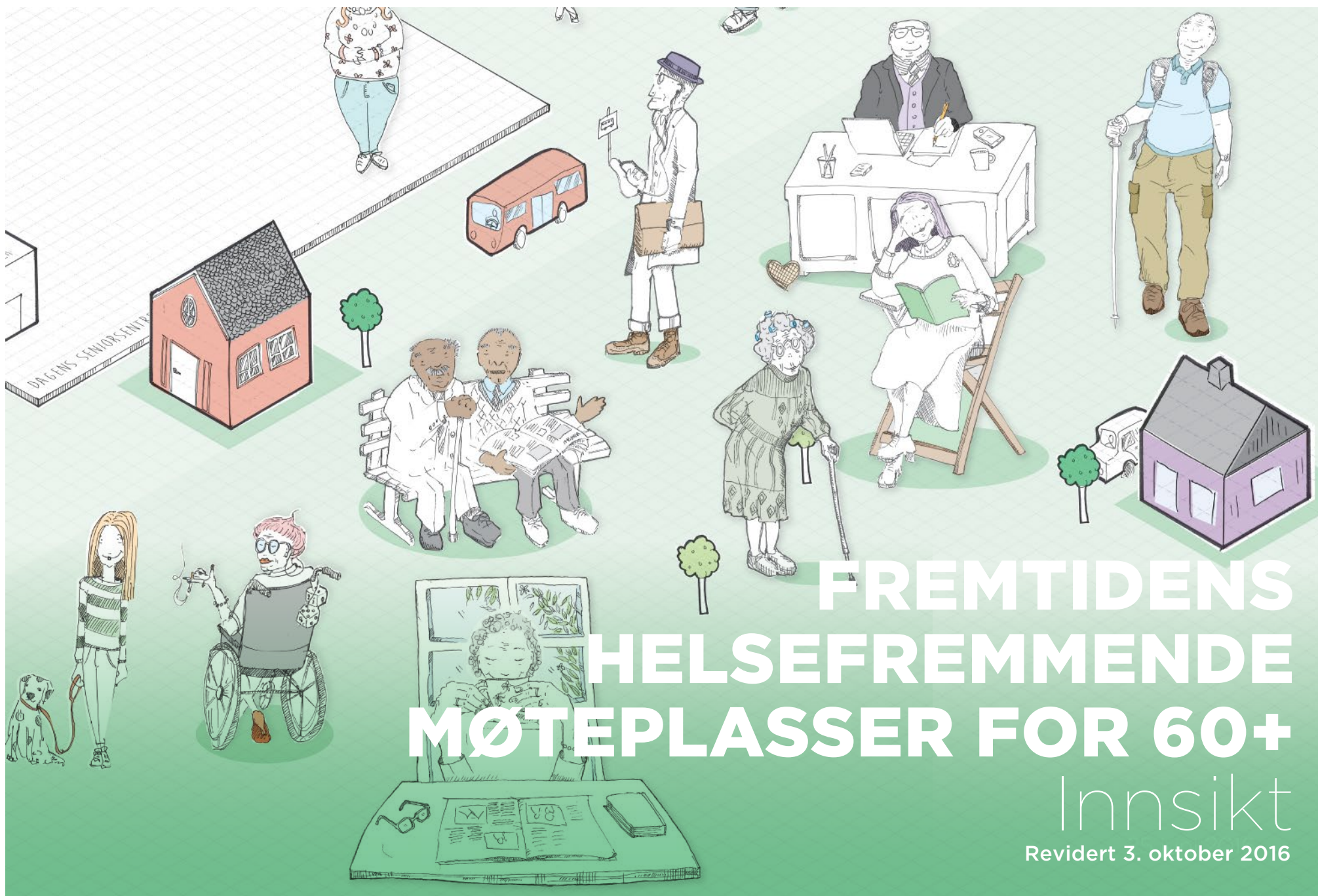




FREMTIDENS HELSEFREMMENDE MØTEPLASSER FOR 60+

Innsikt

Revidert 3. oktober 2016

INTRODUKSJON

- 3 Innledning
- 4 Hva har vi gjort, hvem har vi snakket med
- 5 Anbefaling

INNBYGGER | Funn og behov

- 12 Innledning
- 14 Behov | oppsummert
- 18 **Helse** | 1. Drahjelp til å ivareta egen helse
- 19 **Helse** | 2. Forutsigbarhet når helsen endres
- 20 **Helse** | 3. Hjelp når helsen er svekket
- 22 **Nettverk** | 4. Ivareta nettverket
- 23 **Nettverk** | 5. Videreutvikle og utvide
- 24 **Nettverk** | 6. Føle tilhørighet
- 26 **Selvfølelse** | 7. «Alder er bare et tall»
- 27 **Selvfølelse** | 8. Jeg vil være selvstendig
- 28 **Selvfølelse** | 9. Jeg vil være til nytte
- 29 **Selvrealisering** | 10. Jeg vil utvikle meg

DAGENS SENTER | Funn og behov

- 33 Innledning
- 34 Funn | oppsummert
- 37 **Rolle** | 1. Utydelig rolle
- 39 **Rolle** | 2. Bemanning
- 40 **Rolle** | 3. Gap i tilbudet
- 41 **Samarbeid** | 4. Samarbeid
- 42 **Profil** | 5. Dagens brukere
- 43 **Profil** | 6. Utdatert profil
- 46 **Frivillighet** | 7. Systematikk og fornyelse

SYSTEM | Funn og behov

- 49 Innledning
- 50 Funn | oppsummert
- 53 **Tilnærming** | 1. Alder styrer mer enn behov
- 54 **Tilnærming** | 2. Ressursfokus
- 55 **Tilnærming** | 3. Kunnskapsbehov
- 56 **Samarbeid** | 4. For lite samarbeid
- 57 **Samarbeid** | 5. System og incentiver
- 58 **Samarbeid** | 6. Kunnskapsgap på alle nivåer
- 59 **Overganger** | 7. Tidligere inn
- 60 **Overganger** | 8. Mulighetsrom i overganger

VEDLEGG

- 61 Brukerprofiler
- 84 Bilder fra senterbesøk
- 92 Kilder og informanter
- 94 Litteraturliste

INNLEDNING

I forbindelse med prosjektet «Fremtidens helsefremmende møteplasser for 60+» har Halogen AS gjennomført et kvalitativt innsiktsarbeid som skal brukes inn i konseptutviklingen for fremtidens møteplasser for seniorer. Prosjektet er ett av flere prosjekter som er iverksatt av EHS som følge av seniormeldingen og inngår under programmet Oslo+.

Målet med innsiktsfasen har vært å

- kartlegge og forstå behovene til dagens og fremtidens seniorer
- forstå dagens seniorsenter og hvordan de fungerer i dag
- forstå utfordringer og barrierer på systemnivå

Denne rapporten er en situasjonsbeskrivelse basert på samtaler, arbeidsmøter og observasjoner i fire bydeler, Alna, Grünerløkka, Nordstrand og Vestre Aker. Den favner også kunnskap framkommet i ulike sentrale forskningsrapporter. Det ligger i tjenstedesignmetodikkens natur å identifisere brukerbehov og områder hvor det er gap mellom dagens tilbud og brukerbehovene, både knyttet til dagens behov og det vi kan identifisere som mulige framtidige behov.

Vi har derfor valgt å løfte fram områder hvor vi mener det er rom for forbedring og nyskaping. Dette med bakgrunn i at prosjektets mandat er å utvikle fremtidens helsefremmende møteplasser. **Rapporten må derfor ikke tolkes som en evaluering av dagens seniorsentertilbud i sin helhet.** Det er vår opplevelse at det på tross av forbedringspunktene gjøres et godt og viktig arbeid i bydelene. Vi har gjennom innsiktsfasen møtt mange engasjerte mennesker i seniorsentrene og i andre tjenester som hver dag gjør en viktig innsats for brukerne sine. Det er også viktig å påpeke at det er forskjeller fra senter til senter, som ikke er nyansert i denne rapporten. Dette vil bli dekket i en egen rapport.

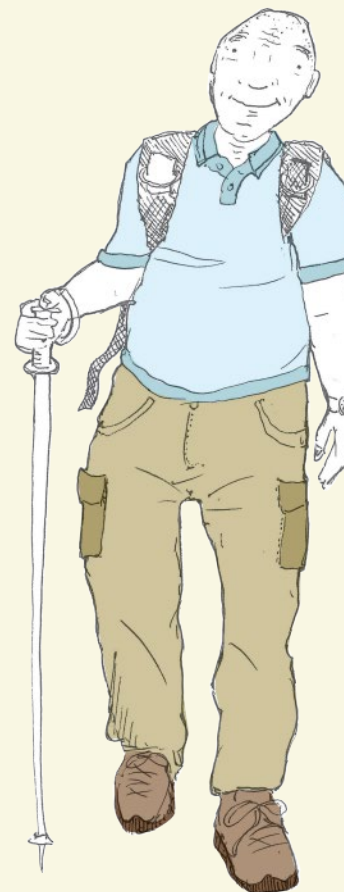
Kompleksitet og nivå på innsikt

Antallet aktører i prosjektet, forhistorien, de mange forventningene til hva dette prosjektet skal være og den store målgruppen har gjort at dette har vært et komplekst landskap å navigere i. Det er mange involverte og utallige spørsmål som skal utforskes. Dette har fått betydning for nivået på innsikten. Det har vært umulig å gå i dybden på alle områder og innsikten beskriver derfor mange

sentrale funn på mer overordnet nivå.

Slik leser du rapporten

Denne rapporten inneholder innledningsvis anbefalinger til veien videre i prosjektet. Det skal for styringsgruppen være tilstrekkelig å lese anbefalingene. Videre oppsummeres hovedessensen i hvert kapittel gjennom innsiktskort med tilhørende innovasjonsspørsmål. I tillegg har vi utarbeidet noen profiler på fremtidens seniorer for å dokumentere behov hos ulike grupper. De generelle funnene på brukerbehov dekker behov hos alle brukerprofiler, mens brukerprofilene dokumentere mer spesifikke brukerbehov.



HVA HAR VI GJORT OG HVEM HAR VI SNAKKET MED

For å forstå dagens situasjon fra både bruker- og systemperspektivet har vi gjennomført en-til-en intervjuer, fokus-grupper og arbeidsmøter med:

- Seniorer som bruker dagens sentre
- Eldre og yngre ikke-brukere av seniorsenter
- Fremtidige seniorer (50+)
- Frivillige på sentrene
- Medarbeidere på sentrene
- Medarbeidere og ledere i tilstøtende tjenester i bydelene.

Arbeidsmøter har vært gjennomført på de fire seniorsentrene som deltar i prosjektet. Vi har i tillegg besøkt andre sentre og tilbud. Se side 92 «Kilder og informanter» for utdypende informasjon.

Vi har i tillegg gjennomgått eksisterende rapporter og kartlegginger på området. Se side 94 litteraturliste.



ANBEFALINGER

Prosjektgruppen og Halogen kom i et arbeidsmøte 15. juni 2016 fram til en felles anbefaling for veien videre inn i konseptfasen. Det var enighet om samtlige punkter. Vi anbefaler styringsgruppen å:

1 | Løsrive det videre prosjektet fra dagen seniorsenter

Innsikten viser at dagens seniorsenter er viktige for de som bruker dem i dag, men de oppleves ikke som attraktive eller relevante for dagens unge pensjonister eller for de som er pensjonister om ti til femten år. Det er et så stort avvik mellom forventningene til framtidige generasjoner og segmentet som i dag

er brukere av seniorsentrene, at vi anser det som nødvendig å løsrive konseptfasen fra dagen sentre. Dette betyr ikke at vi ikke tar med oss det som nå fungerer, eller at sentrene bør legges ned. Det betyr imidlertid at vi går inn i konseptfasen uten føringer om at det skal passe inn i dagens mal og med rom for vesentlig større innovasjonshøyde. I tillegg anbefaler vi at det utarbeides en egen innsiktsrapport på dagens senter med en tiltaksliste med mulige forbedringer som seniorsentrene selv kan ta tak i.

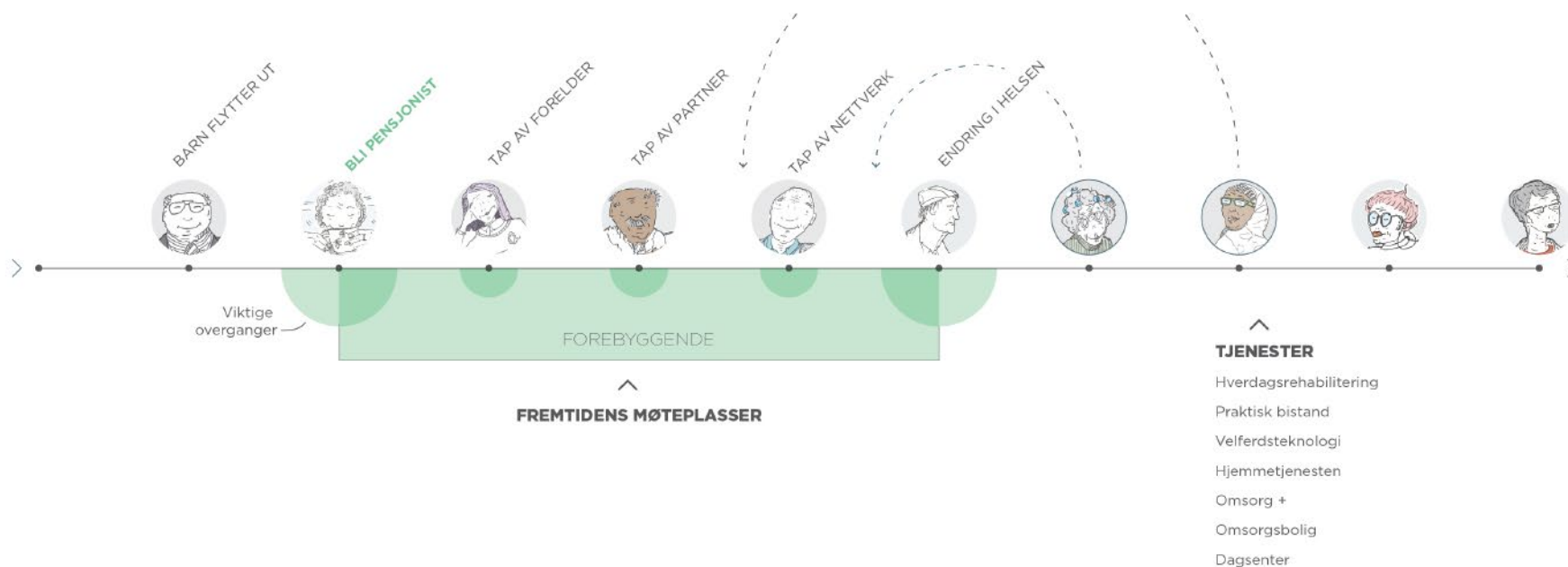
2 | Avgrense fokus for det videre arbeidet i henhold til følgende modell

Formålet med prosjektet er å legge til rette for helsefremmende og forebyg-

gende møteplasser for eldre 60+, slik at de kan bo lenger hjemme og opprettholde sine hverdagsaktiviteter i størst mulig grad. Prosjektet har i innsiktsfasen utforsket behov hos ulike brukersegmenter, også de sårbare. Uavhengig av funksjonsnivå og livssituasjon er det et mål at innbyggerne skal være selvstendige og klare seg selv. Både innbygger og kommune er tjent med det.

Prosessen har tydeliggjort at den videre konseptfasen bør handle om å få opp nye ideer til tilbud på det laveste trinnet i omsorgstrappen samt aktivitet rettet mot innbyggerne før de opplever å ha behov for tjenester. Det er andre tjenester i bydelene som ivaretar behov som oppstår lenger ute i kjeden, og dette prosjektet bør fokusere på forebygging.

Det er også relevant for konseptfasen å utforske nærmere hva som bør skje i møtepunkt mellom den forebyggende linja og tjenestelinja da dette er en veldig viktig overgang både for innbygger og for system. Når vi i prosjektet setter en grense ved endringer i helse, mener vi endringer som medfører behov for mer omfattende tjenester høyere i omsorgstrappen. Vi mener at det også er viktig at det i konseptfasen gis rom for å eksperimentere med ideer til løsninger som handler om innbyggere også før de blir 60+.



ANBEFALINGER

3 | Spisse konseptfasen inn mot fem prioriterte behov

Den kvalitative innsikten identifiserte ti kjernebehov som er viktige for god livskvalitet, uavhengig av alder. Vi har prioritert fem behov, som vi mener ligger i kjernen for hva dette prosjektet bør fokusere på i det videre arbeidet. Behovene støtter også opp under prosjektets målsetninger (1, 5, 6, 8 og 9 i listen under). Disse setter vi sammen til arbeidspakker, som vi tar med inn i konseptworkshopene i neste fase av prosjektet.

- ▶ **1 | Jeg trenger drahjelp for å ivareta egen helse**
- 2 |** Jeg trenger forutsigbarhet og trygghet ved endringer i helsen
- 3 |** Jeg trenger hjelp når helsen min er svekket
- 4 |** Minn meg på viktigheten av å ivareta nettverket mitt
- ▶ **5 | Jeg trenger drahjelp for å knytte nye bånd**
- ▶ **6 | Det er viktig for meg å føre tilhørighet til noe**
- 7 |** Ikke sett meg i bås, alder er bare et tall
- ▶ **8 | Jeg vil klare meg selv**
- ▶ **9 | Jeg vil være til nytte**
- 10 |** Jeg vil fortsette å lære og videreutvikle meg

Behov 1: Innbyggerne har bevissthet rundt viktigheten av å ivareta egen helse, men vi opplever at det er et godt stykke fra tanke til handling. Mange snakker om trening, men kommer seg ikke over dørstokken. Det samme gjelder også for kosthold, og for tilrettelegging av bolig. Behovet er formulert som at de trenger «drahjelp». Denne drahjelpen må nyanseres, og vil for noen dreie seg om å få «et spark bak», mens det for andre profiler kan være litt mer som skal til.

Behov 5 og 6: Hverdagsensomhet har vært tydelig i mange av samtalerne i innsiktsfasen. Vi har snakket med en-somme 60- og 90-åringer, som forteller at dagens seniorsenter ikke passer for dem og deres interesser. Det er også et tydelig stigma knyttet til ensomhet, og det å skulle oppsøke tilbud alene. Dette er noe man kjenner seg igjen i, enten man er 8 år eller 93 år. Hvordan kan vi legge til rette for å knytte nye bånd, både på og utenfor møteplassene? Hva er det som gjør at det er greit å oppsøke biblioteket alene, men ikke andre tilbud? Hvordan kan digitale møteplasser spille en rolle her? Dette mener vi vil være svært sentralt å utforske i den videre idéfasen.

Behov 8 og 9: Det er gjennomgående i intervjuene at innbyggerne ønsker å klare seg selv lengst mulig, samtidig som de ønsker å bruke ressursene sine og være til nytte. Disse behovene må sees i sammenheng med behov 7: ikke sett meg i bås, alder er bare et tall. Et av de tydeligste funnene her er at man i overgangen til å bli pensjonist ikke endrer hva man interesserer seg for. Man liker ikke «gamle ting» selv om man blir pensjonist. Innbyggeren ønsker å fortsette med det samme som før, men kanskje bruke enda mer tid på det enn det som har vært mulig så langt i livet. For å ønske å bidra og bruke ressursene sine, må det oppleves som interessant og attraktivt å gjøre nettopp det. Flere vi har snakket med ønsker å bruke tiden på noe meningsfylt, men ikke på hva som helst. De vil selv være med på å definere sin rolle i dette. For å lykkes blir det helt sentralt å se på alle innbyggere som ressurser, uavhengig av alder og funksjon. Det å være til nytte henger tett sammen med å klare seg lengst mulig selv.

Når det gjelder de øvrige behovene, så var det spesielt behovene knyttet til dårligere helse som ble diskutert mye i prosjektgruppen (behov 2 og 3). Denne diskusjonen henger sammen med

diskusjonen om hvem det er viktigst å lage tilbud for. Prosjektgruppen og designerne landet på at det er mest å hente på jobbe med innbyggerne FØR de blir syke, for å hindre eller utsette at de får behov for andre tjenester. De som allerede har svekket helse bør fanges opp av tjenestene høyere opp i omsorgstrappen og eventuelt bli ledet tilbake til forebyggende tjenester. Behov 2 og 3 skal dekkes av andre tjenester i bydelen, men det blir viktig å ivareta innbyggere i overgangen til flere tjenester i omsorgstrappen. Se forøvrig systemfunn for hvordan vi foreslår at denne overgangen skal inngå i det videre arbeidet.

Behov 4 inngår i behov nummer 1, behov 7 og 10 tar vi med oss videre når vi skal tenke attraktive møteplasser.

ANBEFALINGER

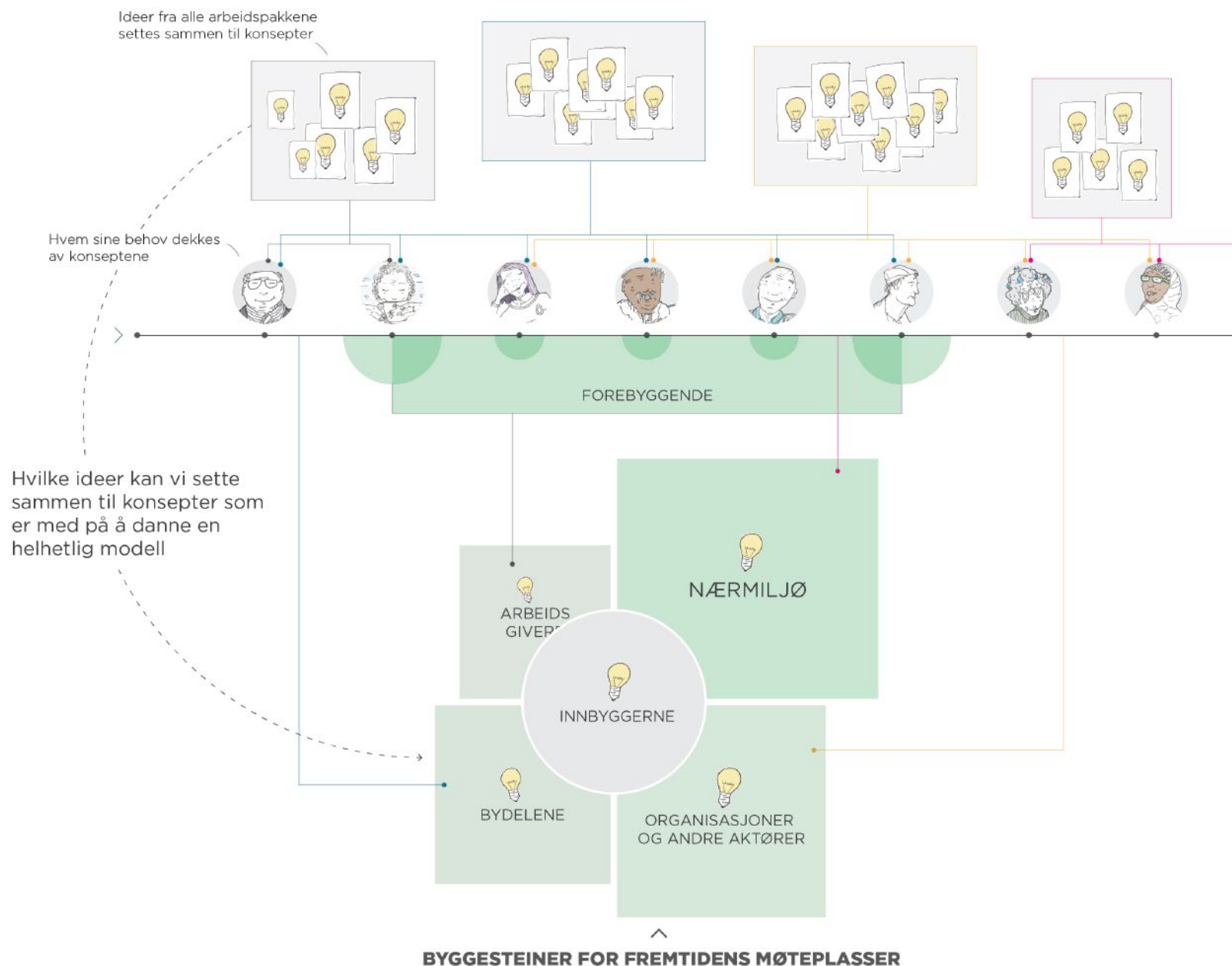
På grunnlag av anbefalingen foreslår vi fire «arbeidspakker» i første del av konseptfasen. Her vil vi ta utgangspunkt i de prioriterte behovene i idémøter der vi utforsker fremtidige konsepter:

Arbeidspakke 1 | Ivareta egen helse
(Behov 1)

Arbeidspakke 2 | Nettverk og tilhørighet (Behov 5 og 6)

Arbeidspakke 3 | Jeg vil være selvstendig og være til nytte for andre
(Behov 8 og 9)

Arbeidspakke 4 | Helhetlig modell
(Arbeidspakke fire vil handle om å sikre at ideer til løsninger man arbeider videre med utgjør en helhet).



ANBEFALINGER

4 | Prioritere følgende systemfunn i videre konseptarbeidet

Prosjektet har gjennom innsiktsfasen identifisert flere funn på systemnivå som vil ha betydning for det videre arbeidet. Vi har sammenstilt disse til åtte overordnede funn. Vi har identifisert at å få til en god flyt, samt systematikk knyttet til det forebyggende arbeidet er viktige systemutfordringer som man må søke å løse gjennom dette prosjektet. Med dette som bakgrunnsteppe anbefaler vi å prioritere funn nummer 3, 4, 7 og 8 fra listen under. Lykkes vi med å løse utfordringer på disse områdene vil det gjøre det enklere å nå prosjektets målsetninger.

- 1 | Alder styrer mer enn behov
- 2 | Innbyggerne som ressurser
- ▶ 3 | Kunnskap om å endre arbeidsmåter
- ▶ 4 | For lite samarbeid - et hinder for å lykkes
- 5 | System og insentiver hindrer samarbeid
- 6 | Informasjonsgap på alle nivå
- ▶ 7 | Tidligere inn
- ▶ 8 | Mulighetsrommet i overgangene

Systemfunn 7: Å komme tidlig nok inn er identifisert som kanskje det aller viktigste og samtidig mest utfordrende å ta tak i i konseptfasen. Konsekvensene av å komme inn på etterskudd er at man må reparere fremfor å forebygge. Dette er kostbart både for den enkelte og for samfunnet og det vil gi stor effekt for alle om man lykkes med dette. Det er derfor svært viktig at man i den neste fasen av prosjektet får eksperimentere med ideer og løsninger på dette området.

Systemfunn 4: Utfordringer knyttet til samarbeid på tvers og det å få ulike tjenester og tilbud til å henge sammen er viktig både for innbyggere og ansatte. Dette systemfunnet henger tett sammen med ønsket om å komme tidligere inn og det er naturlig å se disse i sammenheng i arbeidet med å få opp nye ideer til løsninger.

Systemfunn 8: Mulighetsrommet i overgangene er også et viktig systemfunn å utforske videre da prosjektet så langt har tydeliggjort at det ligger et stort potensiale i å snu overganger til noe positivt. Vi ser foreløpig at særlig to overganger blir sentrale; overgangen til pensjonisttilværelsen og overgangen mellom den forebyggende linja og tjenestelinja.

I tillegg finnes det overganger mellom disse to som det også er naturlig å se nærmere på.

Systemfunn 3: En viktig forutsetning for å kunne utløse potensialet som ligger i å arbeide på nye måter er å ha tilstrekkelig kunnskap om hvordan man gjør det. Dette er derfor et område vi mener det er viktig å løfte fram i det videre arbeidet som et grunnlag for tilnærmingen i arbeidet med nye løsninger.

Når det gjelder de øvrige systemfunnene, mener vi at det er viktig at styringsgruppen er kjent med dem, men at ikke prosjektet skal løse disse utfordringene. Det ble fra prosjektgruppen også poengtert at systemfunn 2 og 6 allerede har stor oppmerksomhet på ledernivå i Oslo kommune i dag.

