

## **Kommunikationsplan: Boendekommunikation för äldre**

### **Bakgrund och syfte**

#### Bakgrund

Antalet äldre invånare kommer att bli allt fler, vilket ställer stora krav på samhället. Staden arbetar på olika sätt för att skapa förutsättningar för äldres självständighet och för att förebygga och skjuta fram behovet av äldreomsorg.

En del i arbetet är att erbjuda stöd som gör det möjligt för äldre att bo kvar i nuvarande bostad och behålla sin självständighet. En annan del är att erbjuda anpassade, icke biståndsbedömda, bostäder dit den som till exempel får svårt att gå i trappor eller upplever otrygghet kan flytta. En förutsättning är dock att den äldre själv ser över sitt boende i tid för att inte hamna i en akut ohållbar bostadssituation.

Flera undersökningar visar att en majoritet av de äldre vill bo kvar i ordinärt boende. Samtidigt ser vi att bara en fjärdedel av stockholmarna över 65 år står i någon form av bostadskö (Äldrecentrum 2017).

Under de senaste åren har flera åtgärder vidtagits för att öka äldres tillgång till anpassat boende:

- Micasa Fastigheters trygghetsboenden omvandlas till seniorboende med aktivitetscenter. Målet är att höja servicenivån genom att stadsdelsnämnderna skapar aktivitetscenter i anslutning till så många seniorboenden som möjligt.
- Från 1 januari 2018 gäller nya regler för att få seniorbostad hos Micasa Fastigheter. Personer över 85 år och personer mellan 65 och 85 år, folkbokförda i Stockholms stad, som bor otillgängligt eller känner ensamhet/otrygghet prioriteras.
- Micasa planerar att utöka sitt bestånd av seniorbostäder med 1 500 lägenheter fram till 2040, varav 400 kommer vara färdiga för inflyttning före 2020.
- Exploateringsnämnden har antagit ett nytt mål för nyproduktion av seniorbostäder med hyresrätt, som gör gällande att 300 seniorbostäder ska markanvisas av nämnden varje år. Det motsvarar 6 900 seniorbostäder med hyresrätt fram till 2040.

- Bostadsförmedlingen ser över klassificering av tillgänglighet tillsammans med stadens bostadsbolag och har som mål att tydligare märka bostadsannonser utifrån det.

Det är angeläget att informationen om vilka möjligheter som finns till anpassade bostäder också når de äldre. I budget 2018 har äldrenämnden fått följande uppdrag:

*”Alla äldre ska genom övergripande kommunikationsinsatser få information om seniorboenden, vilken service som finns, särskilda förmedlingsregler, vikten av att stå i bostadskö och regler om bostadstillägg. Information som tas fram av äldrenämnden ska även göras tillgänglig via Äldre direkt. Biståndshandläggarna ska arbeta proaktivt med uppsökande verksamhet och informationsinsatser för att hjälpa de äldre till ett anpassat boende.”*

Det här är en gemensam kommunikationsplan för äldreförvaltningen, Micasa Fastigheter och Bostadsförmedlingen. Planen ska bidra till att kommunikationen med målgrupperna är tydlig och sammanhängande. Kommunikationsplanen är ett levande dokument som kan uppdateras vid behov och som behöver stämmas av regelbundet. Insatserna ska samordnas med och involvera andra parter i staden, som stadsdelsförvaltningarna och Äldre Direkt.

Vad ska göras möjligt/lösas?

Äldre ska kunna leva ett självständigt liv i ordinärt boende så länge som möjligt. De ska *ges förutsättningar att* och *välja att* ta ansvar för att planera sitt framtida boende i tid – en bostad som är trygg, tillgänglig och anpassad.

För att nå dit behöver äldre få information och kunskap om kommunala och privata boendalternativ och om bostadsförmedling, stöd, bidrag, tjänster och teknik som gör att de kan bo kvar i ordinärt boende. Det ska finnas stadsgemensamt material så att alla nås av samma information oavsett var man bor. Fler äldre behöver också ställa sig i kö hos Bostadsförmedlingen så att de har alternativ om de måste flytta från sin nuvarande bostad.

Staden ska arbeta proaktivt för att sprida information om boende för äldre, men också kunna visa på alternativ för den som fått avslag till särskilt boende.

Vad är syftet med kommunikationsinsatsen?

Kommunikationen ska bidra till *ökad kunskap* om stadens stöd och boendalternativ bland Stockholms stads äldre och deras anhöriga.

Kommunikationen ska också bidra till att fler *aktivt planerar* för sitt eget framtida boende.

## Målgrupper

### Primära målgrupper

1. Personer över 65 år bosatta i Stockholms stad
2. Anhöriga

### Sekundära målgrupper

3. Personer över 55 år bosatta i Stockholms stad
4. Biståndshandläggare och Äldre Direkt

### Vad vet vi om målgruppen äldre?

Äldre är ingen homogen grupp, men en erfarenhet är att många inte sätter sig in i boendialternativ och olika typer av stöd innan deras egen situation blir relativt akut.

