

FREMTIDENS HELSE- OG VELFERDSTILBUD

Håndbok for utvikling og evaluering av tjenester og aktiviteter
– levert av offentlige, private og frivillige aktører



SJEF I EIGE LIV

– modell for ny tjensteleveranse til seniorer i Fjell kommune

HÅNDBOK

KAP. 5
Eksempel på
frivillige aktiviteter

KAP. 7
År til liv eller
liv til årene?

KAP. 12
Metoder for under-
søkelser og måling

KAP. 1
Om sjef i eige liv

KAP. 3
Aksjonscenteret
som hjertet i
tjenestemodellen

KAP. 14
Hvordan gjennomføre
måling og
evaluering i praksis

Innhold

Velkommen til håndboka	s. 5
1. Om sjef i eige liv	s. 6
2. Ny tjenestemodell – samarbeid på tvers av sektorer	s. 8
3. Aksjonscenteret som hjertet i tjenestemodellen	s. 10
4. Ulike tilbud som er etablert i Fjell kommune	s. 12
5. Eksempel på aktiviteter	s. 14
6. Hva vet vi om betydning av aktivitet og fellesskap og aldring?	s. 16
7. År til liv eller liv til årene?	s. 18
8. Hva er de viktigste utfordringene?	s. 20
9. Tilrettelegging for frivillig innsats	s. 22
10. Hvordan kan måling og evaluering gi bedre kvalitet på tjenester?	s. 24
11. Hvem kan gjennomføre måling og evaluering?	s. 26
12. Metoder for undersøkelser og måling	s. 28
13. Hvilke forhold er nyttige å måle ved evaluering	s. 30
14. Hvordan gjennomføre måling og evaluering i praksis	s. 32
15. Refleksjonsspørsmål	s. 34
16. Sammenstilling i målekort – viser behov for forbedringer	s. 36
17. Spørreskjema for måling og evaluering	s. 38
18. Måling og evaluering for ulike formål på ulike nivå	s. 40
19. Eksempler på nyttig informasjon fra offentlige datakilder	s. 42
20. Oppsummerende tips og råd	s. 44
Referanser og anbefalt lesning	s. 46



FJELL KOMMUNE

Gode sirkular
KOMPETANSEDRIVEN NÆRINGSUTVIKLING



REGIONALT FORSKNINGSFOND
VESTLANDET



SINTEF



Senter for
omsorgsforskning
- vest



NTNU

Kunnskap for en bedre verden



Velkommen til håndboka

Håndboka er et resultat av forskningsprosjektet Sjef i eige liv, prestasjonsmåling for en ny tjenestemodell i Fjell kommune. Prosjektet har vært finansiert av Regionalt forskningsfond Vest, Fjell kommune og Gode Sirklar.

Håndboka er utarbeidet med utgangspunkt i Fjell kommunes nye tilnærming til offentlig tjenesteyting, der samskaping mellom offentlige, private og frivillige aktører om fremtidens tjenesteleveranse står sentralt. Kommunen har en rolle som koordinator, tilrettelegger og kvalitetssikrer av den nye tjenestemodell, der flere ulike aktører med ulike rammebetingelser samarbeider for å løse etterspurte behov fra en sterkt voksende gruppe av eldre i samfunnet. Forskningsprosjektet startet i 2016 og ble avsluttet i 2019. Ledere og ansatte i Fjell kommune, leder i Aktiv 365, styremedlemmer i Aktiv+ og Treff+, forskere fra NTNU, SINTEF og Senter for Omsorgsforskning Vest ved Høgskulen på Vestlandet har deltatt i prosjektet.

Formålet med Håndboka er å gi råd til ledere og ansatte innenfor helse- og omsorgssektoren, til private virksomheter og ulike frivillige aktører om hvordan tjenestetilbudet til eldre kan utvikles og forbedres, for å støtte eller øke trivsel og mestring i hverdagen. Målet er at alle skal kunne leve trygge, gode og selvstendige liv. Kjennskap til de eldre sine behov er hjørnestein i utviklingsarbeidet, samtidig som kommunen må ha kunnskap om private og frivillige parter sine behov for å sikre kvalitet og kontinuitet i drift av ulike tilbud som etableres. Kunnskapen som trengs for å utvikle og forbedre tjenestetilbud er blant annet tilgjengelig gjennom måling og evaluering av tjenester og aktiviteter som gjennomføres i samarbeid mellom kommunen, private bedrifter og frivillige aktører. Håndboka presenterer en metode for å få kunnskap om de eldre sine ønsker, behov og erfaringer gjennom måling og evaluering.