ANBEFALINGER

5 | Dele innsikt som er relevant for andre prosjekter under Oslo+

Vi ser at det er et stort behov for samhandling med de andre prosjektene innenfor Oslo+-paraplyen, og vi ønsker å løfte frem noe av innsikten som vi anser som spesielt relevant for de andre prosjektene. Vi anbefaler at all innsikten tilflytter de andre prosjektene og at det i det videre prosjektet skapes rom for samhandling. Dette er viktig både for å dele innsikt og for å jobbe med løsninger som ligger i grensesnittet mellom prosjektene. Det er spesielt to overganger vi tror det er viktig å samarbeide godt rundt; overgangen til pensjonisttilværelsen bør være relevant å jobbe med for nettverk- og frivillighetsprosjektet, mens overgangen fra de forebyggende tilbudene til tjenestelinja både bør være relevant for tillitsmodellprosjektet og alders- og demensvennlig by.

Jeg trenger forutsigbarhet når helsen svekkes og hjelp når helsen er svekket

Vi ønsker spesielt å løfte frem behovene knyttet til dårligere helse: både behovene som oppstår i overgangen til dårligere helse og behovene som oppstår når

helsen er svekket. Disse må i stor grad løses gjennom endringer i systemet og hvordan man fanger opp innbyggerne i overganger fra spesialisthelsetjeneste, hverdagsrehabilitering etc, og er nok relevante for tillitsmodellprosjektet.

Vi tenker også at disse behovene kan tas med inn i nettverk- og frivillighetsprosjektet, da det kan være relevant å se på hvordan frivillighet kan brukes for å dekke behov hos denne gruppen, som bindeledd til bydelens tjenester eller andre relevante tilbud.

Insentiver til hinder for samarbeid

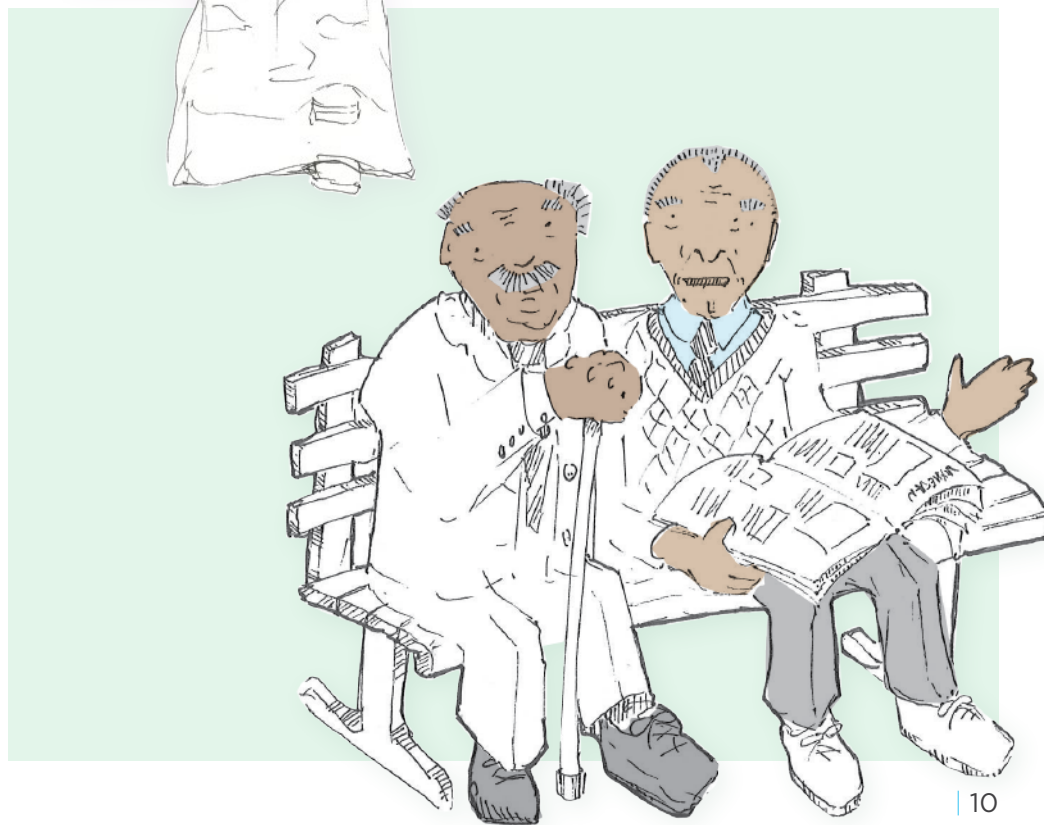
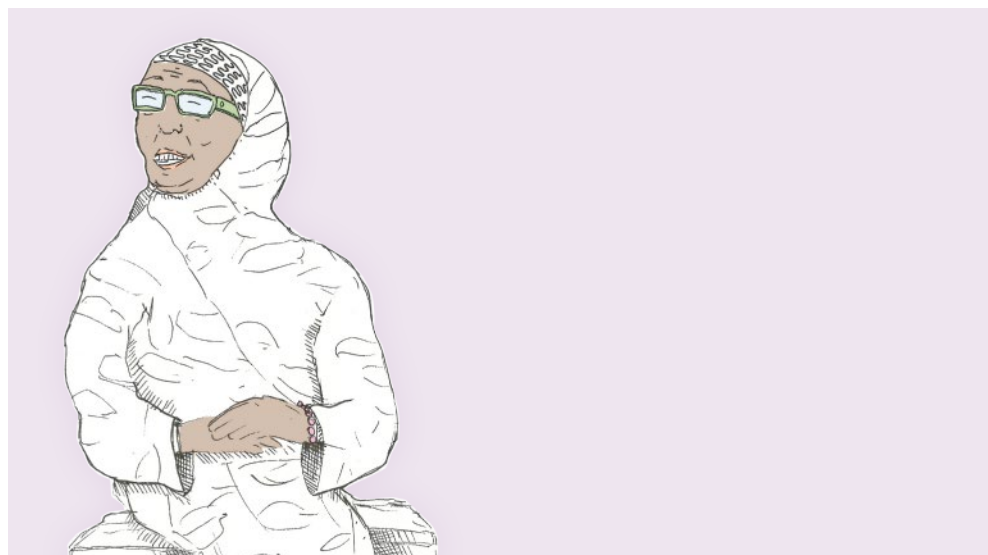
På systemsiden, ønsker vi spesielt å løfte frem funnet knyttet til insentiver som er til hinder for samarbeid. Dette tenker vi at er spesielt relevant inn mot nettverk- og frivillighetsprosjektet. Vi tenker spesielt på konkurransen om frivillige, og at frivillighetssentralene og seniorsentrene måles på antall frivillige, noe som gjør at de i enkelte tilfeller ikke sender frivillige til hverandre, selv om motivasjonen til den frivillige ligger et annet sted. Her anbefaler vi å utforske nye insentiver og styringssystemer som er tilpasset de målene man ønsker å nå, heller enn å være til hinder for dem.



ANBEFALINGER

6 | Etablere et eget innsiktsprosjekt rettet mot minoriteter

Vi har i løpet av innsiktsfasen ikke lyktes med å få nok innsikt i minoriteters behov. Vi har noen hypoteser om behov, men vi ser imidlertid at dette ikke er tilstrekkelig kvalitativ innsikt for å kunne konkludere på behov. Det er i tillegg lite forskning og innsikt tilgjengelig på dette området. Erfaringen tilsier at det er tidkrevende og en del kulturelle barrierer knyttet til å gjøre innsikt mot ulike minoriteter. Vi anbefaler derfor at det etableres et eget innsiktsprosjekt knyttet til minoriteter, gjerne på tvers av prosjektene innenfor Oslo+, da innsikt om minoriteters behov er relevant for samtlige av disse prosjektene.



« DET JEG HAR
SAVNET MEST ER
NOEN Å STELLE
FOR. DET VIRKER SÅ
MENINGSLØST Å
STELLE FOR SEG SELV »
ihke-bruker

INNBYGGER

For at Oslo kommune skal treffe innbyggerne med relevante, attraktive tjenester på riktig nivå både i dag og i fremtiden, er det viktig å forstå behovene i befolkningen. Vi har i løpet av prosjektet intervjuet et stort stort spenn av innbyggere i alderen 50–93 år, for å forstå hvilke behov de har i dag og hvordan behovene kan se ut i fremtiden.

Da vi gikk inn i innsiktsfasen, delte vi brukerne inn i tre grupper:

- **Dagens brukere** av seniorsenter
- **Dagens ikke-brukere** av seniorsenter (pensjonister, som ikke bruker seniorsenter)
- **Fremtidige seniorer** (personer fra 50 år og opp til pensjonsalder)

Denne inndelingen fungerte for å identifisere riktig utvalg av brukere i innsiktsfasen men inndelingen er ikke hensiktsmessig når vi skal oppsummere behovene. Vi ser at det er en del grunnleggende behov som må dekkes, uavhengig av alder, for at hver enkelt skal oppleve god livskvalitet. Disse behovene beskrives i dette kapittelet. Vi har kategorisert dem under helse, nettverk og tilhørighet, selvfølelse og selvrealisering. I tillegg til grunn-

leggende behov vil ulike mennesker ha en del spesifikke behov, som krever større eller mindre grad av skreddersøm. Noen av disse behovene har vi forsøkt å beskrive gjennom noen profiler på fremtidige brukere (side 61).

De grunnleggende behovene vil danne grunnlag for ideer og konsepter som kan treffe bredt, mens de mer spesifikke behovene kan kreve ulike tiltak avhengig av brukerprofil. Dette vil innebære en vurdering og prioritering knyttet til potensiale, effekt, tid og kost når vi kommer over i konseptfasen.

Hva skiller fremtidens seniorer fra dagens seniorer?

Vi lever lenger

I NOVA-rapporten Aldring, mestringsbetingelser og livskvalitet framgår det at gjennomsnittlige levealderen øker jevnt med to-tre måneder per år. Pensjonstilværelsen vil for mange vare over flere tiår. Forskerne peker på at det viktigste kanskje ikke lenger er hvor lenge vi lever - men hvordan vi lever. Vi har i innsiktsfasen vært opptatt av å forstå hvordan de vi har snakket med lever i dag, hva de opplever er viktig for livskvaliteten i dag og i årene som kommer. Å forstå dette er viktig for å treffe med utviklin-

gen av fremtidens møteplasser. Vi har i arbeidet lagt definisjonen fra NorLAG til grunn: Livskvalitet defineres som psykisk velvære - hvordan folk vurderer livet sitt og i hvilken grad de opplever mye positive og lite negative følelser.

Andre forventninger

Det har vært krevende å jobbe med innsikt mot en så stor gruppe av Oslos befolkning fra 50 år og oppover. Det å få fremtidige brukere til å sette ord på hva de tror de trenger langt frem i tid har vært utfordrende. Det som har kommet tydelig fram, er at vi står ovenfor et paradigmeskifte hva angår forventninger hos den eldste generasjonen versus de som er nypensjonister i dag og de fremtidige pensjonistene vi har snakket med. *«Sentertankegangen passer ikke like godt nå som den gjorde tidligere. Dagens eldre har individuelle interesser og behov»*. Sitatet er hentet fra forsker Elisabeth Aase førstelektor ved Høgskolen i Telemark som er engasjert av Senter for omsorgsforskning. Elisabeth Aase sine studier forteller at de unge eldre ikke kjenner seg igjen i målgruppen for dagens eldresentre. Studiene viser at de heller ikke benytter seg av tilbudet. Forskningen peker derfor mot at det kanskje ikke er fornuftig å etablere

så mange nye sentre etter den gamle modellen.

Prosjektet frivillighet og nettverk under Oslo+ snakker om Rock´n roll-generasjonen og reisefeber blant seniorer, og våre samtaler med både nypensjonister og fremtidens seniorer bekrefter dette bildet og forskningen det her er referert til. Denne gruppen har andre prioriteringer og forventninger enn de eldste i dag. Det er flere trender som som utpeker seg.

Individualisme

I motsetning til den eldre generasjon er de mer opptatt av å bruke enda mer tid på å realisere drømmer og gjøre det de liker best når de får tid, enten det gjelder flere opplevelser, ny kunnskap eller å reise ut i verden.

Teknologi og digitale tjenester

Mange av de eldre vi har snakket med bruker ipad, pc og smarttelefoner. Få har imidlertid gitt uttrykk for at de forventer digitale tjenester. Vi ser at forventninger på dette området er mye høyere hos 50+. Denne gruppen har opplevd digitaliseringen, og forventer stor grad av selvbetjening og tilgjengelige digitale tjenester i de tilfellene hvor det er relevant. Erfaringer med digitale tjenester

gjør også at det er en økende forventning knyttet til at tilbudene skal være tilgjengelig 24/7.

Digitale møteplasser

Det er også verdt å merke seg at Facebook nå øker mest i segmentet 60+ ifølge Ipsos MMIs undersøkelse av brukere i sosiale medier i Norge fra april 2016. Vi ser også en lignende tendens for Snapchat og Instagram, selv om de ligger noe bak Facebook. Fremtidige seniorer har med andre ord et annet forhold til digitale møteplasser og digital kommunikasjon enn den eldste generasjonen.

«Jeg regner med at alle vil være datakyndige og bruke sosiale medier»

Fremtidig senior

Shopping av tjenester

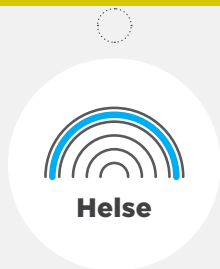
Unge pensjonister og 50-åringene fremstår som atskillig mer selektive med tanke på hvilke aktiviteter og tilbud de oppsøker og de stiller større krav til at ting fungerer, til utforming og branding. Attraktivitet avgjør hva man velger. Vi skal heller ikke undervurdere betydningen av estetikk og at vi er opptatt

av å ha det fint rundt oss. Norge ligger på oppussingstoppen og vi brukte 70 millioner på oppussing i 2015 i følge Prognosesenteret.

I følge Senter for Omsorgsforskning er også betalingsviljen for omsorgstjenester i den ressurssterke gruppen voksende og de ser en økning i kjøp av tilleggstjenester til de som allerede har kommunale tjenester. Mye tyder på at forskjellene vil øke. Om kommunale tjenester oppleves som lite tilfredsstillende vil de med god økonomi løse sitt behov gjennom å kjøpe tjenestene av private.

Oppsummert viser dette at det er et avvik mellom forventningene til fremtidige generasjoner og segmentet som i dag er brukere av seniorsentrene.

BEHOV



1 | Jeg trenger drahjelp for å ivareta egen helse

«Det er helse i alt vi gjør»
Tilstøtende tjeneste

Behov: Jeg trenger kunnskap og bevisstgjøring for å kunne ha et aktivt forhold til og deltagelse i helsefremmede aktiviteter, både for min fysiske og mentale helse.

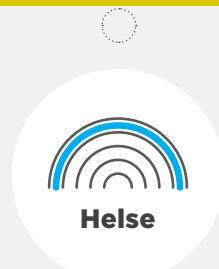
Hovedfunn: Forhold til egen helse er varierende, og bevissthet og handling henger ikke nødvendigvis sammen. Ulike grupper krever ulik tilnærming.

Veien videre: Hva er riktig tilnærming for å nå de ulike innbyggerne tidlig nok, med riktige informasjon og tilbud på riktig nivå, for å være best mulig rustet for egen alderdom? Hva betyr dette for fremtidens møteplasser?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 18

BEHOV



2 | Jeg trenger forutsigbarhet og trygghet ved endringer i helsen

«Han skammet seg da han fikk rullator, ville ikke at noen skulle se han»
Fremtidig bruker om sin far

Behov: Se meg, ta meg på alvor og hjelp meg å finne den informasjonen og støtten jeg trenger når helsen min, eller til mine nærmeste endrer seg.

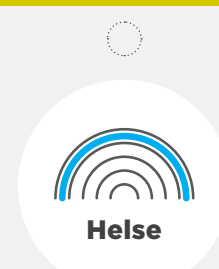
Hovedfunn: Overganger i helsen er et godt kjent og veldig viktig punkt, men som det kan være vanskelig å fange opp og agere på.

Veien videre: Hvordan kan fremtidens møteplasser være med på å fange opp innbyggere som opplever endringer og tap av helse, og hvordan støtter vi de og deres pårørende best i disse overgangene?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 19

BEHOV



3 | Jeg trenger hjelp når helsen min er svekket

«Dette er en glemt gruppe»
Seniorveileder

Behov: Se meg, ikke glem meg selv om jeg trenger litt mer hjelp.

Hovedfunn: Det er mange med fysiske og mentale hindringer som blir sittende hjemme, selv om de har ressurser som kan komme dem selv og andre til nytte.

Veien videre: Hvordan kan vi sikre at innbyggere med svekket helse blir en naturlig del av fremtidens møteplasser?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 20

BEHOV



4 | Minn meg på viktigheten av å ivareta nettverket mitt

«Jeg har venninner som holder på å tørne (...) de får melding fra mannen, som sitter alene hjemme og venter og lur på når de kommer hjem»

Fremtidig bruker

Behov: Jeg trenger å ivareta nettverket jeg allerede har, spesielt i overganger.

Hovedfunn: I overganger som fra å være i jobb til å bli pensjonist kan deler av nettverket falle fra.

Veien videre: Hvordan kan vi skape bevissthet rundt viktigheten av å ivareta sine nettverk, og hvordan kan vi legge til rette for å beholde de?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 22

BEHOV



5 | Jeg trenger drahjelp for å knytte nye bånd

«Det kommer en dag når nettverket skrumper inn, det kommer en dag du trenger det, og da blir barrieren større»

Tilstøtende tjenester

Behov: Gi meg muligheten og drahjelpen jeg trenger for å knytte nye bånd.

Hovedfunn: Hvis man venter for lenge med å utvide nettverket kan terskelen være for stor når du trenger det.

Veien videre: Hvordan kan vi legge til rette for at nye bånd, både på og utenfor møteplassene blir knyttet?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 23

BEHOV



6 | Det er viktig for meg å føle tilhørighet til noe

«Det er minst ett uformelt (senior)senter i bydelen, og det er Tveitasenteret»

Fremtidig bruker

Behov: Jeg trenger et sted å vende meg til som er tilgjengelig, inkluderende, attraktivt og tilpasset mine behov og interesser, og jeg trenger å vite hva som finnes.

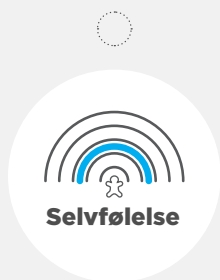
Hovedfunn: Møteplasser er viktige, men dages senter oppleves ikke attraktivt og relevant for fremtidens seniorer.

Veien videre: Hva kommer til å være de naturlige møteplassene i fremtiden, og hvilken møteplasser er det riktig at kommunen og bydelene tilbyr?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 24

BEHOV



7 | Ikke sett meg i bås - Alder er bare et tall

«Ofte har man ikke mer til felles enn at man er i den alderen og pensjonist»

Fremtidig bruker

Behov: Se meg, ikke sett meg i bås.

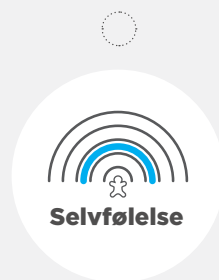
Hovedfunn: Alder er bare et tall. Man ønsker å bli identifisert ut fra *hvem* man er, ikke hvor gammel man er.

Veien videre: Hvordan lage attraktive møteplasser som ivaretar hver enkelts interesser og identitet?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 26

BEHOV



8 | Jeg vil være selvstendig

«Min store skrekk er å bli avhengig av andre mennesker»

Fremtidig bruker

Behov: Jeg trenger informasjon og tilrettelegging så jeg kan hjelpe meg selv og være selvstendig så lenge som mulig både når det gjelder bolig, økonomi og helse.

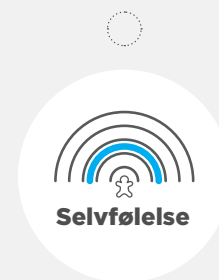
Hovedfunn: Fremtidige brukere er redde for å bli en byrde for sine familier, og ønsker derfor å klare seg selv i den grad det er mulig, men det er ikke alltid tilrettelagt for det.

Veien videre: Hvordan kan fremtidens møteplasser være med på å tilrettelegge for selvstendige eldre?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 27

BEHOV



9 | Jeg vil være til nytte

«I mitt yrkesliv var jeg kjent for å være den innovative»

Frivillig

Behov: Jeg trenger at noen ser meg og mine ressurser, støtter og hjelper meg til å være til nytte for andre.

Hovedfunn: Alle er ressurser, og å være til nytte er meningsfullt og er med på å skape livskvalitet.

Veien videre: Hvordan kan vi best øke bevisstheten og legge til rette for at alle får bidratt med sine ressurser, og med hvem samarbeider vi med for å få det til?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 28

BEHOV



10 | Jeg vil fortsette å lære og videreutvikle meg

«Kilde til faglig utvikling/utfordring»
*Ønske fra fremtidig bruker
 om fremtidens tilbud*

Behov: Jeg ønsker meg muligheten til å videreutvikle meg

Hovedfunn: Man mister ikke evnen eller lysten til å videreutvikle seg selv om man er blitt pensjonist.

Veien videre: Hvordan kan vi tilrettelegge for, og hvem kan vi skape et bærekraftig samarbeid med, for at innbyggere som ønsker å fortsette sin «kulturelle, åndelige, kreative eller akademiske utdanning» får anledning til det?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Det første store temaet som helt selvsagt har mye å si for livskvaliteten er helse. Vi har snakket med innbyggere med et stort spenn i helsesituasjonen, fra alvorlig syke til helt friske. Felles for alle er at dette er et viktig tema, selv om hva som legges i helse er ulikt fra person til person. Vi har her valgt å komprimere behovene ned til tre områder:

Før: helsefremmende og forebyggende

Under: ved endringer i helsen

Etter: når helsen er svekket

1 | Helsefremmende og forebyggende: Jeg trenger drahjelp for å ivareta egen helse

De ulike brukerne vi har snakket med, har i stor grad forstått viktigheten av fysisk aktivitet og riktig kosthold. De fleste reflekterer også over at dette er et ansvar de har selv. Samtidig opplever vi at det er et langt steg fra tanke til handling og enkelte trenger nok mer drahjelp enn andre for å ivareta sin egen helse. Slik vi ser det, er det imidlertid et felles behov å få kunnskap om hva som er riktig kosthold og riktig trening, og ikke minst:

få drahjelp og støtte til å praktisere det. Hvilken støtte og drahjelp som trengs vil imidlertid avhenge av brukerprofil, da dørstokkmila er atskillig lengre for noen grupper enn for andre. Her er det både mulig å utforske noen tiltak som treffer bredt, i tillegg til å se på mer målrettede tiltak mot spesifikke grupper.

«Jeg gjør alt sånn av plikt jeg, det er plikten min å holde meg frisk»

Aktiv bruker av senteret om trening

Behov

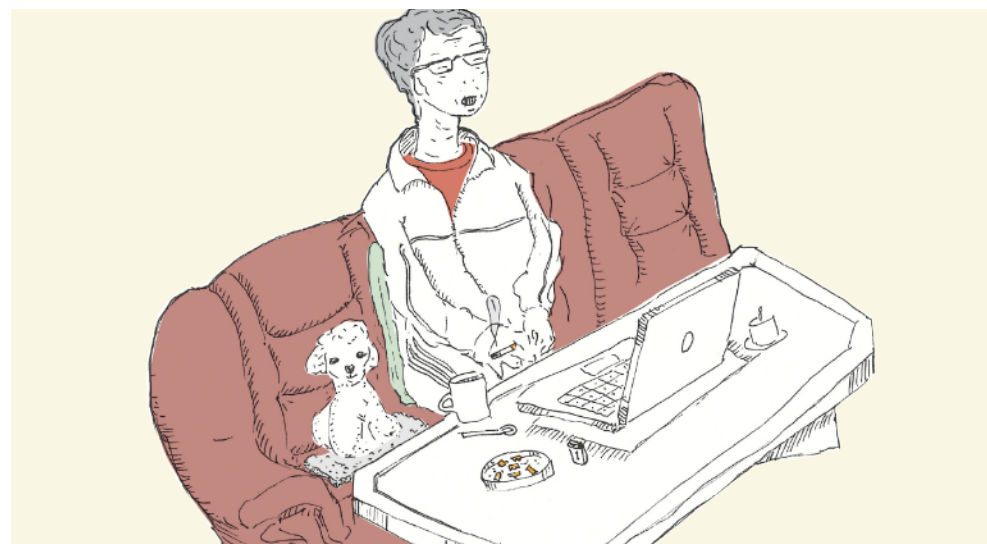
Jeg trenger kunnskap og bevisstgjøring for å kunne ha et aktivt forhold til og deltagelse i helsefremmede aktiviteter, både for min fysiske og mentale helse.

Hovedfunn

Forhold til egen helse er varierende, og bevissthet og handling henger ikke nødvendigvis sammen. Ulike grupper krever ulik tilnærming.

Veien videre

Hva er riktig tilnærming for å nå de



«Jeg gidder ikke lage mat, har gått ned 20 kilo. Beina mine er som fyrstikker» Ufø, 64

ulike innbyggerne tidlig nok, med riktige informasjon og tilbud på riktig nivå, for å være best mulig rustet for egen alderdom? Hva betyr dette for fremtidens møteplasser?

2 | Jeg trenger forutsigbarhet og trygghet ved endringer i helsen

Viktigheten av å fange opp endringer i helsen har vært tema både i møte med tilstøtende tjenester, og i samtaler med frivillige og ansatte ved senterne. Spesielt utfordrende er det når man ikke har noen tjenester, da kan det være vanskelig å fange opp disse endringene. På senterne kan de fortelle om utfordringer med frivillige som får dårligere helse og slutter å komme på senteret heller enn å gå over til å bli brukere av senteret. I samtaler med brukere har vi også forstått at det kan være en tapsopplevelse knyttet til forverring av helsen, og man må forholde seg til at det er ting som ikke lenger er like enkle å få til. For enkelte er det også et stigma knyttet til helseendringer, og dette kan føre til at de blir sittende hjemme.

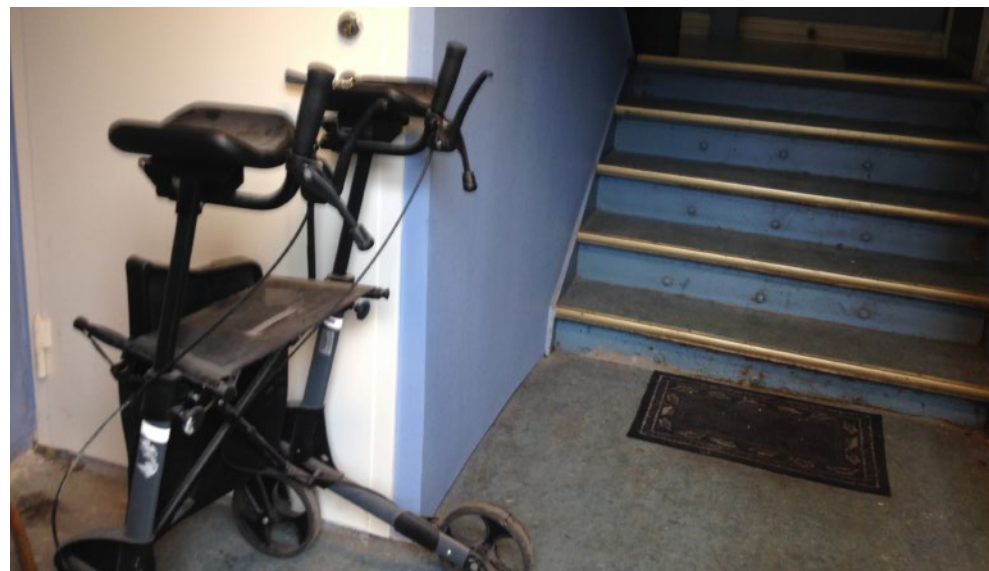
«Overgangen fra mestring til skrøpelig er et svært viktig punkt å fange opp folk. De må redefinere seg selv. De blir lei seg, og ensomheten forsterkes på en måte...»