Samtidigt har det framkommit att många tycker att det är svårt att hitta information och att de känner osäkerhet kring vad olika typer av boenden innebär och kring hur man går till väga om man vill byta bostad. Det uttryckte till exempel deltagarna vid äldreförvaltningens workshop i arbetet med ”äldrevänlig stad”. Deltagarna ville ha information i ett tidigt skede.

Det har gjorts flera undersökningar kring äldres syn på sitt boende. *Bostäder anpassade för äldre*, en enkätundersökning av Äldrecentrum, med 3 500 personer mellan 75 och 85 år och intervjuer med 30 personer visade att:

- En övervägande majoritet var nöjda med nuvarande bostad.
- En fjärdedel stod i någon form av bostadskö.
- Det vanligaste skälet till att vilja byta bostad var att man planerade för framtiden. Nedsatt funktionsförmåga och att slippa trappor var också vanliga skäl.
- En tredjedel av de som intervjuades ville flytta relativt omgående, trots att de flesta trivdes i sin bostad. Orsaken var främst svårigheter att ta sig in och ut ur bostaden eller att de ville ha närmare till vård- och omsorgspersonal/gemenskap.

### Vad vet vi om målgruppen biståndshandläggare?

Biståndshandläggarna är viktiga när vi vill nå äldre och anhöriga. De möter visserligen ofta den äldre senare i livet, när personen är i behov av insatser från staden, men i dessa möten finns möjlighet till dialog, frågor och individanpassad information.

I de nya riktlinjerna för handläggning förtydligas biståndshandläggarnas uppdrag att i ett tidigt skede informera om till exempel bostadsanpassning och hur man ställer sig i bostadskö. Äldreförvaltningen kommer att hålla i informationstillfällen kring de nya riktlinjerna och har varje år introduktionsutbildningar med nyanställda biståndshandläggare, där boendefrågor skulle kunna lyftas fram.

Biståndshandläggare ska också kunna hänvisa den enskilde till hur man söker bostadstillägg från Försäkringskassan. Vi tror att en del biståndshandläggare känner sig osäkra kring det och kring flera andra områden där de har en vägledande roll.

Servicehandläggarna på Äldre Direkt ger information och vägleder via telefon, e-post och webb i frågor som rör äldre och äldreomsorg. De behöver liknande kunskaper som biståndshandläggarna kring boendialternativ för äldre.

### Kommunikationsmål

Vilken effekt vill vi åstadkomma hos målgrupperna?

Målgrupp	Kommunikationsmål
Personer över 65	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ska få <i>ökad kunskap</i> om boendialternativ för äldre och om stöd och bidrag som gör det möjligt att bo i anpassat, ordinärt boende.</li> <li>- Ska få <i>ökad kunskap</i> om vikten av att planera för sitt eget framtida boende.</li> <li>- Ska <i>agera</i> – ställa sig i bostadskön – för att öka möjligheterna att i framtiden få en annan typ av bostad.</li> </ul>
Anhöriga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ska få <i>ökad kunskap</i> om boendialternativ för äldre och om stöd och bidrag som gör det möjligt för deras närstående att bo i anpassat, ordinärt boende.</li> </ul>
Personer över 55	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ska få <i>ökad kunskap</i> om vikten av att planera för sitt framtida boende.</li> <li>- Ska <i>agera</i> – ställa sig i bostadskön – för att öka möjligheterna att i framtiden få en annan typ av bostad.</li> </ul>
Biståndshandläggare Äldre Direkt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ska ha så <i>djup kunskap</i> om boendialternativ för äldre och om stöd och bidrag som gör det möjligt för äldre att bo kvar att de kan svara på frågor och föra dialog med äldre om området.</li> <li>- Ska <i>arbeta aktivt</i> med att informera personer de möter kring hur man kan planera sitt eget framtida boende.</li> </ul>

## Budskap

Kommunikationsplanen ska användas av både äldreförvaltningen, Micasa Fastigheter och Bostadsförmedlingen, tre aktörer med olika uppdrag. Ett övergripande budskap är gemensamt, uppmaningen: *Planera ditt boende nu för att ha valfrihet när du blir äldre.* Utöver det har vi olika fokus, och delvis också olika målgrupper:

### Bostadsförmedlingen

Huvudmålgruppen är personer över 55 år boende i Stockholms stad. Bostadsförmedlingens budskap kretsar kring uppmaningen att ställa sig i bostadskö redan nu.

### Micasa Fastigheter

Huvudmålgruppen är personer över 65 år boende i Stockholms stad. Budskapet kretsar kring befintliga och kommande seniorbostäder med, i förekommande fall, aktivitetscenter samt kring de nya förmedlingsreglerna.

### Äldreförvaltningen

Äldreförvaltningen har två viktiga målgrupper: Personer över 65 år boende i Stockholms stad, där budskapet handlar om vilka möjligheter som finns till nytt, anpassat boende eller stöd i nuvarande bostad. En annan viktig målgrupp är biståndshandläggare inom äldreomsorgen. Budskapet kretsar kring att du som biståndshandläggare kan stötta den äldre att själv planera för sitt boende.

