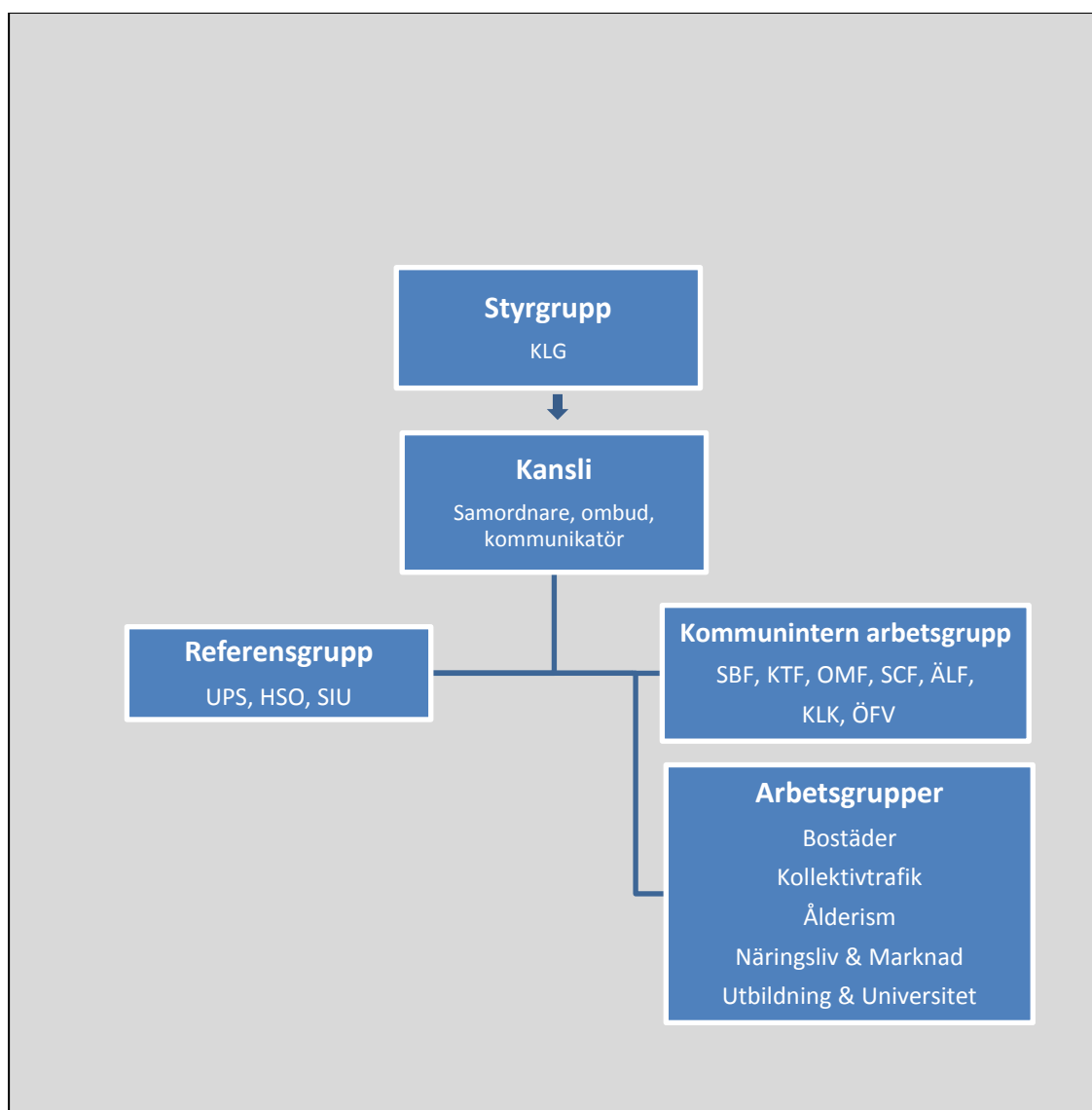
Rundabordskonferenserna signalerade, sammantaget för Uppsala som helhet, ett behov av förbättrings- och utvecklingsarbete inom framförallt tre fokusområden. I tur och ordning handlade det om åtgärder för att:

- minska upplevd diskriminering på grund av ålder
- förbättra förhållanden på bostadsmarknaden ur ett äldreperspektiv
- förbättra utemiljön ur ett äldreperspektiv.

Sett från ett kommunalt perspektiv kan kommunen ta ansvar för åtgärder inom de två sistnämnda områdena. Det förstnämnda behöver dock ett betydligt bredare partnerskap och engagemang från hela samhället.