Senterleder

Det vi identifiserer som viktige behov, er todelt:

Brukeren må føle seg sett og ivaretatt i slike overganger. Dette kan dreie seg om å finne riktig informasjon og forstå hvor i systemet han eller pårørende skal henvende seg, og at det er forutsigbart hva slags hjelp han kan forvente

Systemet og andre aktører bør bli bedre til å fange opp innbyggerne i slike overganger. Ofte er det noen i systemet som vet, men informasjonen blir ikke systematisert eller kanalisert til riktig sted. (og hva er riktig sted?)



*«Han skammet seg da han fikk rullator, ville ikke at noen skulle se han»
Fremtidig bruker om sin far*

Behov: Se meg, ta meg på alvor og hjelp meg å finne den informasjonen og støtten jeg trenger når helsen min, eller til mine nærmeste endrer seg.

Funn: Overganger i helsen er et godt kjent og veldig viktig punkt, men som det kan være vanskelig å fange opp og agere på.

Veien videre: Hvordan kan fremtidens møteplasser være med på å fange opp innbyggere som opplever endringer og tap av helse, og hvordan støtter vi de og deres pårørende best i disse overgangene?

3 | Jeg trenger hjelp når helsen min er svekket

En gjenganger i samtlige bydeler er at innbyggere med svekket helse i mange tilfeller blir sittende hjemme, enten de har fysiske eller psykiske hindringer. Aldersspennet i denne gruppen er stort. Vi har både snakket med innbyggere i 60-årene og innbyggere som har vært mye eldre. Felles for de fleste er at de sitter hjemme selv om de har ressurser til å delta i samfunnet. Samtaler med ansatte i bydelene nevner også disse som en gruppe som er glemt. De reiser tvil om hvorvidt bydelen har relevante tilbud til disse i dag.

«De som blir sittende hjemme pga fysiske hindringer, men som er friske og raske i hodet, er en glemt gruppe»

Seniorveileder

Behov

Se meg, og ikke glem meg selv om jeg trenger litt mer hjelp.

Hovedfunn

Det er mange med fysiske og mentale hindringer som blir sittende hjemme, selv om de har mange ressurser som kan komme dem selv og andre til nytte.

Veien videre

Hvordan kan vi sikre at innbyggere med svekket helse blir en naturlig del av fremtidens møteplasser.



«Jeg har brukt mye tid på å finne frem i systemet! Der er det stort forbedringspotensiale» Pårørende



«Klarer ikke gjøre noe selv (...) bruker en hel dag på å vaske...klarer ikke gå i butikken lengre.» Ikke-bruker 72



«Jeg er blitt en
hybelkanin»

Ikke-bruker 64

Nettverket, ved siden av helsen, nevnes som det viktigste for å opprettholde livskvaliteten. På mange måter er dette et selvfølgelig funn men viktigheten av det kan allikevel ikke undervurderes. I gruppen vi har snakket med har det variert hvor bevisste de har vært på opprettholdelsen av sine nettverk. Med noen få unntak var det ingen som aktivt jobbet med å utvide nettverket. Det som har kommet tydelig fram i samtaler med fremtidens pensjonister, er viktigheten av bolig, og at flere har tenkt på å flytte sammen med vennene sine i bokollektiver. Vi opplever imidlertid bevisstheten rundt et mulig tap av nettverk som lav og har valgt å dele behovene i to hovedgrupper, viktigheten av å ivareta nettverk (4) og behov for drahjelp for å knytte nye bånd (5). Ulike tiltak vil kreves for de to ulike behovene.

4 | Minn meg på viktigheten av å ivareta nettverket mitt

Overganger i livet er med på å endre nettverket. Dette forteller både fagpersoner og innbyggere vi har snakket med. En av overgangene hvor nettverket kan endre seg er ved overgang til

pensjonstilværelsen, spesielt hvis jobben har vært en viktig del av identiteten. Noen av de vi har snakket med har også vært alvorlig syke, og de har opplevd at venner har trukket seg unna da de ble syke. Andre overganger er tap av ektefelle, kanskje spesielt sårbart for menn.

«Det kommer en dag når nettverket skrumper inn, det kommer en dag du trenger det, og da blir barrieren større»

Tilstøtende tjeneste

Funnet synliggjør at det er viktig å øke bevisstheten rundt hvor viktig det er å ta vare på nettverket sitt før man kommer inn i disse overgangene, selv om noen overganger som sykdom og tap av ektefelle kan komme brått på. Flere nevner i samtaler at det blir vanskeligere å få nye venner, jo eldre man blir. I dette prosjektet anser vi det å gå inn og bevisstgjøre, kanskje allerede før pensjonsalderen som et område med potensiale. Funn i forskningprosjektet NorLAG bekrefter at både kvinner og menn skårer betydelig lavere i alderen 40-49 enn de gjør i

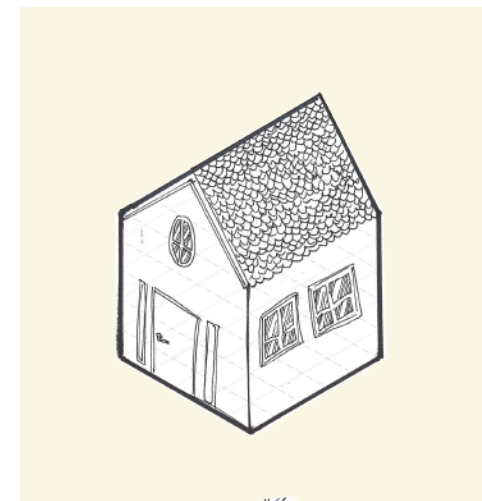
aldersgruppen 70-79. Dette bekrefter at bevisstheten knyttet til dette øker med alder.

«Jeg har venninner som holder på å tørne. Jeg har flere venninner som får melding fra mannen, som sitter alene hjemme og venter og lur på når de kommer hjem»

Ikke-bruker, 67

Nettverk knyttet til boligform

Bolig har vært en gjennomgående tema i samtaler med alle grupper. Noen fremtidige brukere har gjort tidlige grep, mens andre skyver det foran seg. En stor del av fremtidens seniorer har etterlyst større valgmuligheter og større fokus på området. Bokollektiv er et begrep som mange benytter. Viktige årsaker er et ønske om å bo tett på nettverket og deling av tjenester. Flere fremtidige brukere forteller at de snakker med venner om å bygge et fellesskap for å styrke nettverket og ressursene i fremtiden. «Tenk fellesarealer i boligblokker (...) fysisk nærhet skaper nettverk» Fremtidig bruker



«Kjenner ingen her lengre, det synes jeg er litt trist» Ikke-bruker, 64

Behov

Jeg trenger å ivareta nettverket jeg allerede har, spesielt i overganger.

Funn

I overganger som fra å være i jobb til å bli pensjonist kan deler av nettverket falle fra.

Veien videre

Hvordan kan vi skape bevissthet rundt viktigheten av å ivareta sine nettverk, og hvordan kan vi legge til rette for å beholde de?

5 | Jeg trenger drahjelp for å knytte nye bånd

Når nettverket først har skrumpet inn, kan terskelen bli høy for å knytte nye bånd. Flere snakker om et stigma knyttet til det å være alene, eller det å komme alene på arrangementer eller møteplasser. Vi har i en stor del av samtalene observert og fått en følelse av «hverdags-ensomhet». Av de eldste vi har snakket med kan flere av dem fortelle at de har familie, både barn og barnebarn, men mange er ofte travle i hverdagen, eller bor for langt unna til å ha hyppig kontakt. Mange tilbringer derfor hverdagen alene. Og noen av de vi har snakket med sier at de trives i eget selskap, mens det hos andre skinner gjennom at de gjerne skulle hatt noen i nærheten med samme interesser som dem selv.

«Folk flest drøyer for lenge for de kommer hit...Ensomhet melder seg når man blir alene. Folk begynner for sent, burde begynt mye tidligere»

Senterleder

«Jeg kjenner flere ensomme som spiser med noen, men som føler seg enda mer ensomme når de kommer hjem igjen. Vegrer seg mot å få den tomhetsfølelsen»

Leder av menighetsråd.

Behov

Gi meg muligheten og drahjelpen jeg trenger for å knytte nye bånd.

Funn

Hvis man venter for lenge med å utvide nettverket kan terskelen være for stor når du trenger det.

Veien videre

Hvordan kan vi legge til rette for at nye bånd, både på og utenfor møteplassene blir knyttet?



«Mange eldre med familie er ensomme. Jeg blir så provosert»
Seniorveileder

6 | Jeg trenger å føle tilhørighet til noe

Det er ikke tvil om at fysiske møteplasser er viktig i dag og det vil de være også i fremtiden. Det som imidlertid skiller fremtidens seniorer fra dagens, er hvilke møteplasser og tilbud de faktisk oppsøker. Oslo har et hav av tilbud og møteplasser og mange oppleves mer attraktive, mer inkluderende og mindre stigmatiserende enn dagens seniorsenter. linnbyggerne oppsøker også gjerne møtesteder ut i fra interesser. En utfordring vi ser er at det er vanskelig å ha oversikt over dette rike tilbudet. To av sentrene kan også fortelle at de konkurrerer med kafeene i nærmiljøet. Dette gjelder spesielt sentre som ligger sentralt plassert.

Alternative møteplasser

Det finnes mange «alternative seniorsentre» som biblioteker, menigheter, kafeer, byens bingoer og puber. De førstnevnte stedene opplever vi som positive. Furuset bibliotek har aktiviteter som språk og håndverksgrupper, og vi observerer en rekke pensjonister som sitter for seg selv og drikker kaffe latte eller leser avisen. Tveitasenteret er stamsted for en rekke av bydelens

innbyggere. Det felles behovet, uavhengig av hvilket møtested eller form man velger, er å ha et sted å gå til og et sted å treffe andre, hvor man føler tilhørighet. En annen viktig faktor knyttet til fremtidens seniorer er bruken av digitale møteplasser. Hvordan man treffes, holder kontakten og planlegger aktiviteter er i endring, og dette blir viktig å ta hensyn til i utviklingen av fremtidens møteplasser.

«Vi mangler en koblingsboks. Det finnes så mange ensomme der hjemme, og det står så mange tilbud tomme, som ikke trenger å koste kommunen noe.»

Seniorveileder

Behov

Jeg trenger et sted å vende meg til som er tilgjengelig, inkluderende, attraktivt og tilpasset mine behov og interesser, og jeg trenger å vite hva som finnes.

Hovedfunn

Møteplasser er viktige, men dagens senter oppleves ikke attraktivt og relevant for fremtidens seniorer.

Veien videre

Hva kommer til å være de naturlige møteplassene i fremtiden, og hvilken møteplasser er det riktig at kommunen og bydelene tilbyr?

«Seniorsenteret er ikke svaret for alle, det å ha noen er det viktigste»

Seniorveileder



Alternativ møteplass: «Det er minst ett uformelt (senior)senter i bydelen, og det er Tveitasenteret» Frivillig



Alternativ møteplass: «Biblioteket er mer ufarlig enn seniorsenteret» Ikke-bruker, 68 år

Alternativ møteplass: puben. NRK, Trygdekontoret, Morrapilsen



Overgangen til pensjonisttilværelsen oppleves ulikt av de vi har snakket med. Noen går direkte inn i andre aktiviteter og frivillige verv, noen er omsorgspersoner for familiemedlemmer som barnebarn og foreldre mens andre igjen kan oppleve et tomrom og føler at de havner i et vakuum. Vi har observert tre tydelige behov når det kommer til selvfølelse: identitet (7), selvstendighet (8) og nytteverdi (9).

7 | Ikke sett meg i bås, alder er bare et tall

Alder er bare et tall, og ikke det man ønsker å bli identifisert ut fra. Viktigheten av å bli sett, på flere nivåer, har kommet tydelig frem i samtaler både med aktive brukere av senteret, ikke-brukere, frivillige og ansatte. Det ene konkrete aspektet er når du besøker senteret og viktigheten av å bli sett og tatt i mot. Det andre og minst like viktige aspektet er å bli sett som det mennesket du er.

«Det er så viktig å ta med livshistorien»

Tilstøtende tjenester.

Det oppleves så lett å bli avfeid med merkelappen senior, samtidig som det er den minst beskrivende.

Vår observasjon er at få har et veldig bevisst forhold til egen pensjonisttilværelse. Men en ting er felles, alle vil være en versjon av den de er i dag, bare med mer tid til å gjøre det de liker å drive med.

Behov

Se meg, ikke sett meg i bås.

Hovedfunn

Alder er bare et tall. Man ønsker å bli identifisert ut fra hvem man er, ikke hvor gammel man er.

Veien videre

Hvordan lage attraktive møteplasser som ivaretar hver enkelts interesser og identitet?

«Ofte har man ikke mer til felles enn at man er i den alderen og pensjonist. Ikke noe som knytter en sammen (...) Vil møte noen som har de samme interessene, ikke den samme alderen»

Fremtidig bruker

8 | Jeg vil være selvstendig

Spesielt gruppene fremtidige brukere og unge ikke-brukere har vært veldig tydelige på viktigheten av å være selvstendige så lenge som mulig. Mange i gruppene er eller har vært pårørende for sine foreldre. Til tross for at det oppleves meningsfullt, er det også krevende og mange ønsker basert på slike erfaringer å ikke å ligge egne barn «til last». Vi opplever at det er samsvar mellom Oslo kommunes mål om at innbyggerne skal leve lengst mulig hjemme og innbyggernes ønsker på dette området. Samtidig har flere forhåpninger om at de får hjelp når de virkelig trenger det. Særlig peker mange på at tilrettelegging av bolig er et veldig viktig element i målet om å klare seg selv.

«På et eller annet tidspunkt må vi ligge andre til last. Det gjelder å stille tiden før det best mulig»

Fremtidig bruker

Behov

Jeg trenger informasjon og tilrettelegging så jeg kan hjelpe meg selv og være selvstendig så lenge som mulig både når det gjelder bolig, økonomi og helse.

Funn

Fremtidige brukere er redde for å «bli en byrde» for sine familier, og ønsker derfor å klare seg selv i den grad det er mulig, men det er ikke alltid tilrettelagt for det.

Veien videre

Hvordan kan fremtidens møteplasser være med på å tilrettelegge for selvstendige eldre?

«Vil ikke at barna mine skal måtta ta så mye ansvar som jeg har hatt»

Fremtidig bruker



«Min store skrekk er å bli avhengig av andre mennesker»

Fremtidig bruker

9 | Jeg vil være til nytte

Etter helse og nettverk er det følelsen av å være til nytte og være viktig for noen, flest har satt ord på som viktig for egen livskvalitet. Å kunne gi omsorg og hjelp enten som partner, venn, nabo, eller frivillig betyr mye for mange. Andre ønsker å kunne ta del i arbeidslivet og samfunnet, men gjerne i en redusert stilling hvor de har mulighet til å spe på økonomien litt. Dette er helt i tråd med folkehelsemeldingen hvor det legges vekt på å se ressursene i alle; *Eldre skal ha mulighet til å delta på alle områder, både i arbeids- og samfunnsliv Folkehelsemeldingen: Mestring og muligheter*

Alle vi har snakket med har hatt ressurser, men de har hatt litt ulike utgangspunkt for å kunne bruke ressursene sine. Enkelte grupper trenger mer drahjelp enn andre og de trenger å bli sett og oppleve at det er behov for dem.

Det er viktig å se dette behovet i sammenheng med noen av de andre behovene: å fortsette å gjøre det man liker og alder er bare et tall. For at det skal oppleves som attraktivt å hjelpe andre, må det være noe man brenner for og har egne interesser for.

Behov

Jeg trenger at noen ser meg og mine ressurser, støtter og hjelper meg til å være til nytte for andre. Hjelp meg å hjelpe.

Funn

Alle er ressurser, og å være til nytte er meningsfullt og er med på å skape livskvalitet.

Veien videre

Hvordan kan vi best øke bevisstheten og legge til rette for at alle eldre får bidratt med sine ressurser, og hvem samarbeider vi med for å få det til?

«Viktig for meg å ta vare på moren min, hun har bare meg»

Fremtidig bruker



«Det jeg savner aller mest, det er en å stelle for. Det virker så meningsløst å stelle for seg selv»

Ikke-bruker, 92

10 | Jeg vil fortsette å lære og videreutvikle meg

I tillegg til å være viktig for andre, er det for mange også viktig å realisere seg selv når man får mer tid til det. Flere av brukerne vi har snakket med går på kurs, har meldt seg opp til studier og oppsøker ulike opplæringstilbud. Selv om dette er helt individuelt, observerer vi at evnen eller lysten til å videreutvikle seg ikke forsvinner selv om man har blitt pensjonist, og behovet for faglig påfyll er like mye til stede, selv om de ikke nødvendigvis ønsker å utvikle seg innenfor samme område som de har gjort karriere.

«Universitetet er da åpent for pensjonister også!»

Nypensjonist

Behov

Jeg ønsker meg muligheten til å videreutvikle meg

Hovedfunn

Man mister ikke evnen eller lysten til å videreutvikle seg selv om man er blitt pensjonist.

Veien videre

Hvordan kan vi tilrettelegge for og hvem kan vi skape et bærekraftig samarbeid med for at innbyggere som ønsker å fortsette sin «kulturelle, åndelige, kreative eller akademiske utdanning» får anledning til det.



«Har så lyst til å lære meg å male!» Fremtidig bruker

Innsikt i minoriteters behov

Oslo er en mangfoldig og sammensatt by, og i deler av byen bor det en høy andel minoriteter. I løpet av årene som kommer vi antallet seniorer med minoritetsbakgrunn øke. Vi har i løpet av innsiktsfasen forsøkt å involvere og intervjue minoriteter, men det har dessverre ikke lyktes oss å få tilstrekkelig innsikt på dette feltet. Vi har hatt samtaler med en pakistansk og en japansk kvinne, en pakistansk mann og en norsk kvinne med somaliske foreldre. Vi har også besøkt Grønland flerkulturelle seniorsenter. Vi ser imidlertid at dette ikke er tilstrekkelig kvalitativ innsikt for å kunne konkludere på behov. Det er i tillegg lite forskning tilgjengelig på dette området som vi kan støtte oss på. På bakgrunn av innsikten vår samt funn i tilgjengelige rapporter, ønsker vi allikevel å løfte fram noen hypoteser:

Felles grunnleggende behov

Vår første hypotese er at Oslos senior-minoriteter har de samme grunnleggende behovene som etnisk norske seniorer. Forskjellen er at det er flere hindringer knyttet til å få dekket disse behovene. Hindringene kan være kulturelle og språklige. Tilgjengelig infor-

masjon, samt religionskunnskap eller kulturell kompetanse hos fagpersoner kan utgjøre andre viktige hindre.

Høyere forventninger til hjelp fra egen familie

En pakistansk kvinnen vi har snakket med, har et håp og forventning om at familien skal ta seg av henne når hun blir gammel til tross for at hun har lite familie i byen. Samtidig har vi en hypotese om at barn/barnebarn som vokser opp som nordmenn har en annen holdning til dette. En somalisk jente mente at hun ikke kom til å ta seg av sine foreldre når hun ble eldre. Hun trodde heller ikke at hun kom til å føle noe press rundt dette. Vi observerer et mulig gap mellom forventningen til generasjonen som blir seniorer nå, og hva den kommende generasjonen opplever at de skal bidra med. Dette støttes av artikkelen Livsmot eller mismot? (13);

Eldre kvinner kommer i en sårbar situasjon hvis det blir kollisjon mellom verdier og forventninger til familieomsorg i eldre år. Selvtilliten kan få en alvorlig knekk om de ikke får den familieomsorgen de forventer.

Viktigheten av ildsjeler, deres nettverk og kulturforståelse

Grønland flerkulturelle senter har en

kvinnegruppe en gang i uken. Her forteller de at suksesskriteriet har vært en kvinnelig marokkansk ansatt som også jobber som hjemmehjelp. Hun rekrutterer både via sitt eget nettverk, men også gjennom sin jobb som hjemmehjelp. Her kommer hun i kontakt med flere potensielle brukere. De opplever det som en trygghet at hun jobber på senteret.

Kulturkompetanse kan være en forutsetning for andre viktige virkemidler som informasjon om tjenestene til personer med innvandrerbakgrunn og for tilrettelegging av tilbud og tjenester. Helse- og omsorgsdepartementet (10)

Kulturelle barrierer

Grønland flerkulturelle senter kunne fortelle om barrierer knyttet til grupperinger. En fast gruppe pakistanske menn kunne oppleves som en hindring for kvinnegruppen. En ansatt fortalte at enkelte av kvinnene valgte å komme inn via en sideinngang for å unngå å møte menn.

Språkbarrierer

En av de største barrierene som hindrer kontakt med andre grupper på møteplasser er språk. Dette er gjennomgående i rapportene som er tilgjengelige, og også i samsvar med det som ble fortalt på

Grønland flerkulturelle senter. Ansatte i bydelene etterlyste også informasjonsmateriale på flere språk.

Det finnes oversatt informasjonsmaterie-ll for ulike tjenester på ulike nivåer, men ingen samlet oversikt som er lett tilgjengelig for helsepersonell, og som redigeres og oppdateres systematisk. Helse- og Omsorgsdepartementet (10)

Økonomiske utfordringer

Økonomi kan bli en utfordring blant en del minoriteter. Tall fra Statistisk Sentralbyrå viser at halvparten av de i lavinntektsgruppen i Norge er innvandrere (fra 2012). Tallene viser blant annet at inntekten blant somaliere, irakere og afghanere er blant de med laveste. Ved besøket på Grønland flerkulturelle senter fortalte en ansatt at det var et behov for møteplasser hvor man kunne tilbringe tid, uten kjøpekrav.

Helseutfordringer

Gjennom samtaler og observasjoner har vi i innsiktsfasen også så vidt vært innom spørsmål knyttet til minoriteter og helseutfordringer. Frisklivssentralene forteller blant annet at de har tilpassede tilbud innen fysisk aktivitet til deltakere med innvandrerbakgrunn. Eksempler er egne treningsgrupper for kvinner, infor-

masjon og opplæring om fysisk aktivitet ute, og tilpassede kostholdskurs.

Fysisk helse, kosthold og trening: *I enkelte innvandrergupper er det påvist større forekomst av sykdommer som diabetes type 2, overvekt samt hjerte- og karsykdommer. Enkelte innvandrere, særlig kvinner, mosjonerer i betydelig mindre grad enn befolkningen forøvrig og er således mer utsatt for overvekt, diabetes type 2 og hjerte- og karlidelser. Noen innvandrergupper har en høy andel overvektige. Forekomsten er særlig høy blant innvandrere fra Pakistan, Sri Lanka og Tyrkia (...) Generelt er fysisk aktivitet i form av turgåing og trening ikke like etablert blant innvandrere som blant befolkningen for øvrig. (10)*

Psykisk helse: *Innvandrerbefolkningen, og da spesielt voksne innvandrere fra lav- og middelinntekts- land, har høyere forekomst av psykiske helseproblemer sammenliknet med befolkningen for øvrig. (10)*



DAGENS SENTER



Både Pensjonistforbundet og Oslo kommune ved Byrådsavdeling for eldre, helse og sosiale tjenester har foretatt kartlegginger av dagens seniorsenter og deres tilbud. Pensjonistforbundet har kartlagt på landsbasis, mens Oslo kommune har kartlagt seniorsentrene i Oslo.

Oslo kommune/EHS konkluderer i sin rapport med at man fremover bør; *Utvide kunnskapsgrunnlaget med kvalitativ innsikt, som intervjuer med ansatte, frivillige og brukere av seniorsentrene for å kunne si noe om hvordan tilbudene oppleves av brukerne.*

Samtidig skriver de i rapporten at seniorsentrene siden oppstart i 1952 er svært viktige sosiale møteplasser for de eldre. Det slås videre fast at seniorsentrene er «viktige sosiale arenaer for å skape og utvide personlig nettverk, både på og utenfor seniorsenteret». Konklusjonen baseres på erfaringer og meninger som kommer fra nøkkelpersoner som jobber på og i nær tilknytning til sentrene - herunder nettverket for seniorsenterledere.

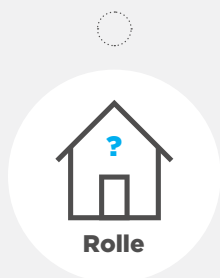
Pensjonistforbundet har gjennomført både kvantitative og kvalitative undersøkelser, og kommer til andre konklusjoner enn Oslo kommune. I arbeidet

med Morgendagens aktivitetssentre slås det fast at at dagens unge eldre ikke ønsker å benytte nåværende seniorsentre da de ikke oppleves som attraktive og relevante for dem. De ønsker seg møteplasser - men ikke i den formen seniorsentrene er utformet i dag.

Våre funn knyttet til dagens senter sammenfaller i stor grad med funnene til Pensjonistforbundet.

Vi har kartlagt et utvalg senter gjennom workshops, observasjon og intervjuer med brukere og ikke-brukere. I tillegg til å forstå brukernes behov og relevansen av dagens tilbud, er vår kartlegging av dagens senter viktig med tanke på forankring av prosjektet og for å identifisere hvor det er størst potensiale for pilotering i de neste fasene. **Funnene vi trekker frem her kan nyanseres noe fra senter til senter.**

DAGENS SENTER



1 | Utydelig rolle

«Skal vi være kultur-, eller skal vi være helsesenter?»

Bydelsansatt

Behov: Tydeliggjøring av mandat/oppdraget og spissing av innhold som følge av dette

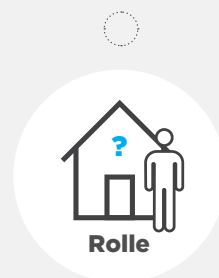
Hovedfunn: Det er ikke en enighet på tvers av bydelene hvem seniorsentrene primært skal være for og hva de skal være.

Veien videre: Hvem skal dette være for. Hvem skal kommunen bruke sine ressurser på? Hvem har størst behov for tilbud fra Oslo kommune? Hvor kan man forebygge mest/hvor er det størst potensiale? Hvilket innhold er riktig for morgensdagens møteplasser?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 37

DAGENS SENTER



2 | Bemanning

«Det trengs faglighet i bunn»

Senterleder

Behov: Riktig kompetanse og bemanning for oppgaven.

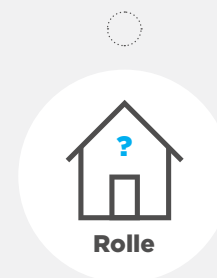
Hovedfunn: Bemanningen er med på å påvirke hva et tilbud er, enten det er rettet mot helse eller kultur. Arbeidstiden går med til drift - ikke til utvikling.

Veien videre: Hvordan sikre riktig bemanning i forbindelse med fremtidens møteplasser?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 39

DAGENS SENTER



3 | Gap i tilbudet

«Vi har flere på frisklivssentralen over 60 som kunne trenge et tilbud, men de ser på seg selv som alt for unge for et seniorsenter»

Frisklivskoordinator

Behov: Det er mange grupper, spesielt med fysiske eller mentale hindringer som har behov for møteplasser i overgangen fra andre tjenester.

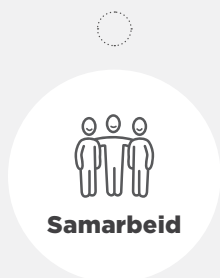
Hovedfunn: Tilstøtende tjenester opplever at det er et gap i tilbudet til grupper som faller mellom to stoler pga fysisk/psykisk hele, alder eller interesser. Dette gjelder spesielt i overgang hvor de har avsluttet behandling.