Den nye tjenestemodellen bygger på at tilbud til eldre skal være et resultat av systematisk samspill mellom offentlige, private og frivillige aktører, der kommunen har en særskilt rolle som fasilitator og katalysator for tjenestetilbudet.

Dette stiller store krav til samhandling og kommunikasjon mellom kommunen, private tjenesteleverandører og frivilligheten. Ledelse, utvikling av ansatte og forbedringskultur er viktig for å lykkes i utvikling av en slik modell. Evalueringer vil være nyttige for å sikre god kvalitet, forbedringer og for å gi videre retning i utvikling av nye tilbud og tjenester. Likefullt er det viktig at evalueringer brukes som underlag til diskusjon, refleksjon og ikke minst til å skape forbedringer og holdninger i praksis til at det til enhver tid er de eldre sine behov som må møtes

Om bruken av Håndboka

Formålet med Håndboka er at den skal være et hjelpemiddel til å utvikle og forbedre aktivitet- og tjenestetilbud til eldre ved å ta i bruk metoder for måling og evaluering. Håndboka presenterer metode for måling og evaluering. I tillegg gir den en kort innføring i temaer som er aktuelle innen helse- og velferd for eldre.

Håndboka kan godt leses sammenhengende eller brukes til oppslag ved gjennomføring av måling og evaluering. Primært handler den om måling og evaluering av kortsiktige effekter av aktiviteter og tjenester. Det gir et godt grunnlag til vurderinger av forbedringer og utvikling av nye tilbud til eldre. Metoden er utviklet for tilbud innen Sjef i eige liv og den nye tjenestemodellen i Fjell kommune. Likevel vil metoden og Håndboka være relevant for andre aktiviteter og tjenester og være nyttig for andre kommuner som jobber med utvikling av helsefremmende tilbud til eldre, spesielt ved innføring av nye samarbeidsmodeller hvor frivilligheten og private leverandører er involvert.

Grunnlaget for Håndboka er forskningsrapporten som er utarbeidet i prosjektet og som blir tilgjengelig for dere som ønsker mer inngående kunnskap om tematikken på kommunens nettsider. God lesing!

Lone S. Ramstad, SINTEF Janne Mo, Fjell kommune
Prosjektleder Prosjektleder Sjef i eige liv

01

Om sjef i eige liv

Sjef i eige liv oppstod som svar på en lokal undersøkelse der eldre uttrykte et klart ønske om få bo og klare seg selv hjemme, også om de skulle bli alvorlig syke eller få redusert funksjonsevne av andre grunner. Forutsetningen for dette, mener de eldre selv, er at helsehjelp må være tilgjengelig når de trenger det og at kommunen må legge til rette for at de eldre har et variert spekter av tilbud som bidrar til trygghet og trivsel i hverdagen.

Sjef i eige liv er et samarbeid og arbeidsfelleskap mellom Fjell kommune, nabokommunene Sund og Øygarden, lokalt næringsliv og frivillige enkeltpersoner og organisasjoner. Et døgnåpent Aksjonscenteret skal koordinere dette samarbeidet til beste for seniorene i Fjell kommune.

Den nye modellen er en samarbeidsmodell, der koordinering og kvalitetssikring av tjenester levert av offentlige, private og frivillige aktører står sentralt. Etableringen av det døgnåpne aksjonscenteret, skal være en inngangsdør til

alle tilbud og tjenester for eldre, og skal samtidig ha en sentral rolle for kontakt og koordinering av tilbud til eldre. I første omgang gjelder dette tilbud for hjemmeboende eldre. Modellen videreutvikles og tilpasses flere målgrupper.