# Arbetets organisation

För att arbetet med att göra Uppsala mer äldrevänligt ska få så stort genomslag som möjligt krävs en funktionell och ändamålsenlig organisation. Verksamheten leds ytterst av kommunledningsgruppen som är styrgrupp. För ledning av den operativa verksamheten är ett kansli under bildande, vilket kommer att ersätta nuvarande projektledningsgrupp. Därutöver finns en kommunintern arbetsgrupp med tjänstemän från stadsbyggnads-, kultur-, omsorgs-, social-, arbetsmarknads-, äldre-, överförmyndarförvaltningar samt kommunledningskontoret. Det finns dessutom en referensgrupp med företrädare för Uppsala pensionärsorganisationers samarbetsråd (UPS), Handikappföreningarnas samarbetsorganisation (HSO) och Samarbetsorganisationen för invandrarföreningar i Uppsala (SIU) som haft ett första sammanträde. Övriga arbetsgrupper är under bildande.



Figur1: Organisationen för arbetet med en äldrevänlig stad i Uppsala.



# Bilaga: WHO Guide för Uppsala

## Checklista över väsentliga förhållanden i en äldrevänlig stad

### Fokusområde 1: Utemiljöer och byggnader (17 aspekter)

#### Utemiljö

- 1.1 Utemiljön är ren, utan störande buller och obehagliga dofter på offentliga platser.
- 1.2 Det finns väl underhållna grönområden som känns trygga och är lätta att nå.
- 1.3 Gångvägar är väl underhållna, har en slät yta och är fria från hinder.

#### Sittplatser i utemiljöer

- 1.4 Sittplatser i utemiljön (i parker, vid hållplatser, på gator och torg) finns i tillräcklig omfattning.
- 1.5 Sittplatserna är väl underhållna och lättillgängliga.

#### Trottoarer

- 1.6 Trottoarer är väl underhållna, halkfria, har en slät yta, är fria från hinder och gör det lätt för rullstolsburna och personer med rollatorer att ta sig fram.

#### Övergångsställen, gångtunnlar och gångbroar

- 1.7 Övergångsställen finns i tillräcklig omfattning och är säkra för personer med olika funktionsnedsättningar. De har halkfria målade markeringar, visuella och hörbara signaler och medger tillräckligt lång tid för övergång.
- 1.8 Gångtunnlar, gångbroar och trafiköar finns i tillräcklig omfattning för att hjälpa fotgängare att korsa starkt trafikerade vägar.
- 1.9 Bilförare stannar för fotgängare vid övergångsställen.

#### Cykelvägar

- 1.10 Cykelvägar är tydligt separerade från gångvägar och trottoarer.

#### Trygghet och säkerhet

- 1.11 Trygghet och säkerhet på allmänna platser främjas av bra gatubelysning.
- 1.12 Beredskap finns för att minska risken för konsekvenser av naturkatastrofer som till exempel översvämningar, skogsbränder och långvarig torka.
- 1.13 Trygghet och säkerhet på allmänna platser främjas vid behov av närvaro av socialtjänst och polis.

#### Byggnader med offentlig och kommersiell verksamhet

- 1.14 Byggnader med offentlig verksamhet (till exempel hälso- och sjukvård, bibliotek och myndigheter) har:
  - tillgänglighetsanpassade entréer
  - halkfria golv
  - tydlig skyltning
  - tillgänglighetsanpassade hissar
  - räcken på trappor
  - trappor som inte är alltför höga eller för branta sittplatser
  - tillräckligt antal allmänna toaletter.

1.15 Byggnader med kommersiell verksamhet (till exempel affärer, caféer, biografier) har

- tillgänglighetsanpassade entréer
- halkfria golv
- tydlig skyltning
- tillgänglighetsanpassade hissar
- räcken på trappor
- trappor som inte är alltför höga eller för branta sittplatser
- tillräckligt antal allmänna toaletter.

### **Flerbostadshus**

1.16 Flerbostadshus har

- tydlig och enkel porttelefon
- tillgänglighetsanpassade entréer
- halkfria golv
- tydlig skyltning
- tillgänglighetsanpassade hissar
- räcken på trappor
- trappor som inte är alltför höga eller för branta.

### **Allmänna toaletter**

1.17 Allmänna toaletter är rena, väl underhållna, lättillgängliga för personer oavsett funktionsförmåga, är placerade på bekväma platser och har tydlig skyltning.

## **Fokusområde 2: Kollektivtrafik och vägar (32 aspekter)**

### **Information och priser i kollektivtrafiken**

- 2.0 Biljettpriserna i kollektivtrafiken är rimliga.
- 2.1 Lättillgänglig och utförlig information finns om rutten, tidtabeller och priser.
- 2.2 Information finns om hur bussar och tåg är tillgängliga för rörelsehindrade och personer med andra funktionsnedsättningar.