Veien videre: Kan vi skapet et tilbud som oppleves som relevant i overgangene fra andre tjenester? Hvordan forbedre samarbeidet med tilstøtende tjenester, slik at gruppene blir fanget opp?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 40

DAGENS SENTER



4 | Samarbeid - viktig, men vanskelig

«Vi føler at vi ikke blir anerkjent av de andre tjenestene. De bruker oss ikke godt nok»
Senterleder

Behov: Utvikle gode modeller for samarbeid der alle jobber mot felles mål - og kjenner sin rolle i dette bildet.

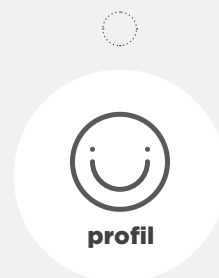
Hovedfunn: Innsikten fra besøkene som er gjennomført på dagens sentre viser at samarbeid er en utfordring. På spørsmål om hvordan det samarbeides i dag, er det med få unntak det manglende samarbeidet som løftes fram. Man vet ikke hvordan man skal samarbeide, og heller ikke hva som er målet med et samarbeid.

Veien videre: Hvordan kan en tydeligere rolleavklaring få betydning for det framtidige samarbeidet på og rundt seniorsentrene?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 41

DAGENS SENTER



5 | Dagens brukere er fornøyde

«Dette er det beste stedet i byen»
Bruker

Behov: Se nytt på brukerinvolveringen slik at flere stemmer slippes til. Rammer som gjør at møteplassene klarer å endre seg i takt med omgivelsenes forventninger.

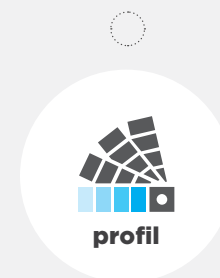
Hovedfunn: Dagens sentre oppleves som relevante for de mest aktive brukerne. Det er også disse som deltar i brukermedvirkningen rundt sentrene. Dette påvirker evnen til nyskaping sammen med det faktum at driftsoppgaver har hovedfokus hos de ansatte.

Veien videre: Hvordan kan man sikre at man hele tiden jobber mot de riktige behovene og at man beveger seg fremover?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 42

DAGENS SENTER



6 | Utdatert profil

«De har ikke fulgt med helt i timen»
Fremtidig bruker

Behov: Rammer til å skape et tilbud med riktig profil til riktige målgrupper.

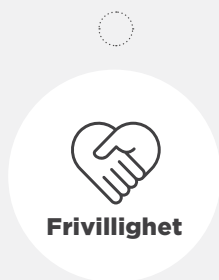
Hovedfunn: Dagens seniorsenter oppleves ikke som attraktive og relevante for alle målgruppene de forsøker å nå, og har en begrenset varighet i den formen de eksisterer i dag.

Veien videre: Hva vil være riktig profil for fremtidens møteplasser?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 43

DAGENS SENTER



7 | Systematikk og fornyelse

«Vi har ingen annen plan enn å ta kontakt med folk» *Senterleder*

Behov: Det er behov for å bygge bedre systematikk rundt frivilligheten på de ulike sentrene - både med tanke på rekruttering, opplæring og oppfølging av de frivillige.

Hovedfunn: Varierende systematikk knyttet til rekruttering og involvering av frivillige. Dette gjør det hele svært sårbart - både fra sentrenes side, men også for de frivillige. Grenseganger mellom behov for frivillige og fagkompetanse er krevende.

Veien videre: Hva er en bærekraftig modell for frivilligheten og hvordan sikre at frivillighet også blir en viktig ressurs i fremtidens møteplasser? Hvordan kan man utforske og fornye måten frivillighet kan spille en rolle på?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

1 | Utydelig rolle

Når vi gjennom innsiktsfasen har spurt hva rollen til seniorsentrene er får vi ulike svar. Her er noen meninger fra en runde i arbeidsmøtene med tilstøtende tjenester:

- « Seniorsentrene er møteplasser, sosiale brobyggere og kommunikasjonssentral for eldre»
- «Seniorsentrene skal være et sted der det er fint å samles og trygt å gå»
- «På seniorsentrene skal du få råd og veiledning og bli formidlet videre til riktig sted»
- «Seniorsentrene skal gi informasjon om bydelens tjenester, (som velferdsteknologi), oppfølging og veiledning»
- «Seniorsentrene er møteplasser som forebygger psykiske plager»
- «Seniorsentrene er møteplasser med fokus på sosialisering og ernæring»
- «Seniorsentrene er viktige møteplasser for noen»
- «Seniorsentrene er møteplasser for 75+»



Kjært barn har mange navn. Både navngivning og plassering i organisasjonen varierer fra bydel til bydel.

- « Et treffsted for eldre som bor i nærområdet»
- « Et møtested som fungerer best for 80+»

Det er ikke en enighet på tvers av bydelene hvem seniorsentrene primært skal være for, og hva de skal være. Det er heller ikke noe enhetlig og tydelig syn på dette internt i den enkelte bydel. De ulike sentrene spenner fra å på den ene siden ha helsesenterfokus til å ha et mer kultur- og aktiviseringsfokus. Engels-

borg med etablering av helsestasjon, ansatte med høy fagkompetanse og nær beliggenhet til Omsorg+ når ut til grupper som ikke nødvendigvis er så ressurssterke i den ene enden av skalaen, mens Røa med sitt rike aktivitetstilbud og fokus på det friske ligger i den andre enden av skalaen. De andre sentrene ligger et sted midt i mellom disse to sentrene, uavhengig av om de er kommunale eller private.

«Vi tror at vi kan forebygge mest hos de som ikke har tjenester i dag. Det er et stort mulighetsrom hos 60+, som ikke er så ressurssterke»

Ansatt, seniorsenter

Funnene tyder på at aktiviteter og tilbud som utvikles i liten grad er bygget

på analyser og behovskartlegginger. Det samme funnet har Pensjonistforbundet i sine rapporter. Innholdet ser ut til i liten grad å være vurdert opp mot hva andre leverer av tilbud - noe som fører til duplisering. Et eksempel på dette er at stavgangsgrupper arrangeres av mange aktører.

«Min største bekymring er at vi skal fokusere på marginale grupper. Seniorsenteret skal være noe positivt. Et sted hvor de ikke trenger å fokusere på helse og sykdom»

Senterleder

Diskusjoner knyttet til økonomi kan også kobles til rollen og til hvordan ansatte, frivillige og brukere av sentrene i dag opplever bydelenes holdninger til dette tilbudet. Hege Bøens rapport: «Hvem er brukere av eldresentrene?» peker på at den finansielle sårbarheten rundt senterdriften skaper usikkerhet blant ansatte og frivillige på sentrene. Hun sier videre at det skaper en usikkerhet om hvorvidt deres innsats egentlig er verdt noe og om de skal bruke sine ressurser på noe

som likevel blir nedlagt.

Behov

Tydeliggjøring av mandat/oppdraget og spissing av innhold som følge av dette.

Hovedfunn

Det er ikke en enighet på tvers av bydelene hvem seniorsentrene primært skal være for og hva de skal være.

Veien videre

Hvem skal dette være for. Hvem skal kommunen bruke sine ressurser på? Hvem har størst behov for tilbud fra Oslo kommune? Hvor kan man forebygge mest/hvor er det størst potensiale? Hvilket innhold er riktig for morgensdagens møteplasser?

2 | Bemanning

En vanlig bemanningen på sentrene er leder og kjøkkenpersonale, samt aktivitør og fysioterapeut. Mange er ansatt/tilknyttet senterne i deltidsstillinger. I tillegg har de fleste sentre fotterapeut og frisør, de fleste gjennom at disse har driftsavtaler med bydelene. Engelsborg seniorsenter er i særstilling da de har flere ansatte derav mange med spesialkompetanse innen helse- og sosialfeltet.

«Det trengs faglighet
i bunn»

Senterleder

Lederne av senterne og de andre nøkkelansatte har veldig mye å si for stedets identitet og profil. Personlig egnethet, kompetansenivå og grad av pågangsmot har mye å si for utviklingen av tilbudet. Vi har møtt mange ildsjeler som har en brennende overbevisning om hva de vil at senteret skal være - og dette påvirker selvfølgelig resultatet.

Mange ansatte opplever at de alltid er i tidsnød og må «sjonglere» ulike roller og oppgaver hele tiden. Det blir derfor liten tid til planlegging og utvikling. Tiden

går til rene praktiske driftsoppgaver og kontakt med brukerne og de frivillige. Ledere peker også på at det er vanskelig å finne tid til å gå i samarbeidsmøter i åpningstiden da det gjør at det blir få igjen til å drifte tilbudet.

«Jeg løper hele
dagen. Planlegging
får jeg først gjort
etter stengetid»

Senterleder

Behov

Riktig kompetanse og bemanning for oppgaven.

Hovedfunn

Bemanningen er med på å påvirke hva et tilbud er, enten det er rettet mot helse eller kultur. Arbeidstiden går med til drift ikke til utvikling.

Veien videre

Hvordan sikre riktig bemanning i forbindelse med fremtidens møteplasser?

3 | Gap i tjenesten

Flere av de tilstøtende tjenestene vi har vært i kontakt med prøver å henvise innbyggere til seniorsentrene, men merker at tilbudet ikke oppleves som attraktivt nok for innbyggerne. Dette er en gjenganger både hos søknadskontorene, hjemmetjeneste, hverdagsrehabilitering, DPS og frisklivssentralen. De peker på at det er mange grupper som har et behov, men som faller mellom to stoler i dag. Dette gjelder både «hverdagsensomme», brukere med psykiske eller fysiske plager, yngre brukere som føler seg for gamle for frisklivssentralen mener de er for unge for seniorsentrene.

«Vi har flere på frisklivssentralen over 60 som kunne trenge et tilbud, men de ser på seg selv som alt for unge for et seniorsenter»

Frisklivskoordinator

Seniorsentrene oppleves som litt isolerte øyer i systemet, hvor tilstøtende tjenester kjenner til eldre innbyggere med behov, men hvor sentrene ikke oppleves

som attraktive og ikke sammenfaller med behovet til innbyggerne.

«Når de er ferdige hos oss på DPS, så er det ingen som fanger dem opp i etterkant. De trenger et tilbud, men de vil ikke gå på seniorsenteret»

DPS

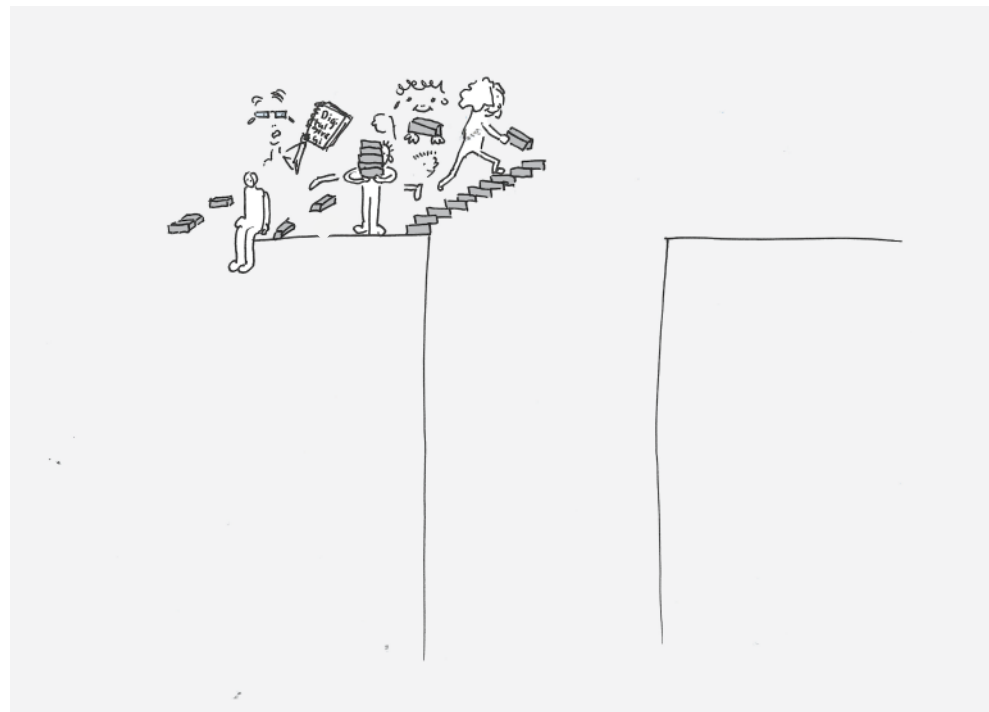
Det er også flere ulike minoriteter som oppsøker frisklivssentralene, men seniorsentrene gjenspeiler ikke demografien i nærmiljøet. Vi observerer at Deichmanske bibliotek på Furuset tiltrekker seg etniske nordmenn og minoriteter i alle aldre, både kvinner og menn. Hva kan seniorsentrene lære av dem?

Behov

Det er mange grupper, spesielt med fysiske eller mentale hindringer som har behov for møteplasser i overgangen fra andre tjenester.

Hovedfunn

Tilstøtende tjenester opplever at det er et gap i tilbudet til grupper som fall-



er mellom to stoler pga fysisk/psykisk hele, alder eller interesser. Dette gjelder spesielt i overgangene hvor de har avsluttet behandling.

Veien videre

Kan vi skape et tilbud som oppleves som relevant i overgangene fra andre tjenester? Hvordan forbedre samarbeidet med tilstøtende tjenester, slik at gruppene blir fanget opp?

4 | Samarbeid med og mellom sentre - viktig men vanskelig

Handlingsplan for utvikling av seniorsentre 2015–2025 vektlegger at seniorsentrene skal videreutvikles i samarbeid med andre kommunale, ideelle og private tjenesteleverandører. Innsikten fra besøkene som er gjennomført på dagens sentre viser imidlertid at å bygge et godt samarbeid er en stor utfordring. Når spørsmål om hvordan det samarbeides i dag kommer på bordet, er det med noen få unntak det manglende samarbeidet som løftes fram. Dette handler både om samarbeidet mellom sentrene og mellom sentrene og det øvrige tjenesteapparatet. Det er også varierende grad av samarbeid mellom sentrene som ligger innenfor en og samme bydel. I Vestre Aker kan det se ut som konkurranse mellom sentrene på Vinderen og Røa.

Pensjonistforbundet sier i sin rapport at dagens bilde viser at tiltakene er lite koordinerte og derfor blir fragmenterte. De peker også på at det er manglene samarbeid mellom kommunene og organisasjonene lokalt. Våre funn bekrefter dette bildet, og vi ser at noe av dette også handler om styringen av sentrene.

Bekreftede «livets rett» gjennom tall

Den tette koblingen mellom finansieringen og målformuleringer er viktig. Organiseringen og styringen av sentrene er ulik fra bydel til bydel, men samtlige vi har snakket med setter ord på at de rapporterer på kvantitative tall som antall brukere, antall frivillige, åpningstid og mengden aktivitetstilbud. Den gjengse tilbakemeldingen om rapporteringen er at tallene bør være høye slik at man kan bekrefte at senteret har «livets rett».

«Vi føler at vi ikke blir anerkjent av de andre tjenestene. De bruker oss ikke godt nok»

Senterleder

Noen er på vei

Et eksempel på et samarbeid som er satt i system og ser ut til å fungere godt er at sosionomene som er ansatt på Engelsborg også har faste aktiviteter på de to andre seniorsentrene i Bydel Grunerløkka. De ansatte på Engelsborg gir for øvrig også uttrykk for at samarbeidet internt i bydelen generelt fungerer godt. Det faktum at den nyetablerte helsestasjonen for eldre også er lagt til

Engelsborg løftes fram som et eksempel på at man samarbeider om tjenester til målgruppen. Her skiller de seg tydelig ut i positiv retning, da andre sentre sier at de har lite samarbeid med andre tjenester, med unntak av seniorveilederne som er mye på seniorsentrene.

«Vi skulle gjerne ha sendt noen frivillige til andre vi, men da får vi færre timer å rapportere på og det slår negativt ut for

OSS.» *Leder seniorsenter*

Under systemfunn har vi beskrevet flere funn som synliggjør at dagens styringsmodell er et til hinder for utstrakt samarbeid. I dialogen med ansatte og frivillige ved sentrene ble det tydelig at mange av dem føler seg nokså alene i hverdagen. Dette henger også sammen med funnet som viser at mange av sentrene mangler en tydelig rolle. Hva skal man samarbeide om, og hvorfor? I arbeidsmøtene vi gjennomførte ble det også tydelig at tjenestene rundt var veldig usikre på hva som kunne være deres rolle i et slikt samarbeid.

Behov

Utvikle gode modeller for samarbeid der alle jobber mot felles mål og kjenner sin rolle i dette bildet.

Hovedfunn

Innsikten fra besøkene som er gjennomført på dagens sentre viser at samarbeid er en utfordring. På spørsmål om hvordan det samarbeides i dag, er det med få unntak det manglende samarbeidet som løftes fram. Man vet ikke hvordan man skal samarbeide, og heller ikke hva som er målet med et samarbeid.

Veien videre

Hvordan kan en tydeligere rolle avklaring få betydning for det framtidige samarbeidet på og rundt seniorsentrene?

5 | Dagens brukere er fornøyde

Det er vårt funn at dagens sentre når et forholdsvis begrenset segment i en stor og voksende gruppe. Av dem som bruker sentrene aktivt er det mange som er 80+. Pensjonistforbundets kartlegging av eldresentre har også som funn at gjennomsnittsalderen i flertallet av kommunene er 80+.

«Det er godt å komme hit. Her kan jeg kjøpe meg middag - og jeg treffer kjente her»

Aktiv bruker

Det varierer fra senter til senter hvor mange brukere og frivillige de har, og hvor ofte de er på senterne. Gjennom innsiktsfasen har vi møtt noen av dagens brukere. Flertallet beskriver at seniorsenterne er viktige for dem. Vi ser at sentrene lykkes med å imøtekomme behov hos den enkelte. I noen tilfeller handler dette om behovet for å ha et sted å gå for å spise eller oppleve fellesskap med andre - mens for andre handler det om at senteret utgjør en møteplass der de kan dyrke interesser

de har. Dagens brukere er tydelige på at mye av tilbudet oppleves som positivt. Mange ikke-brukere blir også positivt overrasket over bredden som finnes på flere av sentrene når de presenteres for innholdet.

Mangfoldet i aktiviteter blir beskrevet som den viktigste drivkraften for å få nye mennesker inn på sentrene. Ledelsen og de frivillige gir uttrykk for at dersom de først lykkes å få folk innenfor dørene kan det føre til at de benytter flere tilbud.

Reproduksjon - skodd for nyskaping?

Samtidig med at brukerne uttrykker tilfredshet ser vi at måten flere av dagens senter er organisert på og brukerrådets innvirkning gjør at det kommer lite nytt ut av brukermedvirkningen. Det er i stor grad de aktive og tilfredse brukerne som bidrar i medvirkningsprosesser. Vi tror dette har påvirkning for graden av nytenking og hvorvidt man anser det som relevant og nødvendig å tenke nytt. Det samme funnet peker også Pensjonistforbundet på i sine rapporter. Som beskrevet under funn på bemanning (2), har de fleste sentrene begrenset antall ansatte og arbeidshverdagen preges mer av driftsoppgaver enn utvikling og nyskaping. Dette har også stor betyd-

ning for om de klarer å endre seg i takt med omgivelsenes forventninger.

Behov

Se nytt på brukerinvolveringen slik at ere stemmer slippes til. Rammer som gjør at møteplassene klarer å endre seg i takt med omgivelsenes forventninger.

Hovedfunn

Dagens sentre oppleves som viktige for dagens brukerne. Det er også disse som deltar i brukermedvirkningen rundt sentrene. Dette påvirker evnen til nyskaping sammen med at driftsoppgaver har hovedfokus hos de ansatte.

Spørsmål

Hvordan kan man sikre at man hele tiden jobber mot de riktige behovene og at man beveger seg fremover?



6 | Utdatert profil

Dagens seniorsentre oppleves ikke som attraktive og relevante for alle målgruppene de forsøker å nå. De har en begrenset varighet i den formen de eksisterer i dag. Dette bekrefter både innsikten vi har og undersøkelsene Pensjonistforbundet har gjort. Det er i utgangspunktet krevende å nå flere generasjoner med samme tilbud, og profilen sentrene har i dag oppleves utdatert av fremtidige brukere og unge pensjonister i målgruppen.

«Det er en institusjon,
det er dritstygt»

55-åring om et senter.

Flere sentre har utfordringer med et institusjonspreg og de har en profil som i hovedsak når den eldste generasjonen. Gapet mellom dagens senter og innbyggernes behov kommer til å forsterkes med kommende seniorer. Pensjonistforbundet peker på at dagens yngre eldre har en annen rolleforventning enn de som er ivrige brukere at dagens sentre, og at de ikke ønsker å bruke dem i den formen de har i dag.

«Kall det noe annet»

Fremtidig bruke

Markedsføring

Seniorsentrene markedsføres i liten grad og materialet som sendes ut oppleves utdatert, til tross for positive tilbakemeldinger på bredden i tilbudet. Både nettsidene og trykt materiale bærer preg av å være skapt og driftet under «dugnadsånd». Denne markedsføringen er viktig med tanke på brukerne, men også mot bydelenes øvrige tjenester.

«Hvorfor tror dere at
eldre folk bare liker
gamle ting»

Frivillig

Fysiske lokaler

«Sentrene har stivnet på 80-tallet» sier Pensjonistforbundet i sin rapport Morgendagens aktivitetssenter. Dette er en uttalelse vi stiller oss bak. Utover den opplagte visuelle profilen det vises til, har det også betydning for hvor godt tilpasset de fysiske lokalene er for målgruppen. Kommende generasjoner har høye forventninger til omgivelsene, og senterene vi har besøkt har gjennomgående en utfordring knyttet til institusjonspreg.

Flere av sentrene har også utfordring med utformingen, enten det er for

få rom, uoversiktlige lokaler, utdatert bygg, lite tilrettelagt eller lite velkomment. Avhengig av hvilken rolle fysiske møteplassene skal ha i fremtiden, er det viktig å ha bygg som er tilpasset formålet. Hvis målet skal være å ivareta brukerne også når helsen svikter, må lokalene være formet der etter. Ikke ukjent fører gjerne universelt utformede tjenester til fordeler for alle brukere.

«Det har veldig mye å
si hvordan det ser ut.
Det må være fine lo-
kaler, mer som kafé»

Fremtidig bruker

Skilting og velkomst

Ankomsten til en tjeneste er et veldig viktig punkt i en brukerreise. Hvis man ikke har en positiv ankomst vil det farge opplevelsen, og i verste fall føre til at man ikke besøker tjenesten igjen. Flere av sentrene har utfordringer knyttet til ankomst. Skiltingen til flere av sentrene er utydelig. Enkelte sentre er vanskelige å finne og noen sentre oppleves lite velkomne. Dette kan være lukkede dører, eller innganger som ikke inviterer inn. Hvis man i tillegg møtes av et åpent rom med grupper av mennesker, kan dette

oppleves som en stor terskel spesielt når man kommer alene. «Biblioteket er mer ufarlig enn seniorsenteret» Ikke-bruker, 67 år

«Det er mange færre
som bruker senteret
nå enn før. De bruker
aktivitetene, men ikke
cafeen. De går heller
på café»

Medarbeider ved seniorsenter

Lokasjon og tilgjengelighet

Lokasjonen oppleves viktig for brukerne. Igjen er det ulikheter avhengig av gruppen mennesker som aktivt benytter senteret. Spesielt for de med lavere grad av mobilitet er det viktig at senteret er i kort avstand til bosted. Da oppleves det positivt at senteret står i tilknytning til tjenester som omsorgsboliger. Samtidig kan tilknytning til den type tjenester være med på å «støte vekk» spesielt den yngre delen av målgruppen, som ikke identifiserer seg med omliggende tilbud. Naturlig nok vil lokasjonen til senteret være med på å bestemme hvilken del av målgruppen tilbudet er attraktivt for.

Samlokalisering

Samlokalisering er viktig for flere brukere, spesielt de med mindre mobilitet. Samtidig er det uenighet rundt hvilke tjenester man skal føre sammen. Samlokalisering har mye å si for profil og innhold. Ekeberg/Simensbråten seniorsenter er driftet av menigheten, samlokalisert med menighetssalen og har legekantor som nærmeste nabo. I etasjene over senteret er det trygdeboliger/tilrettelagte leiligheter. Dette har stor betydning for hvem som bruker senteret og for profilen utad. Røa seniorsenter på sin side ligger i et lokale med flere andre treningstilbud og kafe, butikker med mer - noe som også har betydning for totalinntrykket.

Åpningstider og matservering

Åpningstidene varierer en del men de fleste sentrene holder åpent fra tidlig om formiddagen til litt utpå ettermiddagen. Noen har i tillegg enkelte aktiviteter på kveldstid som er drevet av frivillige. På Engelsborg holdes kafeen åpen en søndag i måneden, da drevet av frivillige. Matserveringen blir pekt på som en viktig del av dagens sentre. Den består primært av tradisjonell norsk mat, som er attraktiv for de aktive brukerne og bedre enn den som leveres av hjemmet-

jenesten. Flere av sentrene har medarbeidere fra andre kulturer på kjøkkenet, men de forteller at de ikke lager mat fra sitt opprinnelsesland, da det ikke faller i smak hos den eldre garde. Noen av sentrene eksperimenterer litt med nye matkonsepter, på Røa har de blant annet temauker som spansk eller italiensk uke.

Behov

Rammer til å skape et tilbud med riktig profil til riktig målgrupper.

Hovedfunn

Dagens seniorsenter oppleves ikke som attraktive og relevante for alle målgruppene de forsøker å nå, og flere har en begrenset varighet i den formen de eksisterer i dag.

Veien videre

Hva vil være riktig profil for fremtidens møteplasser?



7 | Frivillighet - behov for systematikk og fornyelse

Den demografiske utviklingen og stramme økonomiske rammer i tjenestene gjør at evnen til å utløse frivillig innsats er viktigere enn noen gang. Seniorsentrene er i stor grad drevet av frivillige i dag og de frivillige besitter viktige roller. Pensjonistforbundet peker i sin analyse på at frivilligheten må revitaliseres - den må utvikles i en nytenkende og mer moderne form dersom yngre eldre skal ønske å engasjere seg. Funn fra vår innsiktsfase er i tråd med det Pensjonistforbundet peker på.

«Det er utrolig sårbart at senteret er så avhengig av enkelte frivillige. Hvis han (en frivillig som jobber tre dager i uka) slutter er det veldig alvorlig» *Senterleder*

Frivilligheten mangler systematikk

Våre funn viser at det er varierende systematikk knyttet til frivilligheten på dagens sentre og at de i stor grad tenker tradisjonelt rundt de frivilliges rolle.

Det mangler flere steder en god systematikk både rundt rekruttering, organisering og opplæring av frivillige. Dette setter sentrene i en sårbar situasjon. De frivillige opplever også ulik grad av oppfølging knyttet til den innsatsen de gjør på og rundt sentrene. Noen peker på at de gjerne skulle hatt mer opplæring og tettere oppfølging for å utøve jobben de gjør. Dette gjelder særlig for de som utøver innsats der det er sårbare grupper involvert, for eksempel problematikk knyttet til kognitiv svikt eller psykiske plager.

«De frivillige har et eget nettverk. Det er ofte at de rekrutterer de de kjenner. Dette er både positivt, men kan også være problematisk med tanke på favorisering av oppgaver»

Senterleder

Vi ser tydelige tegn på at det finnes et hierarki blant de frivillige. Noen oppgaver oppleves å ha høyere status enn andre. Det oppleves også som høyere status å jobbe frivillig på et senter enn å være bruker. Å komme som ny frivillig

med ønske om å endre noe er ikke nødvendigvis alltid like populært.

«Det er et lite areal de skal oppholde seg på (kjøkkenet), det går litt på rang»

Kokk på seniorsenter

Rekruttering av frivillige

Det er varierende fra senter til senter hvordan de jobber med rekruttering av frivillige. På noen sentre finnes det en frivillighetskoordinator, men på de fleste stedene er det leder av senteret som koordinerer frivillighetsarbeidet i tillegg til sine andre oppgaver. Rekrutteringen kan oppleves tilfeldig og mange sier at de har prøvd «alt» uten å lykkes.