### Tonalitet och tilltal

Kommunikationen ska som alltid vara lättillgänglig och saklig. Den ska skapa förtroende för Stockholms stads förvaltningar och bolag.

Fokus ligger på möjligheterna, framtiden, uppmaningen att agera/planera, bostäder för gemenskap, samt tips och råd.

Ordval blir viktiga i kommunikationen. Vi undviker ord kopplade till äldreomsorg för att även den som inte känner sig ”äldre” eller är intresserad av eller i behov av omsorg ska känna sig tilltalad. Två exempel är:

- bostäder *inte* boenden
- senior *inte* äldre

## Aktivitetsplan

### Kommunikationsaktiviteter

Aktiviteterna arbetas fram i dialog med andra parter i staden, som stadsdelsförvaltningarnas beställarenheter, Äldre direkt, stadsledningskontoret – och i dialog med äldre själva. Fokusgrupper kan komma att användas.

	Målgrupp	Kanal	Tidsplan	Ansvarig
<b>Annonskampanj</b> Bostadsförmedlingen startar i slutet av 2017 en annonskampanj i syfte att uppmana 55-60 åringar att tänka på framtiden och ställa sig i bostadskön för att hinna samla kötid till annat boende när man blir äldre.	55-60 åringar	Målgruppsstyrd online annonsering (Facebook, Aftonbladet, SvD, Expressen, DN, mm.)	2017-2018	Bostadsförmedlingen
<b>Information om nya förmedlingsregler</b> Om de nya förmedlingsreglerna för Micasa Fastigheters seniorbostäder. - Informationsbrev skickas med post i slutet av 2017 till alla över 65 år, folkbokförda i Stockholms stad, som står i Bostadsförmedlingens kö. - Information på <a href="https://bostad.stockholm.se/micasasenior">https://bostad.stockholm.se/micasasenior</a>	Personer över 65 år, folkbokförda i Stockholms stad, som står i bostadskön (ca 25 000 personer)	Infobrev per post Bostad.stockholm.se	2017-12-04	Bostadsförmedlingen
<b>Ny broschyr om Micasa Fastigheters seniorbostäder och om nya förmedlingsregler</b> Broschyren <i>Till dig som söker seniorbostad</i> börjar distribueras i slutet av 2017.	Personer över 65 Anhöriga	Distribueras genom ex. medborgarkontor, boståndshandläggare, Äldre Direkt, Bostadsförmedlingens kundmottagning.	2017-2018	Micasa Fastigheter
<b>Ny broschyr om boende för äldre</b> Broschyr om anpassat ordinärt boende och om stöd, bidrag, tjänster och teknik som gör det möjligt att bo kvar. - Ur innehållet: Om boendialternativ (både privata och stadens egna), att tänka på vid flytt (som tillgänglighet och närhet), så söker du bostad, bostadsanpassning, bostadstillägg, förtur och förmedlingsregler, andra tjänster (som träffpunkter/aktivitetscenter och fixartjänst). - Ett material som även boståndshandläggare kan använda i dialog med äldre.	Personer över 65 Anhöriga	Distribueras genom ex. bibliotek, träffpunkter, Äldre Direkt, vårdcentraler, anhörigkonsulenter, uppsökande verksamheter, boståndshandläggare, SPF, PRO och andra idéburna org.	Våren 2018	Äldreförvaltningen

<p><b>Samlad information på stockholm.se</b>        Utökning av den information som finns i dag.        - Analys av sökord och besöksmönster för att säkerställa att strukturen är bra och att informationen lätt att hitta.        - I stort sett samma information som i den nya broschyren.        - Dialog med SLK kring hur ämnet så småningom bäst lyfts fram på stadens nya webbplats, som just nu håller på att utvecklas.</p>	Personer över 65 Anhöriga	stockholm.se	Våren 2018	Äldreförvaltningen
<p><b>Information i stadens egna kanaler</b>        När det finns en färdig broschyr och samlad information på webben lyfter vi fram informationen i stadens kanaler.</p>	Personer över 65 Anhöriga	Nyhet på stockholm.se Sociala medier Hallå stockholmare Anslag hos stadens verksamheter Micasa.se Infoblad till Micasas hyresgäster	Våren 2018 därefter löpande	Äldreförvaltningen
<p><b>Stöd till biståndshandläggare</b>        - Samlad information kring de boendialternativ, stöd och bidrag som finns för äldre, samt kring det egna uppdraget och vilket informationsmaterial som erbjuds.</p>	Biståndshandläggare Äldre direkt	Intranät Äldreförvaltningens nyhetsbrev Informationstillfällen kring nya riktlinjerna Introduktionsutbildning	Våren 2018	Äldreförvaltningen
<p><b>Seniormässan</b>        Stor mässa för seniorer, med utställning, underhållning och seminarier.        Möjlighet för Micasa att möta framtida hyresgäster och visa utbudet av seniorbostäder. Dessutom kan vi sprida informationsmaterial och uppmana besökare att stå i bostadskön.</p>	Personer över 65		Oktober 2018	Micasa Fastigheter håller samman. Bostadsförmedlingen/ äldreförvaltningen deltar.