### **Kollektivtrafikens omfattning**

- 2.3 Kollektivtrafiken är väl utbyggd och utan trängsel.
- 2.4 Kollektivtrafiken följer tidtabell.
- 2.5 Kollektivtrafiken går regelbundet, även på kvällar och helger.
- 2.6 Alla områden och viktiga resmål, till exempel sjukvård, myndigheter och affärer är tillgängliga med kollektivtrafiken.
- 2.7. Det finns goda tvärförbindelser.

### **Kollektivtrafikfordon (bussar och tåg)**

- 2.8 Transportfordon är tillgängliga, med nigningsfunktion, låga trappsteg, och breda och höga säten.
- 2.9 Transportfordon är rena och väl underhållna.
- 2.10 Transportfordon har tydlig skyltning som anger linjenummer och resmål.
- 2.11 Särskilda platser för äldre tillhandahålls och respekteras av andra passagerare.

### **Färdtjänst**

- 2.12 Färdtjänst är väl utbyggd för personer med funktionsnedsättning.

### **Förare i kollektivtrafiken**

- 2.13 Bussförare stannar bredvid trottoarkanten vid hållplatsläget för att underlätta på- och avstigning.
- 2.14 Bussförare väntar på att passagerare hinner sätta sig innan de börjar köra.

### **Säkerhet och komfort**

- 2.15 Kollektivtrafiken är säker, trygg och fri från brottslighet.

### **Hållplatser**

- 2.16 Hållplatser är bekvämt placerade, tillgängliga, säkra, rena, väl upplysta och utmarkerade med sittplatser och väntkurer.

### **Stationer**

- 2.17 Stationer är tillgängliga med rullstolsramper, rulltrappor, hissar, lämpliga plattformar och läsbar och välplacerad skyltning.

### **Vägar**

- 2.18 Vägar är väl underhållna och har god belysning.
- 2.19 Vägar har tydlig och välplacerad skyltning.
- 2.20 Vägar är fria från hinder som kan skymma sikten.
- 2.21 Korsningar är tydligt markerade, har trafikljus och vägbelysning.
- 2.22 Vid behov är vägar försedda med trafiklugnande egenskaper, till exempel vägbulor eller avsmalningar vid övergångsställen.

### **Kompetens att framföra fordon**

- 2.23 Repetitionskurser i bilkörning tillhandahålls och främjas.

2.24 Trafikregler och trafikflöde övervakas nog.

### **Parkering**

2.25 Parkeringsplatser har tillräcklig bredd även för personer med nedsatt rörelseförmåga.

2.26 Parkeringsplatser finns nära byggnader och hållplatser.

2.27 Handikapparkering finns i anslutning till byggnader och hållplatser och användandet av detta övervakas.

2.28 Parkeringszoner för avlämning och upphämtning, anpassade för äldre med funktionsnedsättning, finns nära byggnader och hållplatser.

### **Taxi**

2.29 Taxiresor finns till överkomligt pris, även för äldre personer med låga inkomster.

2.30 Taxibilarna är bekväma och tillgängliga, med plats för rullstolar och/eller rollatorer.

2.31 Taxichaufförer är artiga och hjälpsamma.

## **Fokusområde 3: Bostäder (18 aspekter)**

### **Bostadsalternativ och kostnader**

3.1 Flera olika bostäder och boendalternativ finns tillgängliga för äldre personer.

3.2 Flera olika bostäder och boendalternativ finns tillgängliga till överkomliga priser.

3.3 Lättillgänglig information finns för äldre om olika boendalternativ.

3.4 Ekonomisk möjlighet finns att bo kvar efter renoveringar.

3.5 Goda möjligheter finns att flytta från större till mindre bostad.

### **Seniorbostäder och trygghetsbostäder**

3.6 Seniorbostäder och trygghetsbostäder finns i tillräcklig omfattning.

3.7 Seniorbostäder och trygghetsbostäder är väl integrerade med övriga bostäder.

### **Trygghet och säkerhet**

3.8 Boendemiljön känns trygg.

3.9 Boendemiljön är fri från brottslighet.

### **Service och underhåll**

3.10 Livsmedelsaffärer ligger i närhet till bostäder.

3.11 Möjlighet finns till olika service- och underhållstjänster i bostaden till överkomligt pris.

3.12 Lättillgänglig information finns om möjligheter till olika service- och underhållstjänster i bostaden.

### **Standard**

3.13 Bostadshusen är välbyggda med väl fungerande uppvärmning- och ventilationssystem.

3.14 Flerbostadshus har tillgång till hiss.

3.15 Bostäder är anpassade för personer med nedsatt rörelseförmåga, med jämna ytor, passager som är tillräckligt breda för rullstolar och lämpligt utformade.