Det er store forskjeller i hvor lett det er å få tak i frivillige. Ett sentre opplever det lett å få tak i frivillige, mens flere av de andre sentrene sliter med å få tak i nok. Relasjoner er viktig for å rekruttere frivillige og de frivillige selv bidrar til rekruttering av nye.

«Vi har ingen annen plan enn å ta kontakt med folk.»

Senterleder

Et annet viktig funn er at flere av sentrene har begrenset samarbeid med frivilligsentralene. Det virker som om frivilligsentralen og seniorsenteret konkurrerer om de samme frivillige og om de samme midlene fra bydelspolitikkerne. Dette blir en barriere for godt samarbeid.

Fremtidens frivillige har andre behov?

De frivillige løser i dag mange «tradisjonelle» oppgaver som å hjelpe til i kafeen, ta telefonen, ha en vertskapsrolle, være sjåfør og lignende. Seniorsentrene har behov de ønsker løst av frivillige og forsøker å rekruttere til disse oppdragene. De potensielle framtidige frivillige (og flere av dem som allerede er frivillige i dag) er på sin side mer opptatt av å bruke ressursene sine og dyrke egne interesser, enn å løse tradisjonelle frivillige oppdrag. Dette skaper et gap i forventningene. Samlet sett ser vi at dagens frivillige er opptatt av å ha større fleksibilitet, også andre rapporter peker på dette. De frivillige ønsker ikke å binde seg til faste tider og de vil være med på å definere hva de kan bidra med selv. Det er viktig å føle at man får brukt evnene sine og være nyttig.

«Jeg vil i alle fall ikke være frivillig på et seniorsenter. Jeg vil heller bidra på et område som interesserer meg. Røde kors eller lignende»

«Det var kjedelig, for lite å gjøre. Klikkete. Man blir vel sær når man blir gammel, jeg ble et hår i suppa.»

Tidligere frivillig, 67 år

Frivillig innsats eller fagkompetanse?

De frivillige vi har snakket med er opptatt av grenseoppgangen mellom hvem som kan få hjelp av frivillige og hvem som bør få mer profesjonell hjelp. Frivillige hjelpere forteller at de blir oppsøkt av besøkende med problemer, da det er lavere terskel å gå til de enn til fagpersoner. Dette kan også være en belastning for de frivillige (og for de ansatte som ikke er faglærte). Dette synliggjør noen krevende grenseganger for når det er behov for frivillige og når det er behov for fagkompetanse, og dette er et viktig punkt for å kunne ivareta de frivillige på en god måte.

Et eksempel på frivillighet og faglighet satt i system er en seniorveileder på et

seniorsenter som har åtte frivillige på demensgruppen hun driver. Disse rekrutterer hun selv da det er viktig at de har tilstrekkelig kompetanse og er trygge i rollen sin. Hun bruker tid på veiledning og oppfølging og dette fungerer godt.

Behov

Det er behov for å bygge bedre system atikk rundt frivilligheten på de ulike sentrene både med tanke på rekruttering, opplæring og oppfølging av de frivillige.

Hovedfunn

Varierende systematikk knyttet til rekruttering og involvering av frivillige. Dette gjør det hele svært sårbart både fra sentrenes side, men også for de frivillige. Grenseganger mellom behov for frivillige og fagkompetanse er krevende.

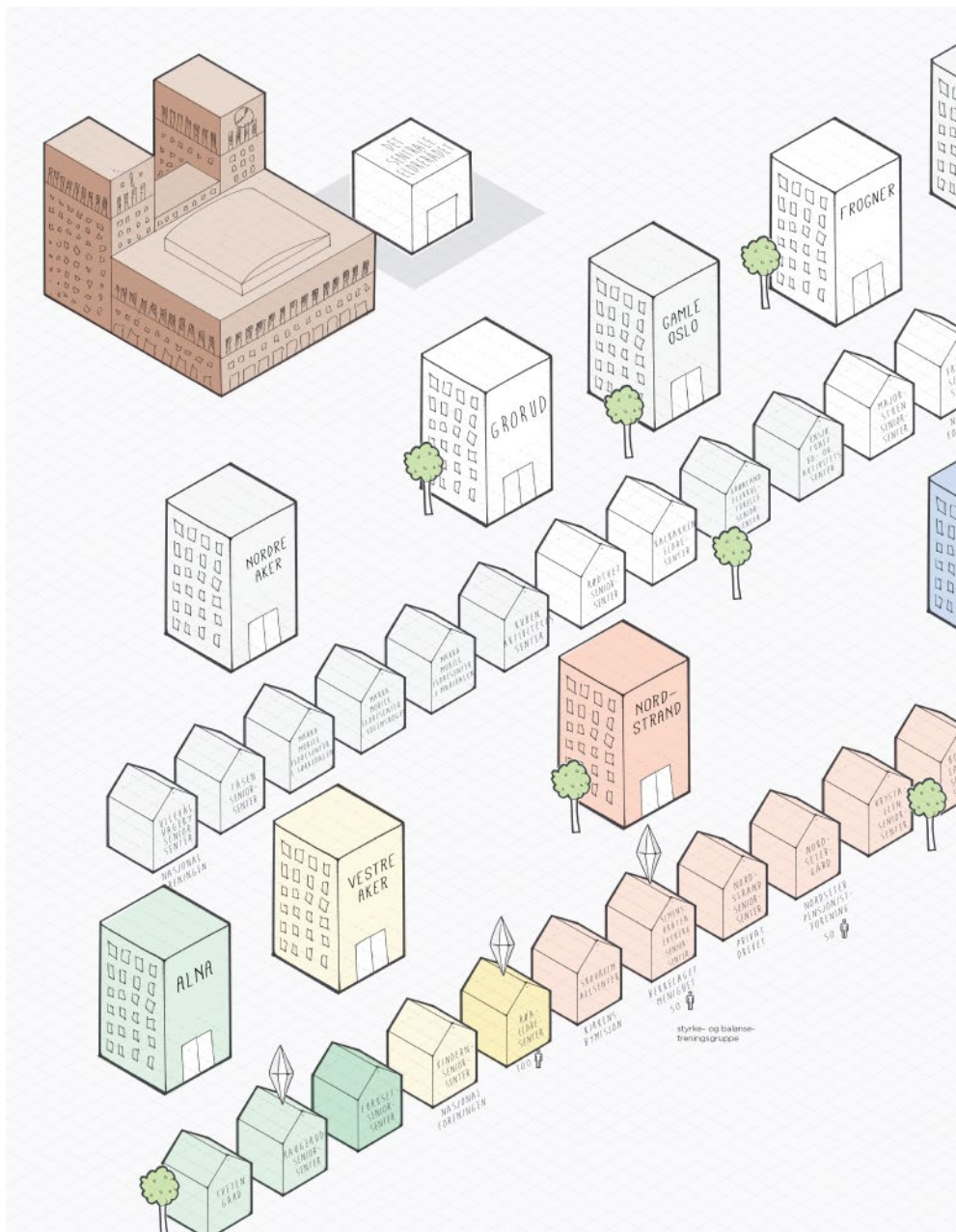
Veien videre

Hva er en bærekraftig modell for frivilligheten og hvordan sikre at frivillighet også blir en viktig ressurs i fremtidens møteplasser? Hvordan kan man utforske og fornye måten frivillighet kan spille en rolle på?

« DET MÅ VÆRE
FORFERDELIG Å IKKE
VITE HVOR MAN SKAL
HENVENDE SEG. (...)
SYSTEMENE ER SÅ
KOMPLEKSE AT DET
MÅ BLI TULL. »

Ikke bruker om det å bli
klar

SYSTEM



Prosjektet er definert som et innovasjonsprosjekt. Både faglitteraturen på feltet og erfaringer fra kommuner som jobber strategisk og målrettet med innovasjon peker på ledelse som en viktig nøkkel for å lykkes med innovasjonsprosesser. Blant annet er det viktige lederoppgaver å angi en tydelig retning for prosessen, å skape tilstrekkelig rom for eksperimentering, samt å få på plass insitamenten som bidrar til at arbeidet man legger ned fører til de resultatene man ønsker å oppnå. Å skape rom for vågale forsøk, der eksperimentering står sentralt og det å prøve og feile er en del av arbeidsmåten – det blir viktig for prosjektet framover.

«Vi må være litt mer vågale - prøve og feile mer og finne alternative veier»

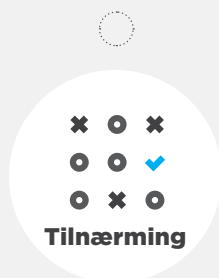
mellomleder i Bydel Nordstrand

Gjennom innsiktsfasen har vi gjort ulike funn på systemnivå som vi mener kan legge begrensninger for det framtidige mulighetsrommet i prosjektet. Vi har gjennom dialog med prosjektgruppen fått innspill på at det ligger utenfor prosjektets mandat å løse de fleste av disse

utfordringene da de handler om funn som er relevante for mye mer enn arbeidet i dette prosjektet. Årsaken til at vi allikevel vil løfte fram slike systemfunn her, er at det er viktig at styringsgruppen er klar over dem, og bidrar til at prosjektet framover får tilstrekkelig rom til å utfordre disse rammene. Gjennom konsept- og pilotfasene kan det være at vi utforsker løsninger som medfører systemendringer av betydning langt utover prosjektets rammer.

Systemutfordringer vi beskriver her har særlig framkommet gjennom dialog og arbeidsmøter med ansatte i systemet. Noen av utfordringene har også vært tema løftet fram gjennom dagens og fremtidens seniorer sine refleksjoner knyttet til opplevelser de har hatt i og med «systemet».

SYSTEM



1 | Alder styrer mer enn behov

«Å være så ung er en utfordring»
Tilstøtende tjeneste om 64 år

Funn: Flere av tjenestene som leveres av bydelene i dag er basert på hvilket alderssegment man hører til - ikke hvilket behov man har som innbygger.

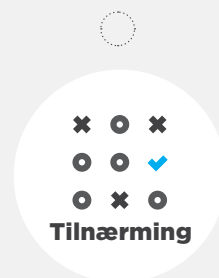
Behov: En mer fleksibel tilnærming slik at alder ikke blir avgjørende for hvilke tjenester du kan få.

Veien videre: Hvordan kan styringsgruppen sørge for at prosjektet får tilstrekkelig mandat til å eksperimentere med løsninger som er uavhengige av alder og begrensninger som ligger i måten dette er løst på systemnivå i dag?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 53

SYSTEM

2 | Ressursfokus-
Nye perspektiver på vei fram

«Holdninger avgjør - her kommer slaget til å stå» *Leder i bydel*

Hovedfunn: Mange tjenester er kommet et stykke på vei med å innføre nye arbeidsmåter der ressursfokus blir det viktige i møtet med innbyggerne. De som er i gang opplever at dette er riktig og viktig. Det er imidlertid et sprik i hvor langt de ulike tjenestene, og de ulike bydelene har kommet i å sette dette i system.

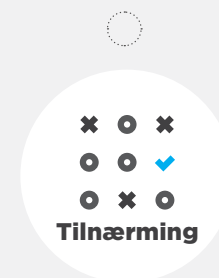
Behov: Det er et uttalt behov at læringen fra de som er i gang må spres til andre - både til andre tjenester og på tvers av bydeler.

Veien videre: Hvordan kan vi gjennom dette prosjektet skape rom for mer fokus på ressurser som den grunnleggende tilnærmingen? Hvordan kan vi bidra til at en slik tilnærming spres og settes i system?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 54

SYSTEM



3 | Kunnskap om nye arbeidsmåter

«Hos oss ligger disse perspektivene til grunn for ny strategisk plan»
Ansatt i Bydel Alna

Hovedfunn: Interessen for å jobbe på nye måter i tjenestene er absolutt til stede, men mange er usikre på hvordan man endrer måten man jobber på og hva det betyr på sikt.

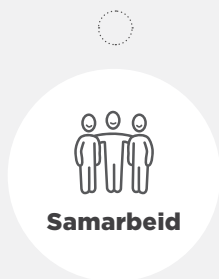
Behov: For å kunne samskape framtidens tjenester sammen med innbyggerne, trenger man å vite mer om hvordan man gjør det i praksis.

Veien videre Hvordan skal dette prosjektet eksperimentere nye samarbeidskonstellasjoner, styringsformer og perspektiver - og samtidig bidra til kunnskapsoppbygging og -overføring gjennom pilotene vi velger?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 55

SYSTEM



4 | For lite samarbeid - et hinder for å lykkes

«Alle er enige om at vi skal samarbeide og tenke helhet - men hva betyr det i praksis?»

Ansatt i bydel

Hovedfunn: Samarbeidet mellom tilbud mot de samme målgruppene er varierende og preget av tilfeldighet i bydelene. Tjenestene har overlappende roller og ansvar. Det er uklarhet knyttet til hvem som gjør hva.

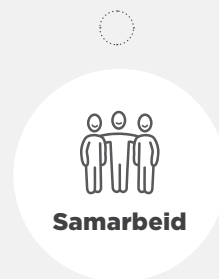
Behov: Tjenestene trenger mer kunnskap om hverandre, samt å forstå hverandres utfordringer og behov for å kunne samarbeide bedre. Man trenger «felles» framgangsmåte og samme perspektiv i arbeidet med å levere tjenester i dag.

Veien videre: Hvordan kan bedre samarbeid mellom tjenestene bidra til å fange opp innbyggere tidligere og bidra til at hver enkelt får det tilbudet som er riktig? Kan bedre samarbeid også resultere i at det legges mer til rette for at man utnytter ressursene i hver enkelt på en positiv måte?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 56

SYSTEM



5 | System og insentiver til hinder for samarbeid

«Vi måles ikke på kvalitet, men på økonomi»

Mellomleder i bydel

Hovedfunn: Dagens insentiver, finansiering og styring av seniorsentrene og andre tilbud til samme målgruppe fører til fragmentering i stedet for samarbeid og helhet. Konkurranse, kvantitet foran kvalitet og ulik tolkning av styringssignaler er et hinder.

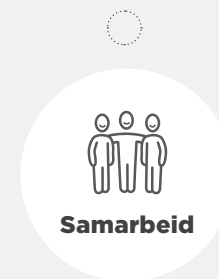
Behov: Tjenestene trenger nye rammer og handlingsrom, herunder nye og tydeligere signaler å navigere etter.

Veien videre: Hvordan kan prosjektet eksperimentere med nye insentiver og styringssystemer slik at disse er tilpasset de målene man ønsker å nå, i stedet for å være et hinder?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 57

SYSTEM



6 | Kunnskapsgap på alle nivåer

«Vi har behov for mer kunnskap om hverandre og bedre oversikt over hvem som gjør hva»

Hjemmetjenesten

Hovedfunn: Manglende kunnskap om hvem som gjør hva, når og med hvilket mandat gjør at det er stor forvirring og uklarhet omkring forventninger på alle nivå. Dette gjelder både internt og eksternt.

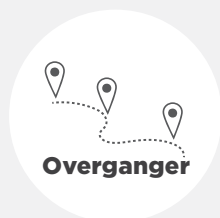
Behov: Mer kunnskap om hverandre - på alle nivå. Behov for å rydde opp - skape oversikt - kommunisere tydelig.

Veien videre: Hvordan kan vi eksperimentere med løsninger som kan bidra til en hverdag som for innbyggere, ansatte og samarbeidsparter kjennes forutsigbar og byr på muligheter til oversikt og helhet? Hvordan kan vi sette tjenestene i stand til å markedsføre og tydeliggjøre tilbudet til sine målgrupper?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 58

SYSTEM



7 | Tidligere inn

«Faren min krympet da min mor gikk bort. (...) han ble for liten for huset». *Fremtidig bruker*

Hovedfunn: Å forebygge fremfor å reparere er bedre for den enkelte innbygger og innebærer økt bærekraft for samfunnet. Allikevel peker så og si samtlige vi har snakket med på at «vi kommer for sent inn». Det er ofte noen i systemet som har informasjon om de som «ingen kjenner til», men det finnes ikke noe system for deling.

Behov: Nye løsninger/systemer/rutiner for informasjonsdeling på tvers i systemet som gjør at man kan nå innbyggerne på riktig måte - og på riktig tidspunkt.

Veien videre: Hvordan kan nye former for samarbeid på tvers, og nye dialogformer med innbyggerne føre til at man kommer tidligere i kontakt med mennesker med behov for hjelp slik at man kan hjelpe dem til å klare seg sjøl?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 59

SYSTEM



8 | Mulighetsrommet i overgangene

«Svært få har planlagt pensjonstilværelsen» *Ansatt i en bydel*

Hovedfunn: Det finnes mange ulike overganger som på ulikt vis skaper utfordringer for de enkelte. De ansatte mangler imidlertid virkemidler og systematikk knyttet til mange av de ulike overgangene det her er snakk om.

Behov: Finne gode løsninger på utfordringer knyttet til overgangene, slik at man har en plan for hva som skal skje - både for innbygger sin del og for tjenestene. Økt bevissthet både hos den enkelte innbygger og i tjenestene knyttet til overgangene.

Veien videre: Velge ut de overgangene som har mest potensiale til positiv endring - og arbeide videre med å identifisere muligheter som ligger i overgangene og eksperimentere med mulige løsninger som finnes i disse. Overgangen til pensjonsalderen er relevant for de fleste - bør man se nærmere på hva man kan gjøre her?

- ☐ Bør undersøkes i dette prosjektet
- ☐ Dekkes av andre prosjekter
- ☐ Utenfor scope

Les mer side 60

1 | Alder styrer mer enn behov

Alder som grunnlag for hvilke tjenester du kan få skaper utfordringer

Flere av tjenestene som leveres av bydelene i dag er basert på hvilket alderssegment man hører til - ikke hvilket behov man har som innbygger. Eksempler på dette er at Omsorg+ i utgangspunktet kun er et tilbud til innbyggere som har fylt 67 år, at seniorveiledere primært er tilbud til aldersgruppen 80+ og at dagens seniorsentre er for aldersgruppen 60+. Vi har gjennom arbeidet med brukerprofiler og brukerreiser mange eksempler på at dette er til hinder for å møte behovene med tjenester på riktig nivå. Det finnes flere slike eksempler, og felles for dem er at behovet for å avgrense en tjeneste synes viktigere enn innbyggernes behov. At seniorveilederne kun skal arbeide med aldersgruppen 80 + er definert gjennom styringssignalene som følger bevilgningene til disse stillingene. Det er derfor et paradoks at Helsestaten selv påpeker at Seniorveiledere er nøkkelpersoner når det gjelder på et tidlig tidspunkt å avdekke funksjonssvikt, underernæring, manglende sosial støtte og generell skrøpelighet hos hjemmeboende eldre.

«Jeg som seniorveileder kunne ha vært til stor hjelp for denne innbyggeren, men han er 78 år og ikke gammel nok»

*seniorveileder om
brukerprofil i workshop*

Hovedfunn

Flere av tjenestene som leveres av bydelene i dag er basert på hvilket alderssegment man hører til ikke hvilket behov man har som innbygger.

Behov

En mer eksibel tilnærming slik at alder ikke blir avgjørende for hvilke tjenester du kan få.

Veien videre

Hvordan kan styringsgruppen sørge for at prosjektet får tilstrekkelig mandat til å eksperimentere med løsninger som er uavhengige av alder og begrensninger som ligger i måten dette er løst på systemnivå i dag?

2 | Innbyggerne som ressurser

Nye perspektiver på vei fram

Inntoget av hverdagsrehabilitering, økt brukermedvirkning og dialogen om en ny kommunerolle - Kommune 3.0 har de siste årene påvirket tilnærmingen i tjenestene. Det er i dag et økt fokus i tjenestene på å identifisere ressurser den enkelte har og dialogen i møtet med innbyggerne er i endring. Bærekraften i dette perspektivet er et viktig grunnlag for prosjektet videre. «Det handler om å snu perspektiv og tankesett fra å tenke avvikling til å se på muligheter for utvikling i møtet med hver enkelt borger». Dette er et sitat fra Helene Beckmann, en av lederne som har snudd opp ned på tilnærmingen i henholdsvis Fredericia og Odense kommuner i Danmark. Disse var tidlige ute med hverdagsrehabilitering og har i dag adoptert tankesettene fra dette arbeidet til å få et mye bredere nedslagsfelt i kommunenes tjenesteapparat. Den enkeltes egne ressurser, ønsker og personlige mål er utgangspunktet for tjenestene som leveres og de ansatte må jobbe sammen med den enkelte bruker. Hverdagsmestring er begrepet som brukes om

denne tilnærmingen. Norske kommuner, deriblant Oslo, har de siste årene vært opptatt av å lære av danskene og de nyeste forskningsrapportene på feltet viser at satsingen har ført til gode resultater for innbyggerne, de ansatte i tjenestene og for bunnlinja i kommunene. Dette viser også resultatene fra de bydelene i Oslo som har kommet lengst. Arbeidet oppleves som riktig og det er basert på en kunnskapsbasert tilnærming der tverrfaglighet virkelig kommer til sin rett. KS skriver følgende om funnene i rapporten Modeller for hverdagsrehabilitering - en følgeevaluering i norske kommuner. Effekter for brukerne og gevinster for kommunene?:

Sammenlignet med kontrollgruppa skårer de som fikk hverdagsrehabilitering markant høyere på utførelse av daglige aktiviteter. Ikke nok med det, resultatene viser at det er de i utgangspunktet dårligst fungerende deltakerne som fikk mest fremgang.

Ressursfokus er viktig - men ikke alle har kommet like langt

Det er gjengs oppfattelse at en perspektivendring må til og at ressursfokus framover må prege tankesett og arbeidsmåter. Det er imidlertid samtidig et tydelig funn at hvor langt man

har kommet på dette området varierer fra bydel til bydel, og også internt i de ulike bydelene. Det tydeliggjør at det her ligger et stort og uforløst potensiale. Bydelene har mye å gå på i å hente ut effekter både for innbyggerne og tjenestene. Et annet viktig funn her er at det foregår begrenset med læring på tvers, mellom tjenester og mellom bydeler. Mange tjenester har allerede pilotert og implementert nye arbeidsmåter som bygger på hverdagsrehabilitering/hverdagsmestring som prinsipp. Det er imidlertid «propper» i systemet hva spredning og læring på tvers angår. Et eksempel på dette er at arbeid med overganger var et viktig element i Helsehusprosjektet. Flere bydeler har pilotert og fått gode resultater fra dette prosjektet. Erfaringer fra dette synes i liten grad å være spredd videre i Oslo kommune.

Det er også et funn at forkjemperne for dette perspektivet ikke alltid blir møtt med samme forståelse hos andre. Å snu perspektivene i den samlede helse- og omsorgstjenesten vil ta tid - og motkrefter vil man alltid møte.

«Holdninger avgjør - her kommer slaget til å stå»

Leder i bydel

«Ressursperspektivet ligger til grunn for alt vi gjør. Det er ikke tilfellet i andre tjenester» .

Ansatt i hverdagsrehabilitering

Hovedfunn

Mange tjenester er kommet et stykke på vei med å innføre nye arbeidsmåter der ressursfokus blir det viktige i møtet med innbyggerne. De som er i gang opplever at dette er riktig og viktig. Det er imidlertid et språk i hvor langt de ulike tjenestene, og de ulike bydelene har kommet i å sette dette i system.

Behov

Det er et uttalt behov at læringen fra de som er i gang må spres til andre både til andre tjenester og på tvers av bydeler.

Veien videre

Hvordan kan vi gjennom dette prosjektet skape rom for mer fokus på ressurser som den grunnleggende tilnærmingen? Hvor dan kan vi bidra til at en slik tilnærming spres og settes i system?

3 | Kunnskap om å endre arbeidsmåter

«Om vi skal samskape framtidens tjenester sammen med innbyggerne, trenger vi å vite mer om hvordan vi gjør det»

Forskning og faglitteratur blant annet fra Danmark og Storbritannia peker på at nye perspektiver også krever at man snur opp ned på gamle måter å organisere offentlige tjenester på. Dialogen med innbyggerne og arbeidsmåtene må endres. Å snu perspektivene handler også om tydelige ledere, om styringssignaler, visjoner og det å sette en retning for arbeidet. Det dreier seg om endring av perspektiver og tilnærming på alle nivå.

Det er en utbredt forståelse hos dem vi har snakket med at man framover må tenke nytt rundt hvordan man skal løse ulike behov for tilbud og tjenester i befolkningen. Flere nevner begrep som samskaping, samproduksjon,

Kommune 3.0 og involvering. Mange uttrykker at dette er spennende tanker, men sier samtidig at de er usikre på hva det betyr. Man er usikre på hva nye arbeidsmåter innebærer for bydelen som tjenesteleverandør på makronivå og for tjenestene de jobber i på mikronivå. Flere peker på at perspektivene i en slik tilnærming utfordrer styringssystemene slik de er i dag - de utfordrer kommunerollen og maktstrukturer. Dette er et funn også følgeforskningen fra Danmark peker på.

Også Stortingsmeldingene Morgendagens omsorg, Folkehelsemeldingen og Samhandlingsreformen løfter fram at forebygging, folkehelse, rehabilitering og ressursorientering er viktig framover og at disse begrepene må fylles med nytt innhold.

Hovedfunnet på dette området er at interessen for å jobbe på nye måter er til stede. Samtidig registrerer vi at tjenestene mangler kunnskap om hvordan man kan samskape tjenestene med innbyggerne og hvordan man kan lykkes med samproduksjon. Vi ser også at man mangler analyser av konsekvensene av

å arbeide på nye måter. Det synes også som om det er ulikt i de ulike bydelene hvorvidt en perspektivendring er forankret på øverste ledernivå og blant politikerne.

Hovedfunn

Interessen for å jobbe på nye måter i tjenestene er absolutt til stede, men mange er usikre på hvordan man endrer måten man jobber på og hva det betyr på sikt.

Behov

For å kunne samskape framtidens tjenester sammen med innbyggerne, trenger man å vite mer om hvordan man gjør det i praksis.

Veien videre

Hvordan skal dette prosjektet eksperimentere nye samarbeidskonstellasjoner, styringsformer og perspektiver og samtidig bidra til kunnskapsoppbygging og overføring gjennom pilotene vi velger?

Utfordringer knyttet til samarbeid går igjen som tema i aktiviteter vi har gjennomført. Det er snakk om hindre for samarbeid på tvers på tjenestenivå (4), strukturer på beslutningsnivå (5) og et informasjonsgap (6) med stor betydning for samarbeid på alle nivå, internt så vel som eksternt.

4 | For lite samarbeid - et hinder for å lykkes

Mer eller mindre alle vi har snakket med er enige om at godt samarbeid er en nøkkel både for at innbyggerne skal oppleve at de blir godt ivaretatt og for at ansatte skal oppleve at tjenestene de leverer er gode og koordinerte. Samtidig bekrefter samtlige at å finne riktig nivå og form på samarbeidet er en stor utfordring. Vi observerer at graden av samarbeidet mellom tilbud som henvender seg til de samme målgruppene er varierende og preget av tilfeldighet i bydelene. Dette er tilfellet for samarbeidet mellom dagens sentre og bydelens øvrige tilbud og tjenester, og mellom bydelens tjenester uavhengig av seniorsentrenes rolle i kjeden.

«Alle er enige om at vi skal samarbeide og tenke helhet - men hva betyr det i praksis?»

Ansatt i en bydel

Det er i tjenestene overlappende roller og ansvar, samt uklarhet knyttet til hvem som gjør hva. Det er også flere brudd i tjenestene på systemnivå - og mange mangler også forståelsen av at de er en del av en større helhet. Mye tyder også på at det at man ikke vet tilstrekkelig om hverandre også resulterer i manglende anerkjennelse av hverandre og at man ikke ser at andre kan bidra med noe.