Sjef i eige liv har siden 2013. vært visjonen for eldrepolitikken i Fjell kommune og utdypes som følger:

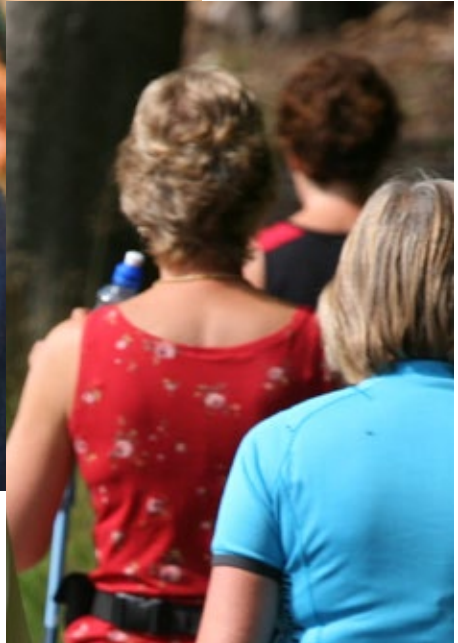
TEMAFORKLARING:

«Helse- og omsorgstenestene i Fjell skal hjelpe deg som innbyggjar til å leva eit mest mogeleg sjølvstendig liv, også når du vert ramma av alvorleg sjukdom og funksjonssvikt.

Vi vil at du då framleis skal vera sjef i eige liv og helst i eigen heim! I slike høve vil du oppleva at vi gjev deg rask og kompetent hjelp og at vi støttar deg i å mobilisera egne og andre sine ressurser t.d. familie, venner, naboar, frivillige og private.»

(Fjell kommune)





Sjef i eige liv er både politikk og dugnad. Sentrale aktører er de eldre selv, deres familie, nærstående og øvrige nettverk. Videre er frivillig-, privat- og offentlig sektor sentrale aktører. Det vil si alle med interesse for at det skal være godt å bo og leve i Fjell kommune – fra vugge til grav. Flere utviklingsprosjekter har vært igangsatt og er i drift i Fjell kommune, men Håndboka

fokuserer på hvordan kommunen, privat- og frivillig sektor sammen tar ansvar for å utvikle tjenester og aktiviteter som til enhver tid møter eldre sine etterspurte behov. Arbeid så langt viser at samarbeid på tvers av sektorene gir mange gode resultater, men at det er viktig at noen har ansvar for koordinering, kontinuitet og faglig forsvarlig praksis.





Ny tjenestemodell - samarbeid på tvers av sektorer

Velferd er et offentlig ansvar. Velferdsmix (1,2) er et begrep som brukes om samarbeid mellom det offentlige, frivillige organisasjoner og private leverandører. Det er hjemlet i kommunenes mandat å legge til rette for næringsvirksomhet og frivillig sektor generelt. På Fjell tas dette også inn i planlegging og gjennomføring av helsefremmende og forebyggende tiltak for senioren. Kommunes ambisjon er å legge til rette for godt samarbeid på tvers av sektorer for at innbyggerne skal oppnå lange og gode liv. Brukerne skal dessuten ha mulighet til medbestemmelse og tilpasning til individuelle behov, interesser og ønsker (3,4).

Den tradisjonelle tjenestemodellen for hjemmeboende eldre er at kommunale, private og frivillige aktører tilbyr tjenestene sine hver for seg. Disse tilbudene er i liten grad koordinert. I den framtidige tjenestemodellen "Sjef i eige liv" skal tilbudet være et resultat av systematisk samspill

mellom de tre aktørgruppene (se figur til høyre). Kommunen vil være samarbeidspartner og tilrettelegger av tilbud og tjenester fra ulike private og frivillige aktører. Aksjonscenteret vil få en sentral rolle i dette.

Det er både mange muligheter, men også noen problemstillinger en må være oppmerksom på i samarbeidet mellom partene.

Samarbeid med private

Kommunen er opptatt av at private aktører kan utføre aktiviteter og tjenester i samarbeid med kommunen, men også frivillig innsats kan bidra inn i et samspill med de private for å skape skreddersydde tilbud til seniorer. Her ser man betydelig potensiale for innovasjon gjennom samskaping av nye tilbud og tjenester. Aktiv+, Treff+ og Aktivitet365 er eksempler på et slikt samarbeid. Forhold som en bør være oppmerksom på i samarbeidet er:

- Kontrakter, avtaler og ansvar som støtter opp under samarbeid mellom aktørene
- Tydelige mål og omforent forståelse av hvordan tjenester skal utføres for å møte brukerbehov
- At det kan være ulike interesser hos private aktører og kommunen som kan bidra til målkonflikter som hindrer godt samarbeid

Samarbeid med frivilligheten

Kommunen er opptatt av at frivillig innsats er et supplement til kommunen sine lovpålagte tjenester.