### **Bostadsanpassning**

3.16 Det finns möjlighet att få hjälp till bostadsanpassning.

3.17 Bostadsanpassningar kan fås till rimlig kostnad.

### **Underhåll i allmännyttans bostäder**

3.18 Allmännyttans bostäder och gemensamhetsutrymmen är väl underhållna.

## **Fokusområde 4: Social delaktighet (11 aspekter)**

### **Tillgänglighet till evenemang och aktiviteter**

- 4.1 Arenor och platser för evenemang och aktiviteter är bekvämt lokaliserade, tillgängliga, väl belysta och lätta att nå med kollektivtrafik.
- 4.2 Aktiviteter och evenemang arrangeras även dagtid och på vardagar.
- 4.3 Möjlighet finns att delta i aktiviteter och evenemang med eller utan ledsagning.
- 4.4 Aktiviteter och evenemang finns till överkomliga priser utan dolda eller extra kostnader.
- 4.5 Lättillgänglig information finns om möjligheter att delta i olika aktiviteter och evenemang.
- 4.6 Ett varierat utbud av aktiviteter erbjuds för att passa äldre med olika intressen och förutsättningar att delta.

### **Främjande av integration i samhället**

- 4.7 Evenemang och aktiviteter arrangeras som främjar möten mellan människor i olika åldrar och med olika intressen.
- 4.8 Evenemang och aktiviteter för äldre förekommer på en mängd olika platser i samhället, som fritidsgårdar, skolor, bibliotek, samlingslokaler i bostadsområden, parker och trädgårdar.
- 4.9 Kommunala allaktivitets- och kulturhus främjar deltagande av människor i olika åldrar och med olika intressen.
- 4.10 Lokala mötesplatser och aktiviteter främjar bekantskap och utbyte mellan bosatta i närområdet.

### **Motverka isolering**

- 4.11 Det finns uppsökande verksamhet för att inkludera människor som riskerar social isolering.

## **Fokusområde 5: Respekt och social integration (åldersdiskriminering, 10 aspekter)**

### **Efterfrågan på äldres tjänsteupplevelse**

5.1 Äldre människor tillfrågas av offentliga, frivilliga och kommersiella aktörer kring hur tjänster kan utvecklas för att bättre möta äldre personers behov.

### **Offentliga bilder av åldrande**

5.2 Äldre personer syns i media och skildras utan stereotyper.

5.3 Breda kommunövergripande aktiviteter och evenemang vänder sig till alla åldrar.

### **Kunskapsöverföring**

5.4 Äldre människor får möjligheter att dela med sig av sina kunskaper, sin livshistoria och sakkunskap med andra generationer.

5.5 Äldre människor har möjlighet att vara aktivt involverade i lokala skolaktiviteter med barn och lärare.

5.6 Kunskap om åldrande och äldre personer ingår i grundskolans och gymnasieskolans läroplaner.

### **Inkluderande i samhället**

5.7 Äldre personer uppskattas av samhället både för deras tidigare men också deras nuvarande insatser.

5.8 Äldre människor kan delta som fullvärdiga medlemmar i beslutsfattande i samhället.

### **Ekonomisk integration**

5.9 Äldre exkluderas inte från offentliga, frivilliga eller privata tjänster och evenemang på grund av för låga inkomster.

5.10 Äldre har en sådan ekonomisk situation så att de kan leva som andra. Pensionen följer kostnadsutvecklingen i samhället.

## **Fokusområde 6: Arbete, sysselsättning och medborgardeltagande (17 aspekter)**

### **Volontärarbete**

- 6.1 Det finns en mängd olika möjligheter till volontärarbete för äldre.
- 6.2 Det tillkommer inga kostnader vid deltagande i volontärarbete.

### **Arbete**

- 6.3 Det finns en rad olika möjligheter till arbete för äldre människor.
- 6.4 Anställning av äldre arbetskraft främjas hos arbetsgivare.
- 6.5 Det finns flexibla möjligheter, med alternativ för deltidsarbete eller säsongarbete.
- 6.6 Det finns anställningsprogram och platsförmedlingar för äldre arbetstagare.
- 6.7 Personalorganisationer (till exempel fackföreningar) stöder flexibla alternativ, som deltidsarbete och frivilligt arbete, för att möjliggöra ökat deltagande av äldre arbetstagare.
- 6.8 Arbetsgivare och organisationer är lyhörda för behoven hos äldre arbetstagare.