Taushetsplikt løftes fram som et hinder for samarbeid, eller at noen velger «å bruke» taushetsplikt som et hinder når man egentlig ikke ønsker samarbeid. Ulike tilnærmingsmåter er også til hinder for godt samarbeid. Noen har kommet langt med tilnærminger der brukers egne ønsker og ressurser angir retningen for arbeidet, mens andre jobber på «gamlemåten». Organisering av tjenestene preges av silo-organisering og kommunale tjenester som jobber mot den samme målgruppen mangler arenaer for samhandling. Et eksempel

på dette er at flere av tjenestene vi samlet i prosjektet, ikke hadde møtt hverandre tidligere, selv om de jobbet med tilbud og tjenester rettet mot den samme målgruppen i samme bydel.

Samlet sett bidrar dette bildet til at innbyggere fanges opp for sent. Ofte fører dette til at de trenger tilbud høyere i omsorgstrappen enn hvis de fanges opp så tidlig at man kan jobbe forebyggende. Det bidrar også til at innbyggerne ikke forstår tjenestene og hvem som har ansvar for hva. Det gjør at dette er et vanskelig landskap å bevege seg i for innbyggere.

Hovedfunn

Samarbeidet mellom tilbud mot de samme målgruppene er varierende og preget av tilfeldighet i bydelene. Tjenestene har overlap pende roller og ansvar. Det er uklarhet knyttet til hvem som gjør hva.

Behov

Tjenestene trenger mer kunnskap om hverandre, samt å forstå hverandres utfordring er og behov for å kunne samarbeide bedre. Man trenger «felles» framgangsmåte og samme per spektiv i arbeidet med å levere tjenester i dag.

Veien videre

Hvordan kan bedre samarbeid mellom tjenestene bidra til å fange opp innbyggere tidligere og bidra til at hver enkelt får det tilbudet som er riktig? Kan bedre samarbeid også resultere i at det legges mer til rette for at man utnytter ressursene i hver enkelt på en positiv måte?

5 | System og incentiver til hinder for samarbeid

Incentiver og styringssignaler hindrer samarbeid og bruker-sentrisk tilnærming

Det er behov for mer samarbeid, men det er vårt inntrykk at styringssignaler og systemfokus er til hinder for gode helhetlige tjenestekjeder. Incentivene fører i noen sammenhenger i motsatt retning. Dette handler blant annet om konkurranse om midler og oppmerksomhet, det å ha tilstrekkelig med tid og arenaer for samarbeid og integrerte systemer for samarbeid og læring på tvers.

Konkurranse om begrensede ressurser og om oppmerksomhet

At det er begrensede økonomiske rammer i bydelene er godt kjent i tjenestene, og de fleste skjønner at det må prioriteres for å holde budsjettene. Det gjør at man i tjenestene blir opptatt av å synliggjøre at det man selv gjør er viktig. Det er vår observasjon at dagens finansiering av seniorsentrene og andre tilbud til samme målgruppe preges av «en konkurranse om begrensede ressurser». En konsekvens av dette er at dette i liten grad bidrar til samarbeid på tvers,

snarere er det motsatte. Man skjønner at om man skal få en større «bit av kaka» så vil det naturlig føre til at andre får en mindre. Det er i tillegg tegn på resignasjon når det gjelder forholdet mellom forebygging og reparasjon. Mange setter ord på at alle vil forebygge - men at rammene til forebygging ikke økes i takt med ambisjonene.

«Vi måles ikke på kvalitet, men på økonomi».

Mellomleder i bydel

Kvantitative mål til hinder for gode helhetlige tjenester

Funn fra samtaler med ulike ansatte i tjenestene synliggjør at styringsdialogen er preget av kvantitative tall og formelle rapporteringer. Man rapporterer på antall brukere, besøkende, frivillige, timer per aktivitet utført, og så videre. Mange setter ord på at tall er viktigere enn hva man kan fortelle om kvaliteten - og om hvorvidt man klarer å nå de riktige menneskene med tilbudet sitt. Oppmerksomheten knyttet til tall bidrar til at det er lite interessant å blant annet gi fra seg frivillige til andre tjenester, og dele erfaringer om aktiviteter og tilbud

man har utviklet som har blitt populære. Dette gjelder både for seniorsentrene og for de øvrige tjenestene.

Ulike bydeler - ulike tolkninger av styringssignaler

Det er ulikt hvordan bydelene selv forholder seg til styringssignaler som kommer fra byrådsavdelingen og politikerne. Der noen påpeker at det er mulig å bruke skjønn og legge faglige vurderinger til grunn for beslutninger som ikke er i tråd med styringssignalene, tolker andre styringssignalene strengt og arbeider innenfor de rammene disse gir. Dette gjør at det oppstår variasjoner i tjenestetilbudet fra bydel til bydel, noe som oppleves som en utfordring både fra tjenestene selv og fra innbyggerne. Et eksempel på dette er at det varierer mellom bydelene hvor vidt du som 75 åring er i målgruppen for seniorveiledernes tilbud.

Hovedfunn

Dagens incentiver, finansiering og styring av seniorsentrene og andre tilbud til samme målgruppe ser ut til å føre til fragmentering i stedet for samarbeid og helhet. Konkurranse, kvantitet foran kvalitet og ulik tolkning av styringssignaler er et hinder.

Behov

Tjenestene trenger nye rammer og handlingsrom, herunder nye og tydeligere signaler å navigere etter.

Veien videre

Hvordan kan prosjektet eksperimentere med nye incentiver og styringssystemer slik at disse er tilpasset de målene man ønsker å nå, i stedet for å være et hinder?

6 | Informasjonsgap på alle nivå

Manglende oversikt om hvem som gjør hva, når og med hvilket mandat gjør at det er uklarhet knyttet til forventninger på alle nivå. Dette gjør at det hele oppleves som fragmentert og lite forutsigbart enten du er innbygger, ansatt i bydelene eller samarbeidspartner.

«Vi har behov for mer kunnskap om hverandre og bedre oversikt over hvem som gjør hva»

Ansatt i hjemmetjenesten

Behovet for mer informasjon om hverandre og oversikt over hva andre gjør er utømmelig. Det er en silotenking i dagens organisering som påvirker kunnskapsdelingen og informasjonsflyten på tvers. De ansatte peker på at de mangler arenaer, digitale verktøy og informasjonskanaler. Silotenkingen internt gjenspeiles videre i kommunikasjonen eksternt. Den har et avsenderfokus og preges av å være utformet med utgangspunkt i systemet og intern organisering, ikke med tanke på at mottaker trenger å se helheten. Det

virker som om hver av tjenestene tenker «min tjeneste = min informasjon». Et eksempel på dette er at tjenester som leverer det samme i de ulike bydelene har forskjellige navn. Blant annet har Tjenestekontor åtte forskjellige navn i de 15 bydelene. Dette bidrar også til forvirring for innbyggerne og for samarbeidspartnere og gjør en uoversiktlig verden enda vanskeligere å forstå.

«Vi opplever stadig vekk at andre skaper forventninger om hva vi kan levere som vi ikke kan innfri. Det gjør at dialogen med brukeren starter med negativt fortegn»

Leder søknadskontor

Hovedfunn

Manglende kunnskap om hvem som gjør hva, når og med hvilket mandat gjør at det er stor forvirring og uklarhet omkring forventninger på alle nivå. Dette gjelder både internt og eksternt.

Behov

Mer kunnskap om hverandre på alle nivå. Behov for å rydde opp skape oversikt kommu nisere tydelig.

Veien videre

Hvordan kan vi eksperimentere med løsninger som kan bidra til en hverdag som for innbyggere, ansatte og samarbeidsparter kjennes forutsigbar og byr på muligheter til oversikt og helhet? Hvordan kan vi sette tjenestene i stand til å markedsføre og tydeliggjøre tilbudet til sine målgrupper?

7 | Tidligere inn

Behov for å komme tidligere inn - i dag kommer vi inn for sent

Å forebygge fremfor å reparere er bedre for den enkelte innbygger, og innebærer økt bærekraft for samfunnet. Det er en gjengs oppfattelse blant de ansatte i de ulike tjenestene, og uavhengig av nivå du jobber på, at det er riktig å satse på det forebyggende arbeidet. Allikevel påpeker så og si samtlige vi har snakket med at «vi kommer for sent inn». Det er et tydelig funn at denne opplevelsen gjør noe med hvilket mulighetsrom man ser for å finne gode løsninger sammen med og rundt den enkelte innbygger. Dette funnet henger tett sammen med behovet for økt samarbeid på tvers.

«Faren min krympet
da min mor gikk bort.
Stua på 40m² ble for
stor, stolen ble for
stor, han ble for liten
for huset»

Fremtidig bruker

De vi ikke «kjenner til»

Mange peker på at det er en utfordring å nå de vi ikke kjenner til. Gjennom å se nærmere på dette problemet har vi avdekket at veldig ofte er det noen som også kjenner disse, det er bare ikke noe system for at denne kunnskapen gjøres kjent og formidles til de som sitter med muligheter til å gjøre noe med det.

«Vi må styrke
lavterskel – og
differensiere tilbudet
basert på det som er
viktig for brukere og
pårørende»

Mellomleder i bydel

Hovedfunn

Å forebygge fremfor å reparere er bedre for den enkelte innbygger og innebærer økt bærekraft for samfunnet. Allikevel peker så og si samtlige vi har snakket med på at «vi kommer for sent inn». Det er ofte noen i systemet som har informasjon om de som «ingen kjenner til», men det finnes ikke noe system for deling.

Behov

Nye løsninger/systemer/rutiner for informasjonsdeling på tvers i systemet som gjør at man kan nå innbyggerne på riktig måte og på riktig tidspunkt.

Veien videre

Hvordan kan nye former for samarbeid på tvers, og nye dialogformer med innbyggere føre til at man kommer tidligere i kontakt med mennesker med behov for hjelp slik at man kan hjelpe dem til å klare seg sjøl?

8 | Mulighetsrommet i overgangene

Ansatte i tjenestene er veldig bevisste på at overganger av ulike slag er en utfordring, men få sitter med reelle verktøy og virkemidler til å løse disse utfordringene.

«Det er i overgangene det glipper - det er et stor behov for å gjøre noe med innsatsen her»

Leder tjenestekontor

Ulike overganger

Overgangene har ulike karakter, noen er mer problematiske enn andre. Det varierer fra person til person hvordan overgangene oppleves. En viktig overgang er den fra yrkesaktiv til pensjonist, det innebærer en endring i status for mange som det kan være litt vanskelig å forholde seg til. Dette er en overgang som er planlagt og mulig å ha et aktivt forhold til. Funnet er imidlertid at svært få gjør nettopp det - og at dette fører til utfordringer den dagen den enkelte skifter status. Det som er interessant med denne overgangen er at den berører

svært mange og at mulighetsrommet derfor er stort. Unntakene er de som av ulike årsaker ikke er yrkesaktive når pensjonsalderen nærmer seg. Her er det snakk om andre former for overganger, ofte av helsemessig karakter.

Andre typer overganger er mer dramatiske og kanskje også akutte; det kan handle om sykdom/tap av funksjonsnivå eller tap av ektefelle eller andre nære relasjoner. Disse overgangene er ofte ikke mulig å planlegge fra innbyggerens side, men bydelene kan på systemnivå ha en plan for hva man kan bidra med i slike tilfeller. Hvilke tiltak iverksettes hvis man får varsel om at Per på 84 har mistet sin eneste sønn i en trafikkulykke? Hvem skal ha denne typen varsel? Hvordan jobber man på tvers for å fange opp at dette skjer?

Gjennom samtaler med ulike personer omkring ulike overganger i livet ble det tydelig at det er gode muligheter for å snu overganger fra å oppleves som tap til å se de som situasjoner der det også er rom for å skape nye muligheter. De ansatte i bydelene gir imidlertid uttrykk for at de i mange tilfeller ikke er kjent med overgangene og at de heller ikke har tilstrekkelig med verktøy/virkemidler for å løse behovene som oppstår i overgangene.

«Overgangen fra mestring til skrøpelig er et svært viktig punkt å fange opp folk. De må redefinere seg selv. De blir lei seg, og ensomheten forsterkes på en måte»

Senteransatt

Hovedfunn

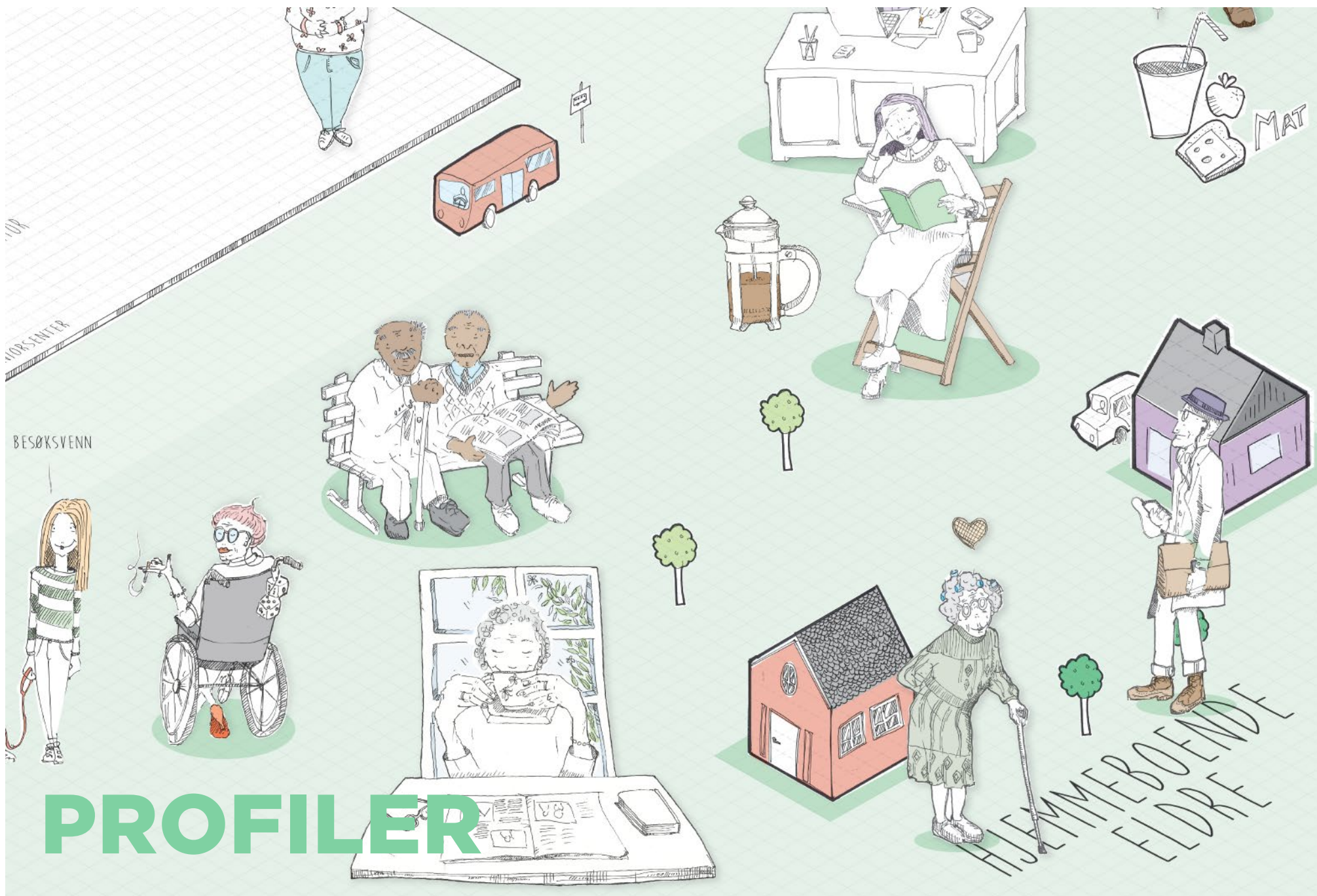
Det finnes mange ulike overganger som på ulikt vis skaper utfordringer for de en kelter. De ansatte mangler imidlertid virkemidler og systematikk knyttet til mange av de ulike overgangene det her er snakk om.

Behov

Finne gode løsninger på utfordringer knyttet til overgangene, slik at man har en plan for hva som skal skje både for innbygger sin del og for tjenestene. Økt bevissthet både hos den enkelte innbygger og i tjenestene knyttet til overgangene.

Veien videre

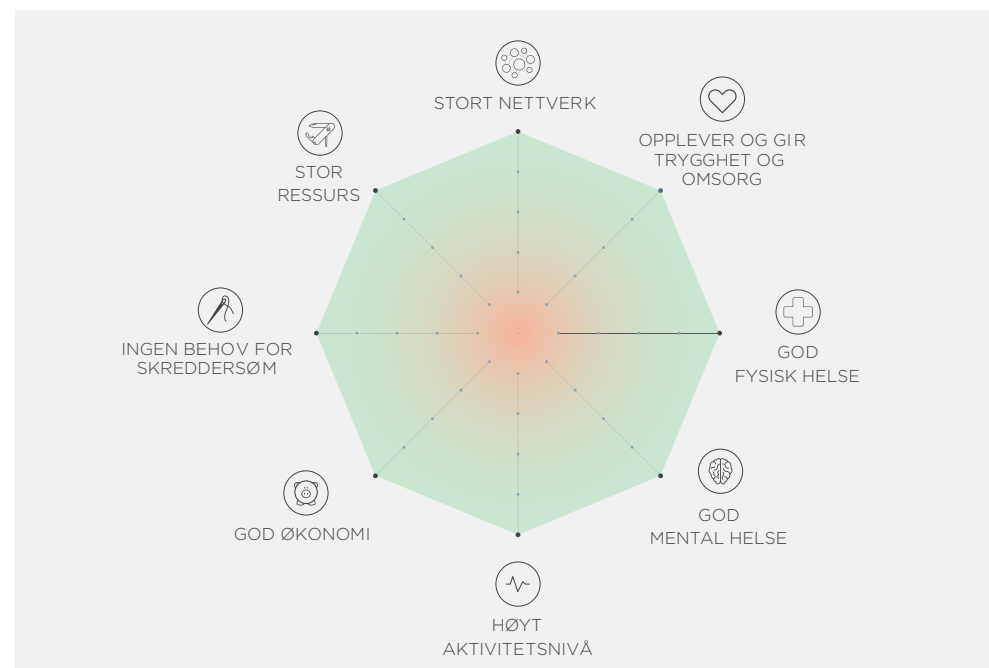
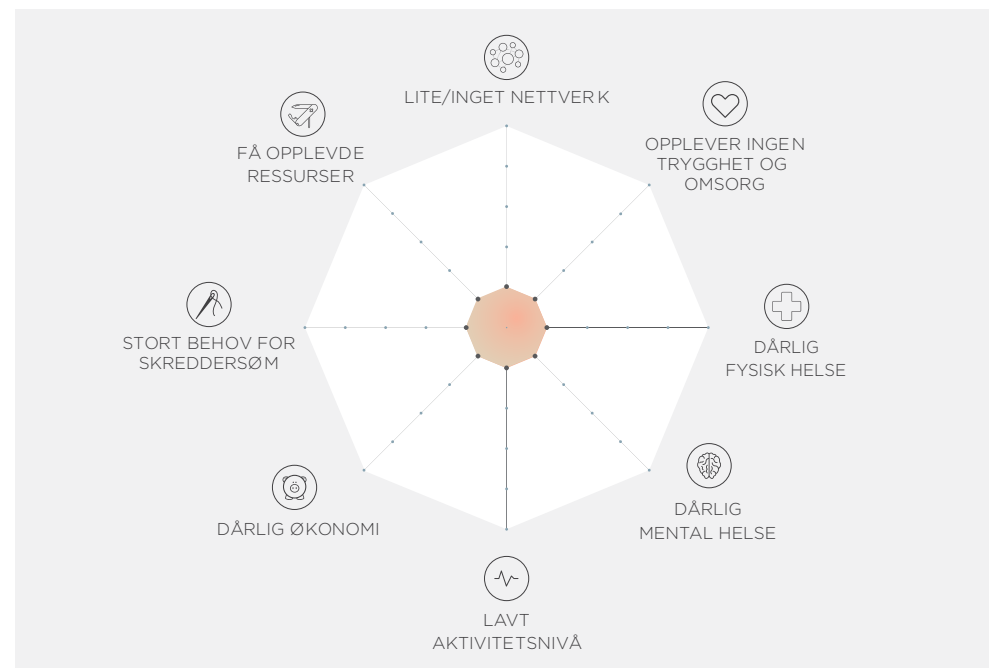
Velge ut de overgangene som har mest potensiale til positiv endring og arbeide videre med å identifisere muligheter som ligger i overgangene og eksperimentere med mulige løsninger som finnes i disse. Overgangen til pensjonsalderen er relevant for de fleste bør man se nærmere på hva man kan gjøre her?



Gjennom innsikten har vi blitt kjent med et bredt spekter av Oslos innbyggere; fra friske ressurssterke, til mennesker med alvorlig sykdom, mennesker med god og dårlig økonomi, mennesker med stort og med lite nettverk. Alle disse har vært med på å forme profilene i dette kapittelet. Vi mener at alle disse gruppene også vil eksistere hos fremtidige brukere, og det er viktig å ha disse profilene i tankene i idéfasene for å spisse hvem man ønsker å nå med de ulike ideene.

Fremtidens møteplasser skal være for alle, men det er viktig når man utvikler tjenestene, at man jobber målrettet mot en gruppe. Et viktig avklaringsspørsmål blir derfor hvem skal vi nå, og hvor er det størst potensiale, og hvem er det riktig for Oslo kommune å lage tjenester for.

Disse modellene illustrerer «kjennetegnene» til hver enkelt profil. En frisk, ressurssterk person med godt nettverk vil ha en utfylt sirkel, mens person med hindringer knyttet til helse, lite nettverk vil få en mindre sirkel



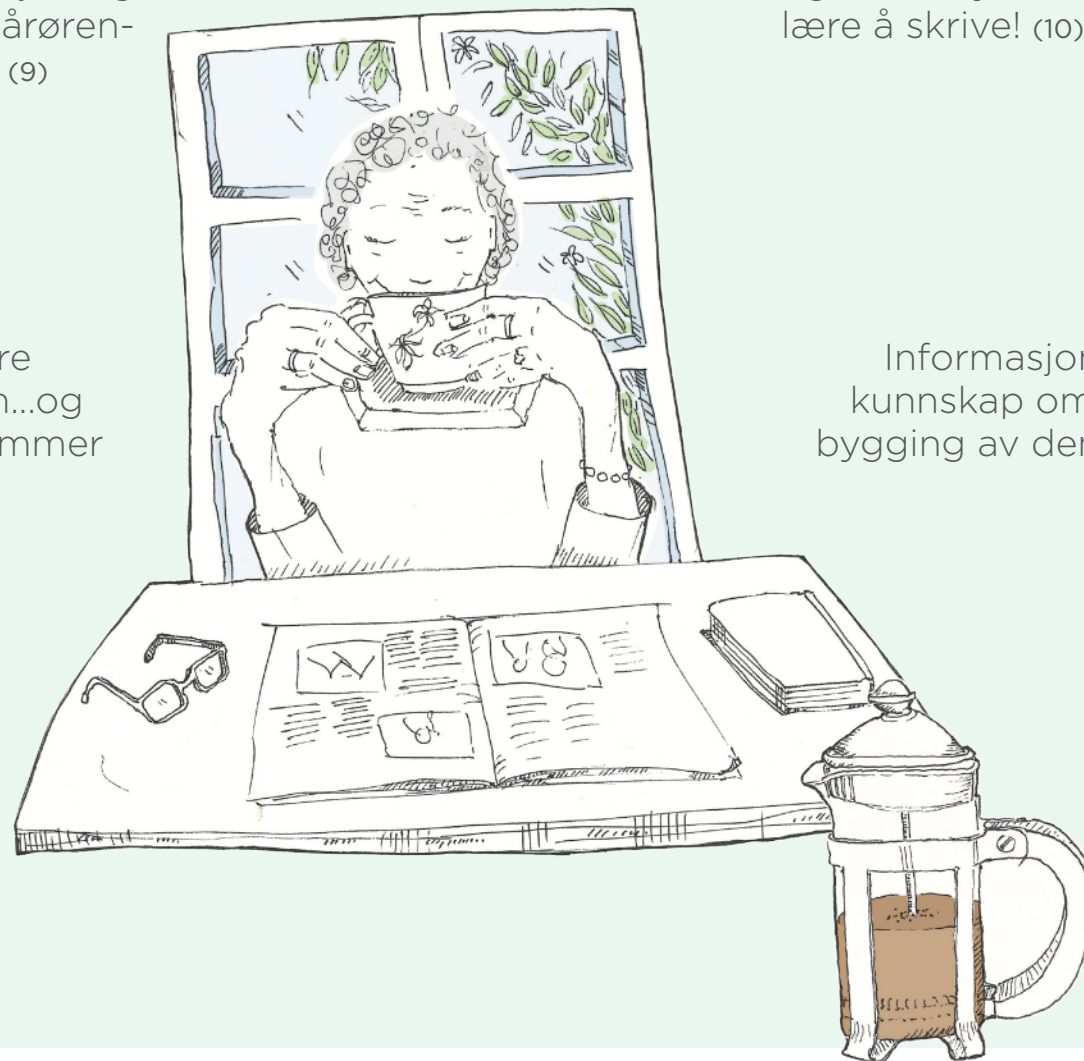
SYNNE, 67

Jeg trenger informasjon og støtte i rollen som pårørende for min mor (9)

Jeg har så lyst til å lære å skrive! (10)

Jeg ønsker å være nyttig for mine barn...og barnebarn når de kommer (9)

Informasjon og kunnskap om forebygging av demens. (1)





SYNNE | 67



Eier leilighet
sammen med sin
mann

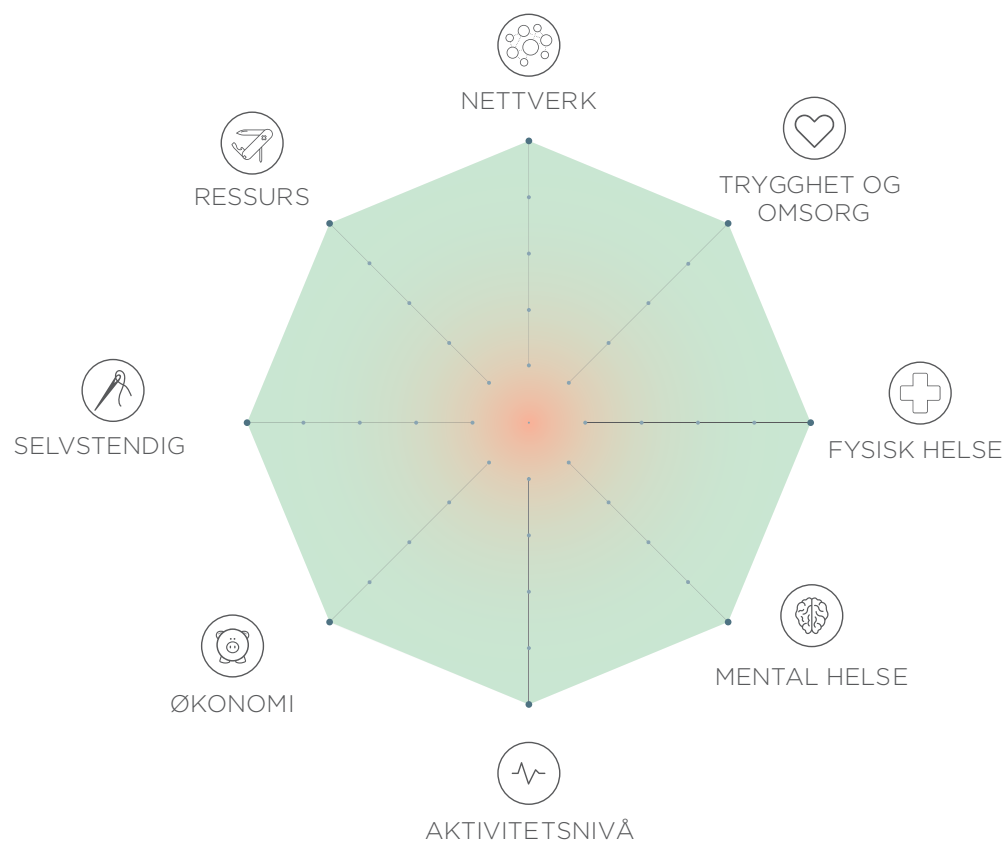


Stort nettverk



God økonomi

«Jeg nyter hvert minutt
her jeg sitter her med
presskannen min»



Synne gikk av med pensjon i en alder av 62. «Jeg reiste forferdelig mye (...) jeg fortjente å få fri.» Synne kan fortelle at overgangen til pensjonisttilværelsen har vært veldig bra. Synne har to barn i byen og gleder seg til å få barnebarn. Hun bor sammen med mannen som også er pensjonist, han spiller bridge flere dager i uken.