Samtidig tilrettelegger de for frivillig innsats gjennom organisering, samarbeid og tiltak på flere områder. Dette er tilbud som de frivillige selv har et hovedansvar for (eksempel Aktiv+) eller hvor de frivillige bidrar med innsats der andre aktører har hovedansvaret (eksempel Aktivitet365). En rekke frivillige og ideelle organisasjoner og enkeltpersoner er viktige samarbeidspartnere for kommunen, for eksempel religiøse organisasjoner, menigheter, Røde kors. Kommunen har utviklet en modell og plan for samarbeidet med frivillige som presenteres i Håndboka.

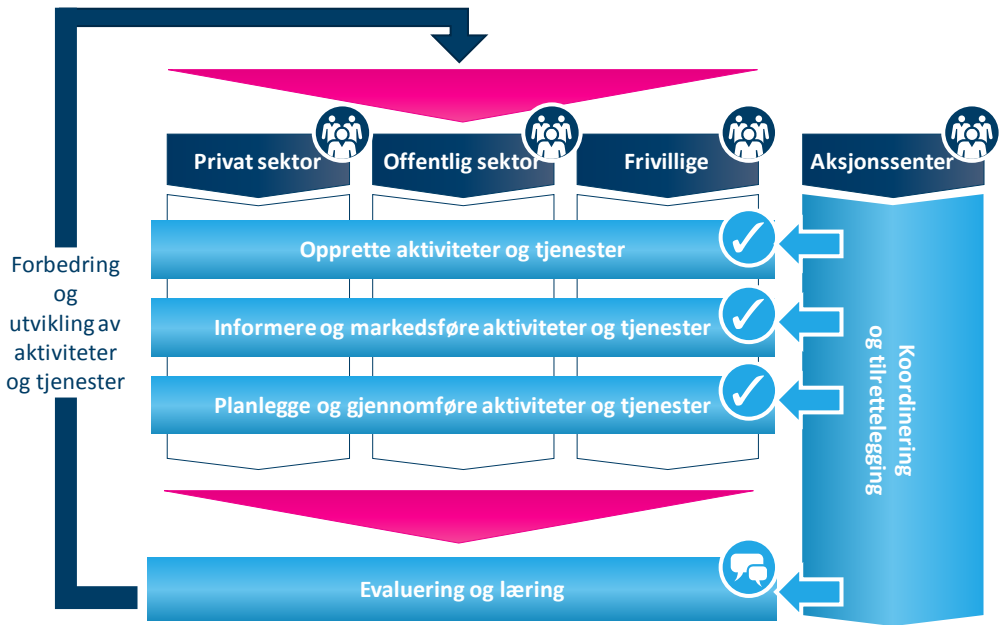




Aksjonscenteret som hjertet i tjenestemodellen

Aksjonscenteret er tiltenkt en helt sentral rolle i den nye tjenestemodellen. Aksjonscenteret vil:

- Være "døren inn" for brukere og pårørende til aktiviteter og tjenester for seniorer. De vil få informasjon om tilbud og tjenester som dekker deres behov, uavhengig av hvem som utfører tjenesten. Senteret vil koordinere og tilrettelegge for informasjon og markedsføring av alle tilbud og tjenester til seniorer gjennom ulike medieplattformer og gi støtte ved opprettelse av nye tilbud.
- Ta ansvar for koordinering og tilrettelegging for planleggingen av aktiviteter og tjenester. Dette er spesielt viktig når tjenestene involverer både kommunen, private og frivillige som krever god koordinering.
- Tilrettelegge og koordinere for helheten i gjennomføring av aktiviteter og tjenester og sørge for at enkeltpersoner opplever trygghet ved introduksjon til deltagelse i aktiviteter. Alle deler av et aktivitet-/tjenestetilbud må fungere godt for at brukerne skal ha en positiv brukeropplevelse. Hvis for eksempel transporten til en tilbudet ikke fungerer godt nok, vil brukerens opplevelser av hele aktivitetstilbudet lett bli negativ.
- Kunne ta en viktig rolle ved måling og evaluering av aktiviteter og tjenester. De vil kunne bistå ved tilrettelegging og bearbeiding av målinger for både private, frivillige og kommunale tjenester. Evalueringene gir grunnlag for identifisering av forbedringer som kan bidra til utvikling av eksisterende eller nye tiltak, enten det er i regi av kommunen, private eller frivillige aktører eller et samarbeid mellom disse.