### **Policys kring diskriminering och pensionstidpunkt**

- 6.9 Policys och lagstiftning förhindrar diskriminering på grund av ålder.
- 6.10 Möjlighet finns till flexibel pensionstidpunkt.

### **Tillgänglighet**

- 6.11 Arbetsplatser är anpassade för att möta behoven hos personer med rörelsehinder och annan funktionsnedsättning.

### **Eget företagande**

- 6.12 Möjligheten för äldre att vara egenföretagare främjas och stöds.

### **Folkbildning**

- 6.13 Goda möjligheter finns till bildning och förkovran efter pensionering.

### **Samhällsdeltagande**

- 6.14 Äldre är väl representerade i beslutande och rådgivande organ.
- 6.15 Olika aktörer uppmuntrar och underlättar för äldre att delta i beslutande och rådgivande organ.
- 6.16 Äldre har möjlighet att påverka policys, program och planer som riktar sig mot äldre.

## **Fokusområde 7: Kommunikation och information (7 aspekter)**

### **Samhällsinformation**

7.1 Samhällsinformation finns lättillgänglig via olika informationskanaler till exempel medborgarkontor, tidningar, internet, tv och radio.

7.2 Information finns även tillgänglig för personer med syn- och/eller hörselnedsättningar.

### **Klartext**

7.3 Skriftlig och talad kommunikation använder enkla och vanliga ord i korta och raka meningar.

### **Talsvarstjänster och elektronisk utrustning**

7.4 Talsvarstjänster ger instruktioner långsamt och tydligt och berättar för de som ringer hur man kan få budskapet upprepat när som helst.

7.5 Elektronisk utrustning (till exempel mobiltelefoner, radioapparater, tv-apparater och bank- och biljettautomater) har funktioner som gör det möjligt för personer med funktionsnedsättningar att hantera dem, till exempel stora knappar och stora bokstäver.

### **Datorer och Internet**

7.6 Det finns bred allmän tillgång till datorer och Internet, till ingen eller till en minimal kostnad, på offentliga platser som till exempelvis myndigheter och bibliotek. Möjlighet finns till personlig hjälp för användare.

7.7 Information finns tillgänglig för personer som inte har tillgång till, eller inte kan nyttja, internet, i till exempel skrift eller via telefon.



## **Fokusområde 8: Samhälls- och hälsovårdstjänster samt kommersiell service (19 aspekter)**

### **Utbud av hälsovård och kommunal service**

8.1 Det finns ett tillräckligt utbud av hälsovårdstjänster och kommunal service för att förebygga ohälsa samt upprätthålla och förbättra hälsa.

8.2 Vid behov finns hemtjänst som inkluderar hälsovård, personlig omvårdnad och servicetjänster.

### **Tillgänglighet**

8.3 Det finns tydlig och lättillgänglig information om hälso- och sjukvård och socialtjänst.

8.4 Vårdcentraler och sjukhus är placerade så att de är lätta att nå.

8.5 Byggnader för hälso- och sjukvård samt kommunal service är tillgängliga för personer med rörelsehinder eller annan funktionsnedsättning.

8.6 Det finns tillgång till vård- och omsorgsboenden i närområdet.

8.7 Det är enkelt och obyråkratiskt att få tillgång till sociala tjänster.

8.8 Tillgång till hälso- och sjukvård samt social service förhindras inte av ekonomiska skäl.

### **Samordning och förhållningssätt**

8.9 Det finns en god samordning mellan hälso- och sjukvård och socialtjänst.

8.10 All personal som arbetar med äldre visar respekt, är hjälpsamma och har relevant utbildning.

### **Frivilligt stöd**

8.11 Frivilliginsatser inom vård och omsorg riktade mot äldre uppmuntras och stöds.

8.12 Frivilliginsatser av äldre inom vård och omsorg bland äldre uppmuntras.

### **Gravplatser**

8.13 Gravplatser är lätta att besöka.

8.14 Det finns tillräcklig tillgång till gravplatser.

### **Beredskapsplaner och omsorg**

8.15 Beredskapsplanering tar hänsyn till äldre personers kapacitet att reagera vid nödsituationer.

### **Kommersiell service**

8.16 Kommersiell service finns lättillgänglig i närområdet, som livsmedelsaffär och annan dagligvaruhandel.

8.17 Vid köbildning finns system för hantering av turordning och möjlighet att sitta ner under väntetiden.

8.18 Personlig assistans erbjuds äldre personer med funktionsnedsättningar, till exempel för att hitta varor i butik, packa varor med mera.

8.19 Möjlighet finns till hemsändning av varor till låg kostnad.