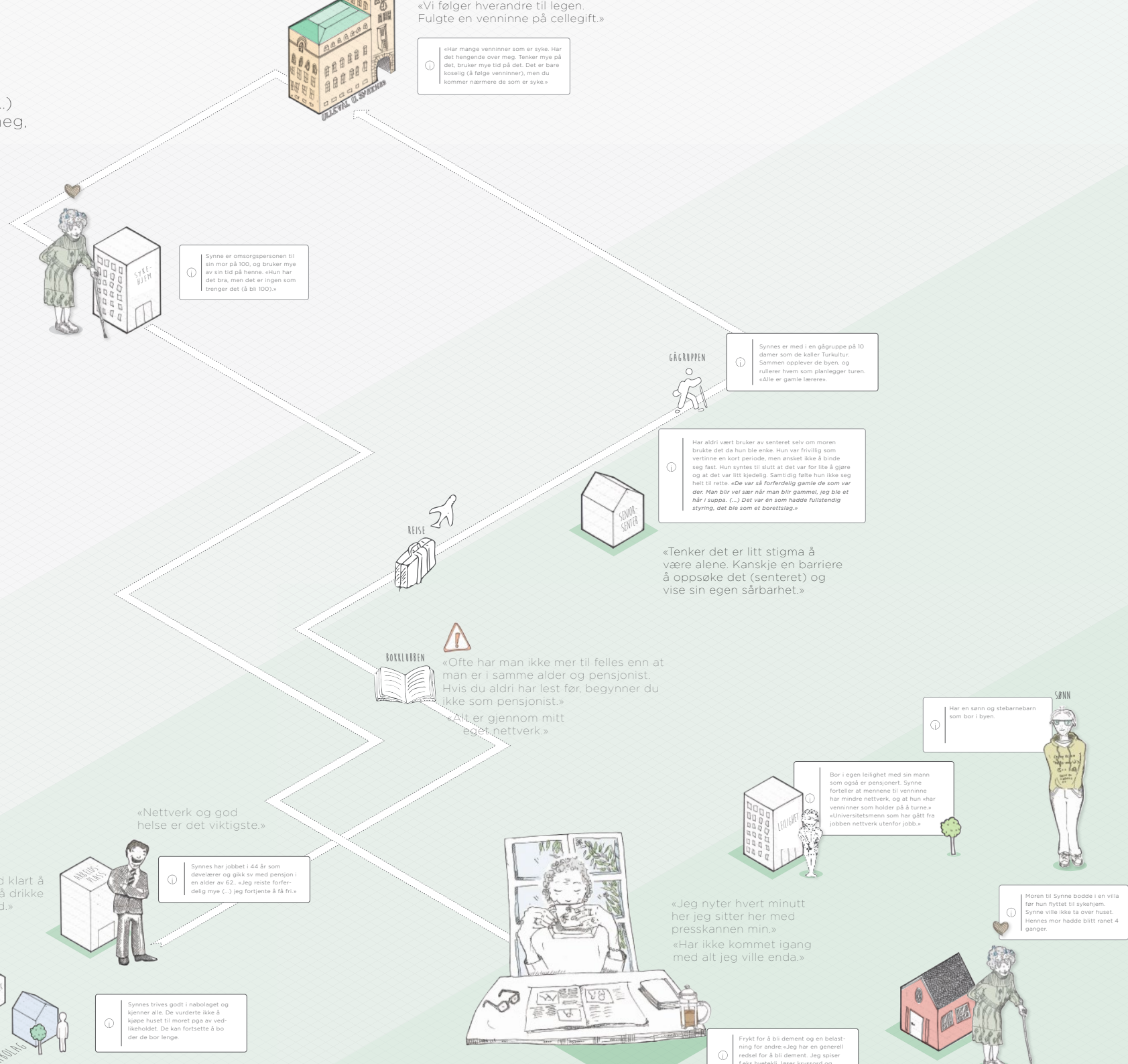
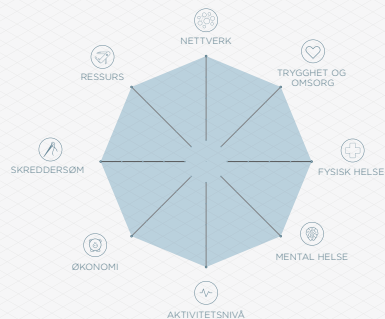
Synne er selv ved god helse, men bruker mye av tid til på å følge opp syke venninner og sin mor på 100 som er dement. «Har mange venninner som er syke. Har det hengende over meg. Tenker mye på det, bruker mye tid på det. Det er bare koselig (å følge venninner), men du kommer nærmere de som er syke.»

Synne har en frykt for å bli dement og en belastning for andre «Jeg har en generell redsel for å bli dement. Jeg spiser f.eks hvetekli, løser kryssord og sudoku. Litt for å investerer i hodet.»

Synnes trives godt i nabolaget og kjenner alle. Hun holder også på å bli kjent med tilbudet som finnes i nabolaget og har begynt å gå på foredrag og kurs på det lokale biblioteket, der øver hun på å gå alene. «Biblioteket mer ufarlig enn seniorsenteret når man har blitt pensjonist.»

SYNNE, 67

«Inni meg er jeg ikke mer enn 30. (...) Nå er det ingenting som stopper meg, kan dra akkurat dit jeg vil.»



NORA, 85

Jeg synes ikke det er så moro å trene, så jeg trenger litt drahjelp...selv om jeg vet at jeg burde. (1)



Jeg trenger et sted å høre til, som ikke for vanskelig å komme seg til. (6)

Jeg trenger litt hjelp de dagene balansen er dårligst (3)



Jeg var sykepleier, så jeg kan gi mange råd. (9)



Nora | 85



Bor i Omsorg +



Aktiv bruker av senteret slik det er i dag



Nettverk gjennom senteret og menigheten

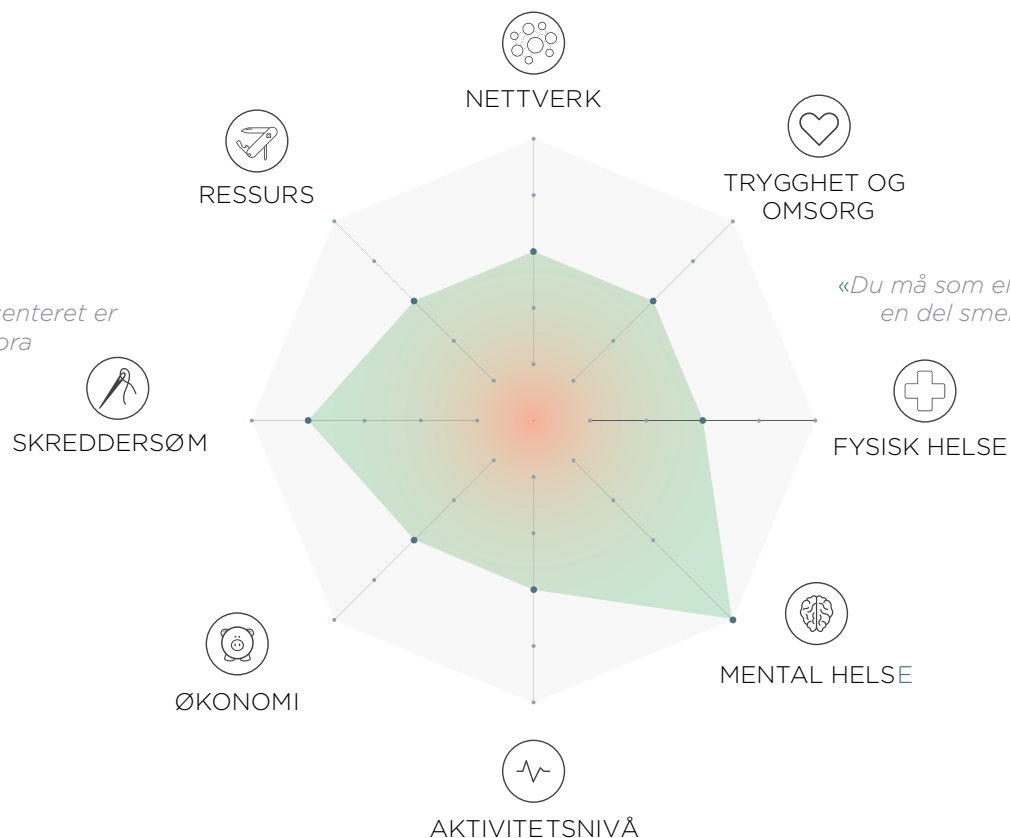


Minste-pensjonist
«Mange av oss har dårlig økonomi»

«Det er hyggelig å spise sammen med andre. Får mer matlyst av det.»

Senteret og menigheten er viktig.

Nærhet til senteret er viktig for Nora



Nora bruker daglig bruker seniorsenteret. Spiser ofte frokost her - og middag nesten hver dag. «Det er hyggelig å spise sammen med andre. Får mer matlyst av det.»

Er en del av en «trofast gjeng». Bruker i all hovedsak kafeen. Forutenom senteret er menigheten viktig. «Går jevnlig i kirken og kan fortelle at det er mange som ikke vet om tjenestene senteret har.»

Nora har to kunstige knær, hun benytter derfor staver når hun går. Hun hadde TT-kort før, men bruker kollektivt nå. Er med på svømming men kun fordi hun føler plikt, ikke fordi hun synes det er spesielt gøy.

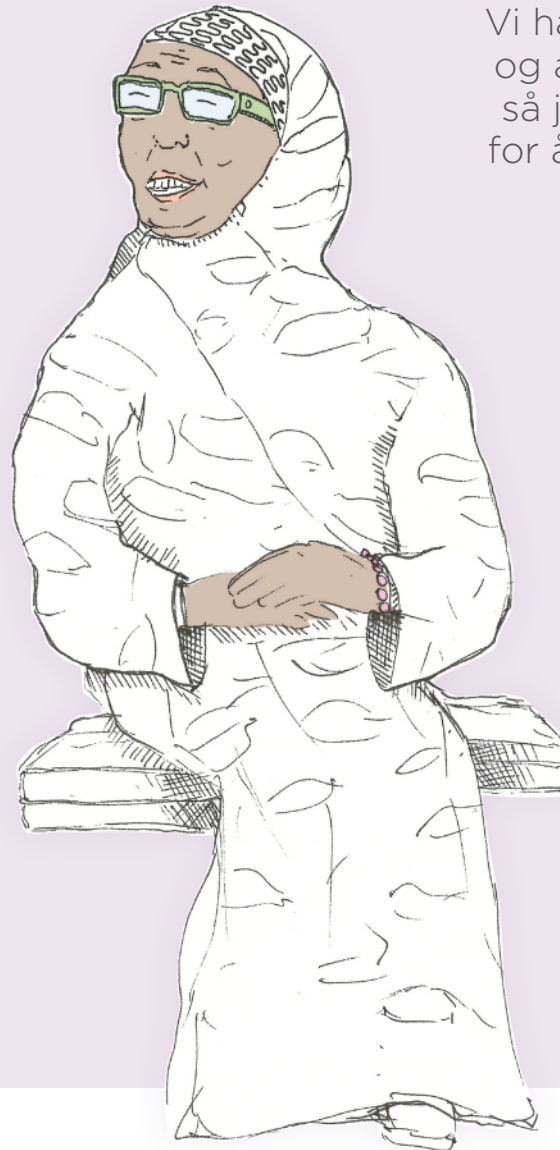
«Jeg ble pensjonist tidlig pga dårlig helse. Har jobba som sykepleier i mange år. Det var trist å ikke kunne jobbe mer, men jeg hadde en åpning i at jeg fikk tilbud om å ta ekstravakter. Det var viktig å vite, selv om jeg aldri ble frisk nok til å orke det. Jeg savnet jobben og avdelinga jeg jobba på.»

«I starten tenkte jeg at jeg var for ung og oppegående til å gå her, men nå har jeg gått her i 6-7 år.»

SAMIRA, 56

Jeg trenger informasjon og kunnskap knyttet til forebygging og behandling av min diagnose (1)

Vi har ikke så mange steder og anledninger til å møtes, så jeg trenger litt drahjelp for å bli kjent med andre (5)



Det er så mye jeg vil lære, men jeg vet ikke helt hvor jeg skal begynne (9)



Samira | 56



Leier en ettroms leilighet



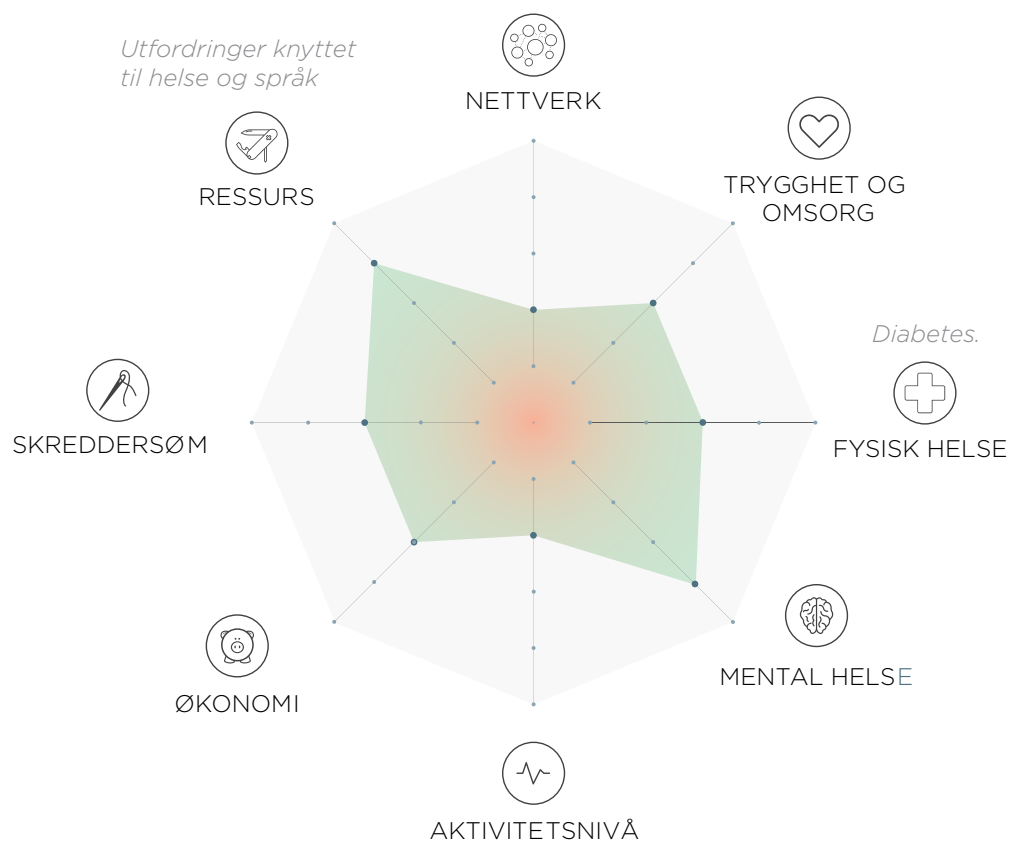
Enke, 2 barn, lite nettverk



Utfordrende etter mannen gikk bort, har ikke jobbet selv tidligere

«Håper familien kommer til å ta vare på meg når jeg blir gammel»

Etter at mannen gikk bort og barnene ble voksne ble nettverket mindre



«Vi oppdrar barna på en slik måte at de blir sosialisert til at de vil ta vare på sine eldre foreldre. Men med tiden så skjer mange ting. Barna gifter seg, flytter ut» Ensomhet er det jo for en del. Det gjenspeiler hvordan vi mennesker er laget, sånn at vi må ha kontakt med andre for å kunne ... bli en hel»

«Jeg tenkte at: 'Hvordan kan jeg trene? Jeg kommer aldri til å trene.' Men legen min trøstet meg fordi jeg ble deprimert og veldig sliten og sånn, og jeg sa: 'Hvor skal jeg trene? Jeg vil ikke gå sammen med menn.»

«Og hvis jeg er deprimert, og så man sier til seg selv at: 'Jeg skal gå ut. Ikke bare sitte hjemme. Prøv å gå ut!' Å treffe mer folk, ikke bare sitte, tror jeg er bra.»

Vi har ganske mange enker [her] som ikke er så gamle, de er sånn rundt femti-femtifem. For dem er det litt sånn at livet for dem handler om – det er bare å leve, ikke sant? Være der, og det er stort sett at en har levd livet, ikke har noen mening.»

Hentet fra: LIVSMOT eller MISMOT? Hva opplever eldre kvinner med innvandrerbakgrunn er belastende i hverdagslivet og hva er psykisk helsefremmende?

HÅVARD, 71

«Tre, fire pils, da er det i orden. Da har du drept formiddagen, og da er det koselig å gå hjem»

Trygdekontoret, morrapilsen

Jeg trenger et sted hvor jeg kan treffe venner og fylle dagene. (6)



FRANK, 67

Jeg må jobbe med å opprettholde nettverket, de fleste er fra jobb og fagmiljøet. (4,5)

Jeg må bli mentalt forberedt på å miste posisjon og tittel. (7)

Jeg ønsker å bidra med min fagkunnskap, så lenge det er givende og moro (9)

Jeg trenger en «tupp i baken» for å komme igang med treningen (1)





FRANK | 67



Eier et rekkehus



Hytte ved vannet



Hus i spania



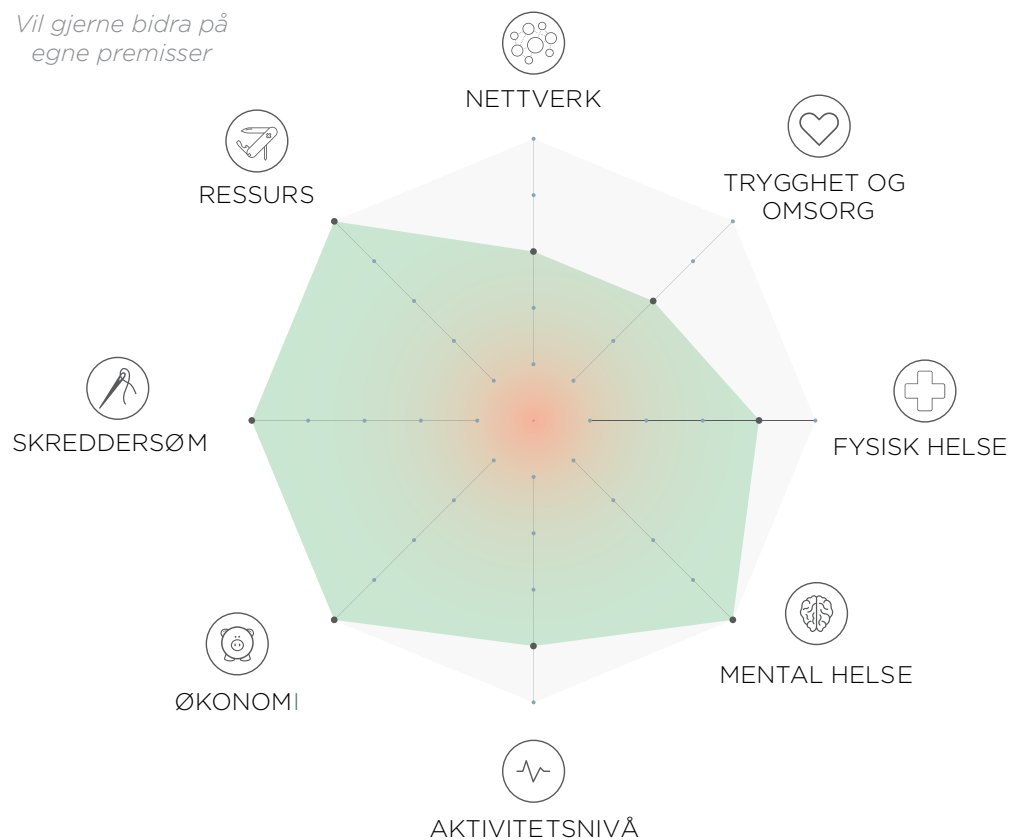
Reiser mye

«Det var en form for identitetstap»

Om å bli pensjonist

Utover familien er mesteparten av nettverket fra jobb

Vil gjerne bidra på egne premisser



Har vært pensjonist i ca tre år. Nedtrapping siste årene gjennom AFP etter at han mistet troen på at en kunne ha det gøy på jobben, og fikk en dårlig sjef.

Savnet et pensjonistkurs: å bli mentalt forberedt på å miste posisjon og tittel i arbeidsmarkedet, da han var i ett sterkt fagnettverk, samt å forstå det offentlige systemet en må forholde seg til. «Det krever en del omstilling, du går over i en annen fase, du må reorientere deg.»

«Systemene er så komplekse at det må bli tull»

Har ikke lyst å binde seg til noe fast. Har heller ikke nok tid nå. «Vanskelig å inngå noen regelmessige avtaler»

«Hadde en faglig kontaktflate, men merker at flere er borte»

AHMED, 59

Vi trenger et sted å møtes.
(6)

Jeg trenger noen ganger
litt støtte i møte med
det offentlige. (8)





AHMED | 59



Leier en treroms leilighet



Gift, ingen barn.
Utvidet familie i flere andre land



Ønsker seg råd til å besøke familien

«Man blir syk av å sitte hjemme»

Fra: Jeg gleder meg til torsdag, Bjørn Moen

Familien spredd rundt omkring i verden



NETTVERK



RESSURS



TRYGGHET OG OMSORG



SKREDDERSØM



FYSISK HELSE

Jobber to dager i uken og tar ekstravakter hos ruter som trikke-konduktør



ØKONOMI



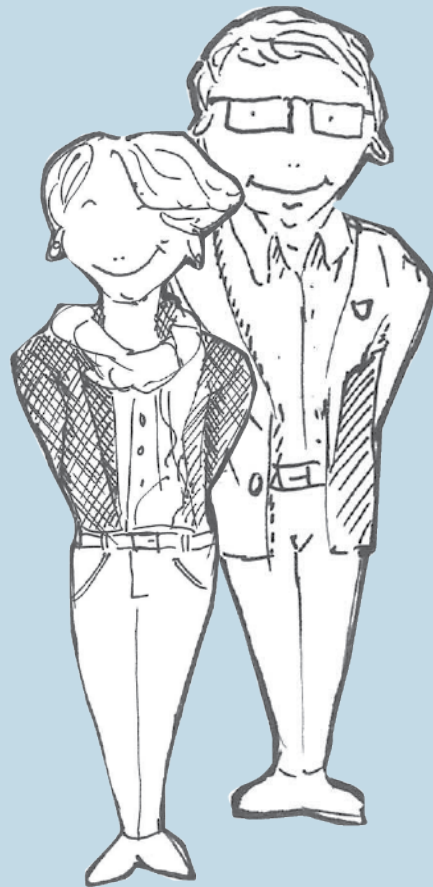
MENTAL HELSE



AKTIVITETSNIVÅ

SØLVI, 62 OG PÅL, 79

Jeg vil hjelpe Pål så mye
som mulig, men jeg trenger
støtte, informasjon og fo-
rutsigbarhet (9)





Sølvi og Pål | 62 og 79



Eier leilighet



Pål har to barn fra et tidligere forhold



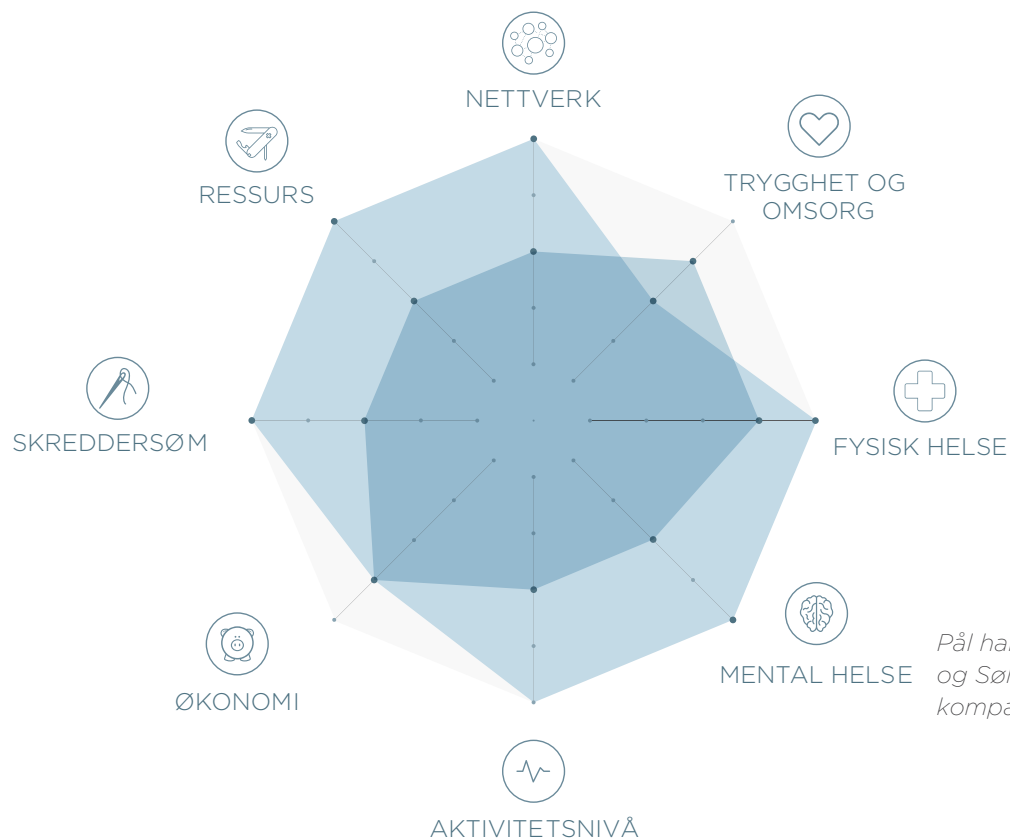
Varierende nettverk mellom de to



Sølvi bruker mye av sin tid på å ta vare på Pål og navigere i systemet

«Jeg har tenkt grøss og gru for de som ikke har sånne ressurspersoner.»

Sølvi har et stort venninne nettverk, mens Påls har falt mer fra



Pål har begynt å surre, og Sølvi forsøker å kompensere

Mannen til Sølvi har begynt å vise tegn på demens: «Du skal ha god tid, du skal ha ork, og du skal være frisk selv» Om å finne frem og manuvrere seg i systemet.