Figuren over viser aksjonscenterets rolle som koordinator og tilrettelegger for aktiviteter som gjennomføres for eldre i ulike faser; fra opprettelse av tjenester og til evaluering og læring. Alle sektorer har selv et ansvar for alle faser, men hvor aksjonscenteret fungerer som koordinatoren og "limet" som sørger for et godt samspill mellom sektorene.

Tjenestemodellen er en stor og krevende satsing for Fjell kommune. Det er derfor viktig å få fram kunnskap om effektene det gir gjennom måling og evaluering.

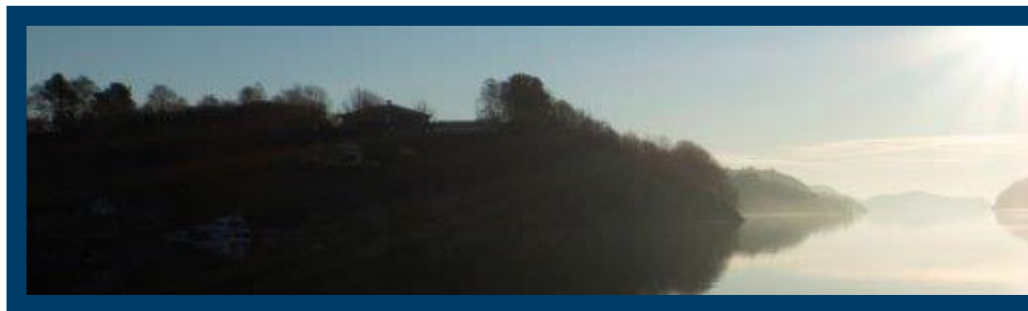




04

Ulike tilbud som er etablert i Fjell kommune

Figuren til høyre viser en oversikt over områder for aktivitet- og tjenestetilbud innen Sjef i eige liv. Dette er sentrale områder for å nå målsettingen om Sjef i eige liv. Her er det etablert nye tilbud i løpet av prosjektet, og det arbeides med kontinuerlig forbedring og videreutvikling.



SJEF I EIGE LIV

1

Sosiale
trivsels-
skapende
aktiviteter

AKTIV+

- Trenings-aktiviteter
- Kafeteriatilbud
- Aktuelle foredrag

TREFF+

- Treff+ rabatt i butikker, spisesteder
- Handlehjelp, modell-opplvning, datakurs, bingo, bowling, treff på seniorsenter og bibliotek

BLI MED+

- Bedre tilrettelegging for frivillige



2

Demens-
vennlige
samfunn

OPPLÆRING

- Til ansatte på Sartor Storsenter

AKTIVITET365

- Treningssenter med dagtilbud

DAGTILBUD

- Heima/Noen AS: Støtte, aktivisering og avlastning hjemme
- Sartor storsenter TREFF+ og spisekroken: møteplass og storsenter



3

Ulike former
for hverdags-
assistanse

SOPP+ /SMÅOPPDRAG I HJEMMET TIL ELDRE

- Ideell forening hvor private tilbydere utfører oppdrag
- Forutsetning introduksjonskurs og politiattest

BESTILLINGSBUSS:

TRANSPORT TIL

AKTIV+ OG TREFF+

- Privat selskap tilbyr dør til dør transport
- Inkludert støttetjenester (frakting varer, fysiske støtte)



4

Etablering av
døgnåpent
aksjons-senter
i 2020

AKSJONSSENTER

- Aktivisere og koordinere nettverk av aktører for å dekke seniorers og pårørendes behov
- Proaktiv informasjonsrolle mot innbyggere for tidlig oppfølging
- Å skape trygghet for de som bor hjemme



5

Tradisjonelle
helse- og
omsorgs-
tjenester

NYTT LOKALMEDISINSK SENTER

- Tett oppfølging
- «Hjelp til selvhjelp» og tidlig retur til hjem
- Tjenester fra kommune, fylkeskommune, stat, privat og frivillig sektor
- Musik-terapeuter og hverdags-rehabiliterings-team



6

Velferds-
teknologi

MODERNE TEKNOLOGI

- Styrking av trygghet og frihet for bruker/pårørende
- Effektivisering av offentlige tjenester



MÅLSETTINGER:

- Forebygge ensomhet
- Motivere til egenaktivitet
- Trygghet i hjemmet
- Økt mestring i hverdagen
- Frihet
- Gratis tilbud /overkommelig pris





Eksempel på aktiviteter

” **G**leden ved å se så mange trives er mer enn nok «betaling» for innsatsen vi legger ned.