«Håper jeg kan fortsette og være modig»

WERA, 72

Jeg vet ikke hvem som har vært her, jeg trenger forutsigbarhet. (2)

Noen må minne meg på at jeg må begynne å planlegge mitt neste hjem. (8)

Jeg trenger drahjelp for å ta litt mer aktivt forhold til egen helse, jeg vet hva jeg burde gjøre, men det er så vanskelig. (1)



Jeg trenger litt støtte til å komme meg steder og gjøre ærender de dagene sønnen min ikke kan hjelpe meg. (3)



Wera | 72



Leier en treroms leilighet



Liten mobilitet



Enke, to barn, fire barnebarn



Minstepensjonist

«I går sov jeg bare hele dagen, setter meg i stolen, setter på tven og bare sover»

Sønnen bor i byen, kjenner naboene sine og får hjelp av en av de med handling



NETTVERK

Får mye støtte og hjelp av sønnen



TRYGGHET OG OMSORG

Kols og hofteprotese, tar ikke så godt vare på seg selv. Har hjemmesykepleie for beina



FYSISK HELSE



MENTAL HELSE



AKTIVITETSNIVÅ

Ønsker å finne en jobb



ØKONOMI

Er avhengig av transport, og litt assistanse ved forflytning



SKREDDERSØM



RESSURS

«Helsa er viktigst, det å gjøre noe uten å grue meg»
«Føler meg så hjelpeløs så mange ganger. Selv om jeg er sånn at kroppen ikke orker så føler jeg meg ikke gammel»

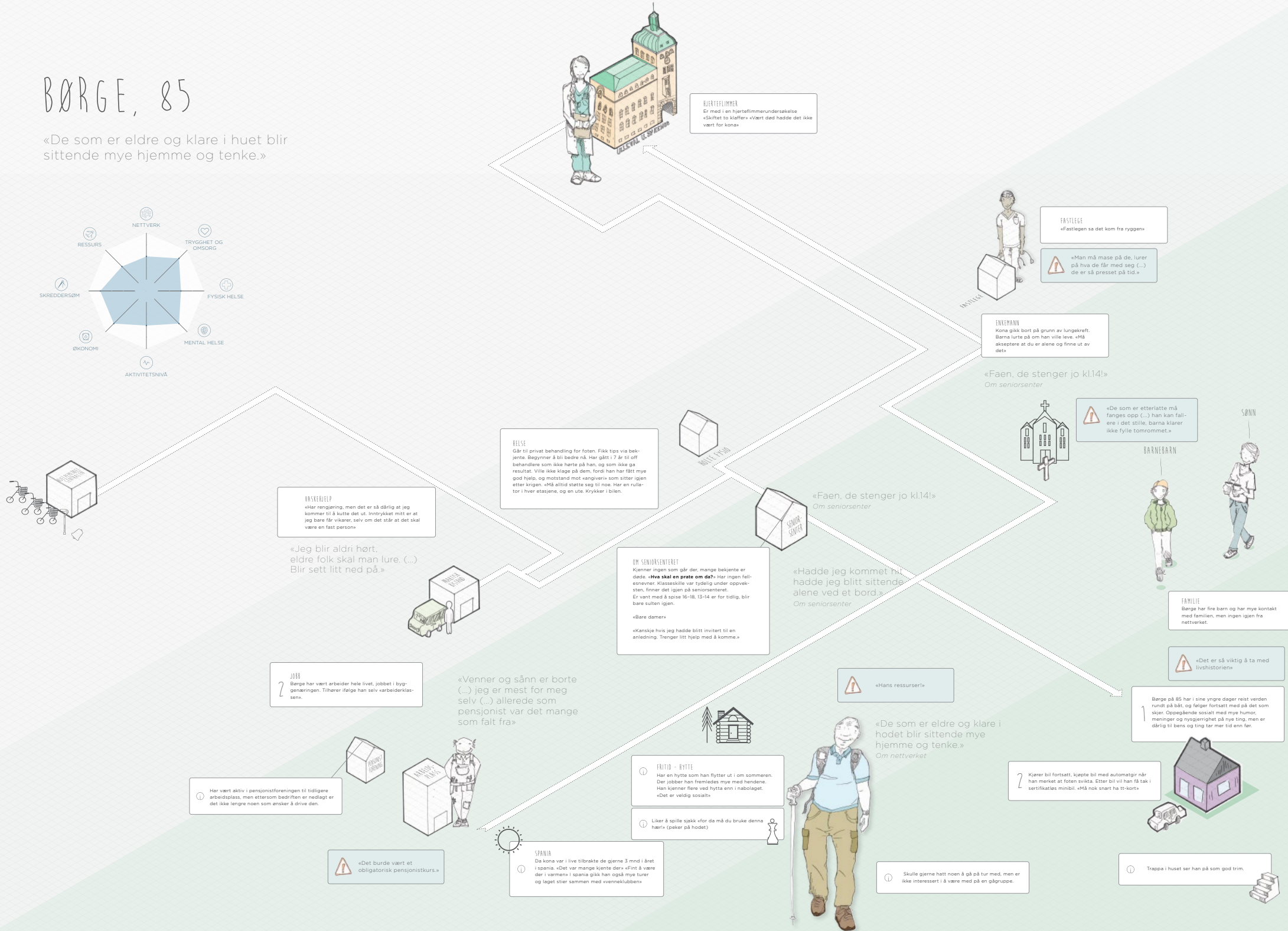
Om hjemmetjenesten:

«Det kommer så mange forskjellige»
«Jeg får ikke svar på noen ting»

Når hun skal være sosial er det helst bingoen hun vender seg til. Der har hun gått i alle år. og sett mye. «Jeg har sitti og sett på elendigheten, sett de som gråter for at de har spilt bort hjemmet og ekteskapet sitt (...) det er mange pensjonister som sitter og spiller bingo...litt glad jeg har kommet meg bort fra den. Jeg har alltid trivdes med folk, det er mange ensomme folk på bingoen. De kunne sitte på bingoen hele dagen, skjønner ikke hvordan de kan ha råd, mange ekteskap ha r røket. De spiller hardt de som spiller. De er helt idioter. Det er de som spiller for flere hundre for hvert spill.»

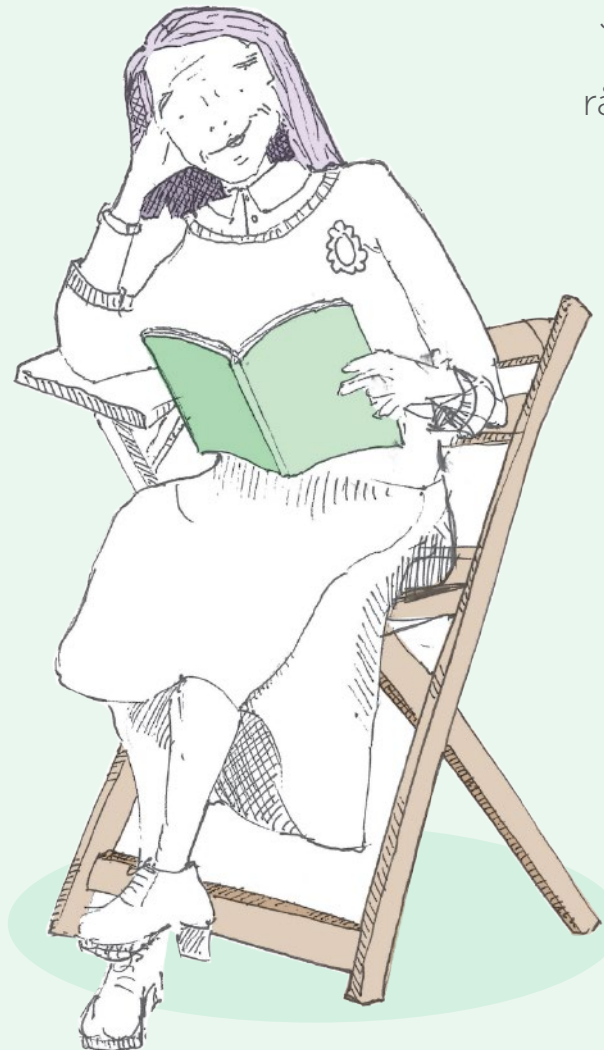
«Alt er elektronisk, hva fanken skal jeg gjøre?»

«De som er eldre og klare i huet blir sittende mye hjemme og tenke.»



ASTRID, 62

Jeg trenger en møteplass
som er tilgjengelig og
inkluderende som hjelper
meg med å skape et
nyttverk og nye venner (3)



Jeg trenger
økonomisk
rådgivning (8)

Jeg trenger støtte til å
finne meg en jobb (9)



ASTRID | 62



Leier en ettroms leilighet

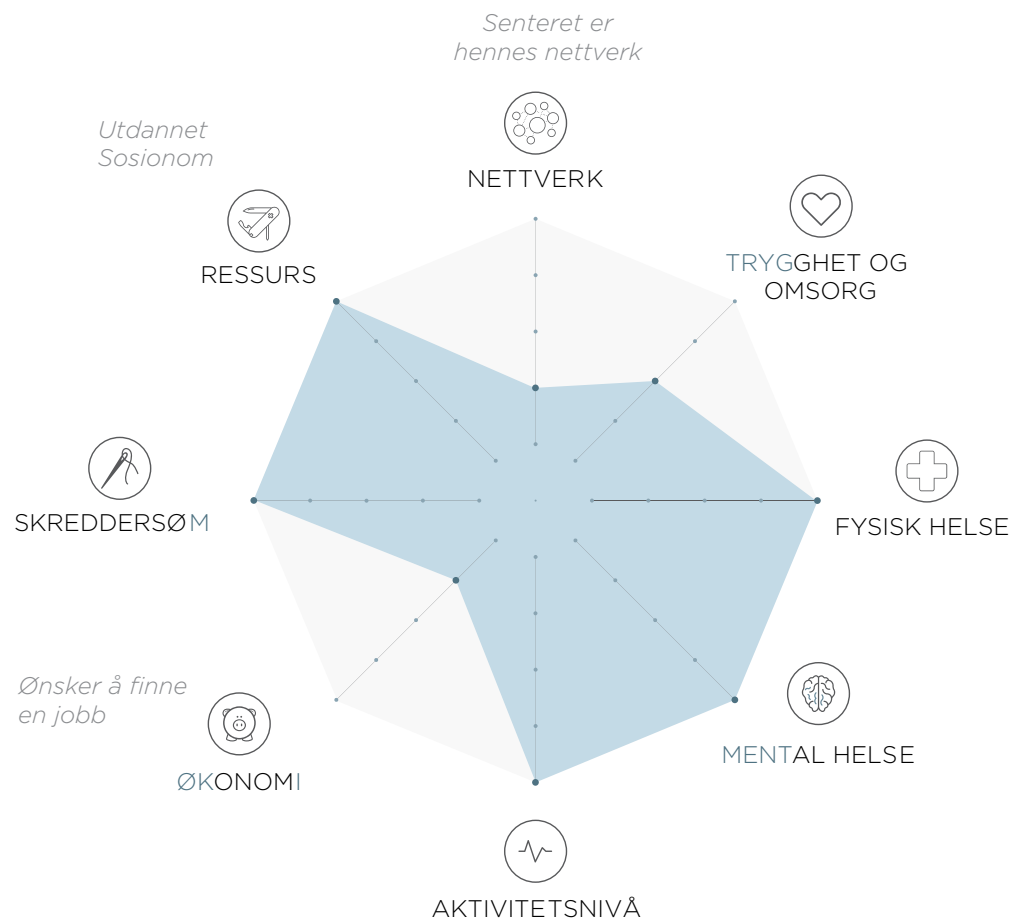


Frivillig på senteret



Dårlig økonomi

«Når man får mer tid, handler det om hvor langt man kan strekke pengene.»



«Deltakelse her gir meg et nettverk. Vi tar vare på hverandre. Senteret gir en sosial kontakt som er positiv. Kan gjøre noe her som er nyttig for folk.»
«Selv om du er eldre kan du fortsatt få nye venner»

Astrid forsøker å få en liten deltidsjobb - hun trenger det for å få skikk på økonomien sin Astrid har 7000 i pensjon- før husleie er betalt. Må klarer seg med mindre enn 2000 per måned).

Astrid bruker tilbud som foredrag og låner bøker på biblioteket, men hun har ikke råd til å kjøpe når hun er ute på noe.

«Jeg ser også på deltagelse her som en investering i egen alderdom, en dag er det jeg som ikke orker.» «Vi går på jobb, (om frivillighet) men det er jo kjekt»

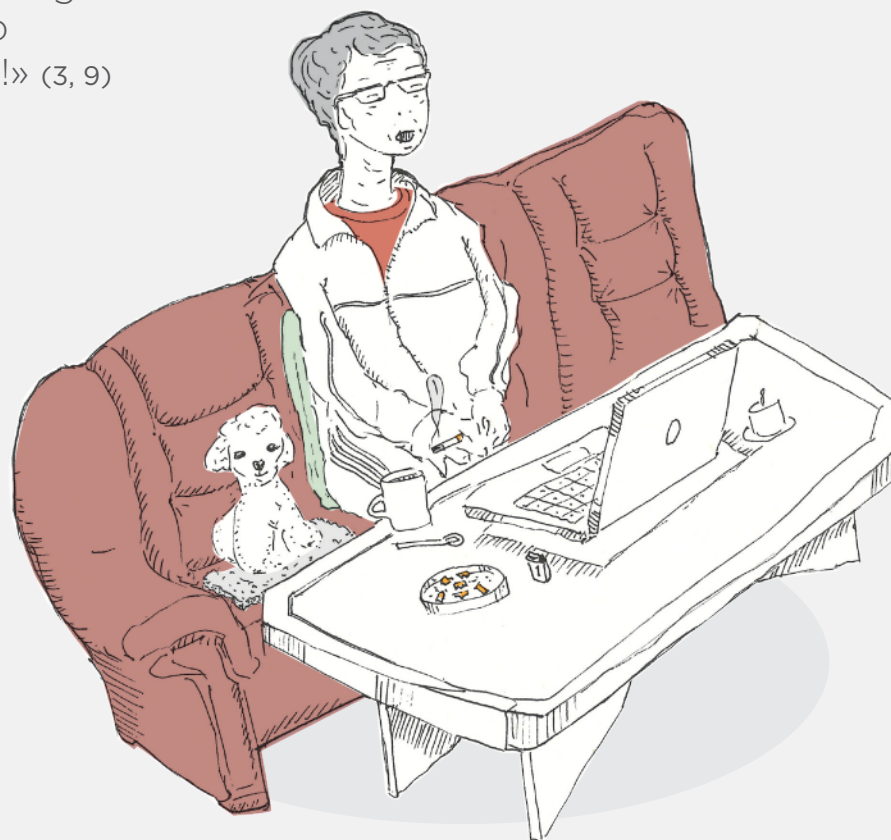
«Når man får mer tid, handler det om hvor langt man kan strekke pengene.»

ELLINOR, 64

Jeg trenger at noen
ser meg og ikke gir
meg opp
«Vi trenger deg!» (3, 9)

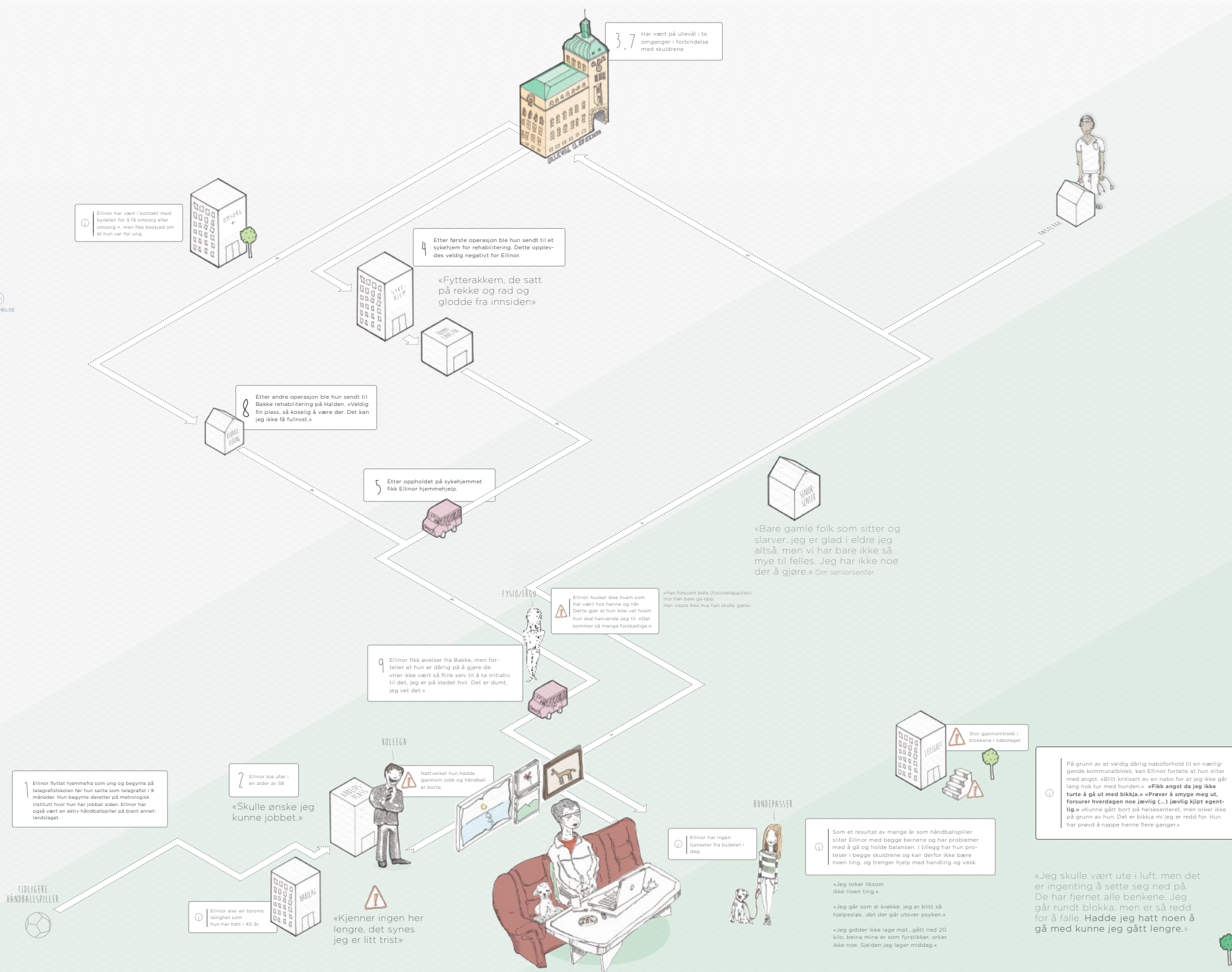
Jeg er mer enn du ser
ved første øyekast (7)

Jeg trenger drahjelp
for å ønske og klare
å knytte nye bånd (5)



Jeg trenger å føle
mestring. (1)

«Blitt en hybelkanin jeg...
tenker med meg selv,
nå blir jeg snart gæærn.»

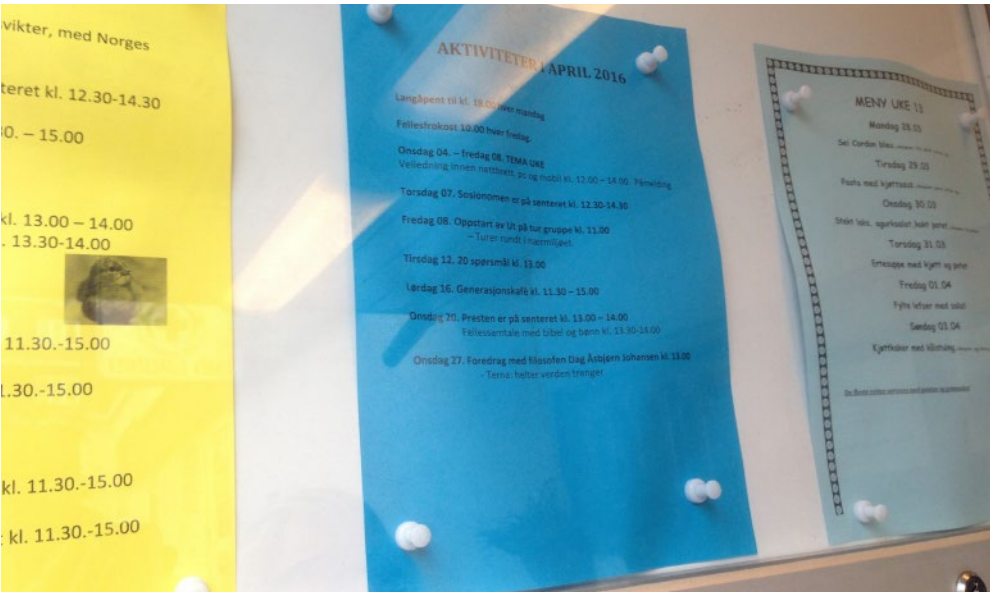


SENTERBESØK















KILDER OG INFORMANTER

Innledende innsikt (kurs)

Deltakere var brukere og frivillige ved seniorsentre, brukerrådsrepresentanter, ansatte ved seniorsentre og representanter fra tilstøtende tjenester, sju sentre var representert.

Innsiktsmøter på sentrene

Brukere, frivillige og ansatte på de 4 sentrene:

Engelsborg ressurscenter

- 5 Frivillige
- 5 brukere av senteret
- 4 ansatte

Røa Seniorcenter

- 2 frivillige
- 3 brukere
- 4 ansatte
- 1 brukerråd

Haugerud/Furuset

- 4 frivillige/brukere
- 1 brukerråd
- 5 senteransatte

Ekeberg/Simensbråten

- 6 frivillige/brukere
- 6 senteransatte

- 2 styre og menighet

Øvrige seniorsentre vi har besøkt

- Krystallen treffsenter
- Furuset seniorsenter
- Grønland flerkulturelle senter
- Nordstrand seniorsenter

Ikke-brukere av seniorsentre

1 til 1 intervjuer er gjennomført med 8 ikke-brukere av dagens tilbud:

- Kvinne 92, | Vestre Aker
- Mann 90 | Vestre Aker
- Mann, 83 | Nordstrand
- Mann 72 | Nordstrand
- Kvinne, 72 | Grünerløkka
- Kvinne 69 | Alna
- Kvinne 66 | Vestre Aker
- Kvinne 65 | Vestre Aker
- Kvinne 64 | Grünerløkka

Fremtidige brukere

4 fokusgrupper gjennomført med brukere i målgruppen av framtidens tjenester:

- 2 menn, 51 og 58 år
- 14 kvinner 50–63

- Kvinne 51 år | Estland
- Kvinne, 63 | Pakistan
- Kinne | Japan

Innsiktsmøter med tilstøtende tjenester

Grünerløkka

- Søknadskontoret
- Nav Sosial
- Velferdsteknologi
- Frivilligkoordinator
- Seniorveileder
- Sofienberghjemmet
- Omsorg +

Vestre Aker

- Frivillighetssentralen
- Piloten Arena
- Bestillerkontoret
- Demenskoordinator
- Leder seniorsenter og dag-rehabilitering

Nordstrand

- Frisklivssentralen
- Nav
- Folkehelsekoordinator
- Hverdagsrehabilitering

- Demensteam
- Bestillerenheten
- Innsatsteam
- Hjemmetjenesten
- Kreftkoordinator
- Boligkontoret
- Menigheten, Ljan
- Pensjonist foreningen/Nordsetergård seniorsenter
- Frivillighetssentralen Ekeberg/Bekkelaget
- Frivillighetssentralen Lambertseter/Nordstrand

Alna

- Hverdagsrehabilitering
- Praktisk bistand
- Gruppeleder praktisk bistand
- Demensteam
- Gruppeleder hjemmetjenesten
- Folkehelsearbeidet og friskliv
- Hverdagsrehabilitering og innsatsteam
- Leder Frivillighetssentral

KILDER OG INFORMANTER

Øvrige informanter og besøk

- Kulturhuset Veitvet
- DPS Alderspsykiatri
- Odd Gran, TenkeTanken
- Furuset bibliotek

PROSJEKTDELTAGERE

Prosjektgruppen

- Prosjektleder | Per Loua
- Bydel Grønerløkka | Eva Marie Salte
- Bydel Nordstrand | Charlotte Schaller
- Bydel Vestre Aker | Arne Harald Foss
- Bydel Alna | Hanne Isaksen
- Helseetaten | Guro Elisabeth Lilleås
- Pensjonistforbundet | Tone Bye

Halogen AS

- Prosjektleder | Elin Skogstad
- Strategisk rådgiver | Riche Vestby
- Lead designer | Ragnhild Holberg
- Designer | Anne-Lene Hårstad

LITTERATURLISTE

1. Aannestad, F. (2011). **Hvilke kvaliteter og egenskaper bør et seniorsenter inneholde.** (Masteroppgave).
2. Aas, E., Birkeland, A., Folkestad, B., Jacobsen, F.F., Kjekken, I., Langeland, E., Tuntland, H. (2016). **Modeller for hverdagsrehabilitering – en følgeevaluering i norske kommuner. Effekter for brukerne og gevinster for kommunene?** Senter for omsorgsforskning Vest, Høgskolen i Bergen, Charm.
3. Bøen, H. (2008). **Hvem er brukere av eldresentrene?** En sammenligning av hjemmeboende over 65 år som er brukere av eldresentrene med dem som ikke er brukere i to bydeler. Folkehelseinstituttet.
4. Daatland, S.O., Hansen, T. (2016). **Aldring, mestringsbetingelser og livskvalitet.** Helsedirektoratet. (NOVA/NorLAG)
5. Dahle, H.I. (2015). **Fra aktiv til aktiv. En kvalitativ studie av pensjonerte menn.** (Masteroppgave).
6. Digmann, A., Jensen, J.P., Jensen, K.E. (2012). **Vi er på vei: Offentlig innovasjon 2.0.**
7. Frydenlund, R. (2011). **Eldre, alkohol og legemiddelbruk. En kunnskapsoppsummering.**
8. Gjeldsvik, M. (2007). **Innovasjonsledelse.** Fagbokforlaget.
9. Helse- og omsorgsdepartementet. (2013). **Nasjonal strategi om innvandreres helse 2013-2017.**
10. Helse- og omsorgsdepartementet. (2015) **Folkehelsemeldingen – Mestring og muligheter** (st.meld.nr19 2014-2015)
11. Helse- og omsorgsdepartementet. (2012). **Morgendagens omsorg,** Meld. St. 29 (2012–2013)
12. Helse- og omsorgsdepartementet. (2006). **Samhandlingsreformen,** Meld. St. 47 (2008–2009)
13. Ingebretsen, R., Myrvang, V.H., Moen, B., Thorsen, K. (2015). **Livsmot eller mismot? Hva opplever eldre kvinner med innvandrerbakgrunn er belastende.**
14. Moen, B. (2002). **Eldresenter på ukjent vei. Flerkulturelle møter mellom eldre mennesker.**
15. Moen, B. (2009). **Jeg gleder meg til torsdag. Møteplasser for eldre med innvandrerbakgrunn.**
16. Nesta - The innovation foundation. Hentet fra <http://www.nesta.org.uk/>
17. Nrk, Trygdekantoret. (2016). **Mårråpilsen.**
18. Odense kommune. (2013). **Ny virkelighet - ny velferd.** Temamagasinet Mandag Morgen Danmark.
19. Oslo kommune, Helse- og velferdsetaten. (2007). **Undersøkelse om ikke-brukere av eldresenter.**
20. Oslo Kommune, Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester (2015). **Handlingsplan for utvikling av seniorsentre i Oslo kommune 2015-2025**
21. Oslo Kommune, Sykehjemsetaten (2014). **Livet leves hjemme.** (innskt-soppsummering)
22. Oslo Kommune, Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester (2015). **Kartlegging av seniorsentrene i Oslo Kommune våren 2015: Sosiale møteplasser, ernæringsstilbud og fysiske aktivitetstilbud**
23. Pensjonistforbundet (2014). **Morgendagens aktivitetssentre – noe helt nytt.**
24. Pensjonistforbundet (2015). **Kartlegging av aktivitetssentre /seniorsentre i kommunene**
25. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor. (2015). **Betingelser for frivillig innsats, motivasjon og kontekst.**
26. Sundslø, K. (2015). **Engagement, knowledge and autonomy – facing a new generation older urban living people studies on self-care and health.** (Doktorgradsavhandling). NTNU.
27. Telemark fylkeskommune. (2015). **Aktive eldre 60+ Del 1. Fremme helse og forebygge mer – for å reparere mindre.**
28. Veske, M. (2015). **Kreativitet i hverdagen.** En kvalitativ studie av kreative aktiverer i hverdagen til unge eldre. (Masteroppgave).
29. Nergård, T. (2009) **Mangfoldig omsorg. Tre innvandergrupper forteller om sine forventninger til alderdommen.** NOVA for KS
30. IPSOS-MMI (2016) **Brukere i sosiale medier.** (Ipsos tracker).
31. Prognosesenteret.no (2016)