Arrangør, AKTIV+

AKTIV+

AKTIV+ er et aktivitets- og kulturtilbud for seniorer lokalisert i Sotra Arena. Omlag 150 seniorer møter hver tirsdag til ulike treningsaktiviteter enten inne eller ute i friluft. De kan benytte seg av privat kafeteria og høre på samfunnsaktuelle foredrag. Det er de frivillige som organiserer og drifter tilbudet som totalt har 350 medlemmer. Kommunen er representert i styret og bidrar også som en støttespiller når det gjelder praktiske forhold som informasjon om tilbudet på kommunens nettsider. Resultater fra evalueringen som ble gjennomført i 2018 viser at dette er et aktivitetstilbud som er svært populært blant

brukerne og med god score på sentrale områder som inngår i evalueringen. Det er laget en film om tilbudet som også er tilgjengelig på Fjell kommunes hjemmeside.



TREFF+

TREFF+ et handle- og kulturtilbud hver torsdag for seniorer på Sartor Storsenter. Det har blitt en viktig sosial møteplass som mange seniorer benytter jevnlig. Frivillige og private aktører samarbeider med kommune og senterdirektør om et bredt tilbud som møter behovene til de mange seniorer som møter opp. Eksempel er «Treff+ rabatt» i butikker og på spisesteder, handlehjelp, modelloppvisning, datakurs, bingo, bowling, treff på seniorsenter og bibliotek. Resultater fra undersøkelser som er gjennomført i 2018 og 2019 viser også at dette er et populært tilbud blant brukerne, med god score på sentrale områder. Det er laget en film om tilbudet som er tilgjengelig på internett: <https://www.fjell.kommune.no/helse-omsorg-og-samfunn/treff/>

AKTIVITET365

Aktivitet 365 er et dagtilbud for personer med demenssjukdom, som et privat treningssenter tilbyr. Det er personlige trenere (PT) som leder tilbudet, men hvor frivillige også deltar som instruktører. Som takk for innsatsen får de frivillige gratis årskort på treningssenteret. Kommunen sitt hukommelsesteam gir opplæring og støtte til de som utfører tilbudet ved behov. I evaluering av tilbudet blant pårørende viser resultatene at dette er et tilbud som er viktig både for brukerne og pårørende og at samarbeidet mellom privat-, offentlig- og frivillig innsats fungerer godt.

» **D**et er veldig viktig for oss som pårørende at frivillige henter og bringer.

Pårørende, Aktivitet365





Hva vet vi om betydning av aktivitet og fellesskap og aldring ?

Vi vet (1) at sosialt og kulturelt fellesskap er helsefremmende og trivselsskapende, og at dette gjelder uavhengig av alder. Aktivitet, deltakelse og sosialt fellesskap er viktig for alle mennesker gjennom hele livet, og er en nødvendig forutsetning for å kunne ha så god helse og funksjon som mulig. Vi vet at mange eldre er ensomme og isolerte og at dette har negativ påvirkning på helse og funksjon.

Helse er resultat av kroppslige forutsetninger, funksjon og deltakelse. Fysisk aktivitet over hvilenivå er nødvendig for å vedlikeholde fysisk funksjon. Fysisk aktivitet med lav til moderat intensitet er helsefremmende, forebygger fysisk og kognitivt funksjonstap, forebygger og bremser utvikling av ikke-smittsomme sykdommer, reduserer medisinbruk, øker trivsel, bedrer kognitiv funksjon og kan være del av behandling eller eneste behandling for en rekke aldersrelaterte plager. Fysisk funksjon er ferskvare, og funksjoner som ikke brukes forvitrer. Seniorer og

eldre som ikke er tilstrekkelig fysisk aktive taper funksjon raskt. Det skal svært lite aktivitet til før det har positiv effekt på fysisk og kognitiv funksjon, og på lyst og evne til sosial deltakelse.

- Sosiale og kulturelle aktiviteter har en klar egenverdi for helse og fysisk funksjon, også fordi det gir indirekte fysisk aktivitet.
- Sosial og fysisk aktivitet gir positiv effekt på ernæring, søvn, psykisk helse, og deltakelse i aktiviteter skaper fellesskap.
- Sosial deltakelse er samhandling, og forutsetter muligheter for kommunikasjon (syn, hørsel, tale, tegn, berøring), og muligheter for forflytning med eller uten hjelpemidler eller hjelp.
- Fellesskap og deltakelse må ha et innhold for at det skal være meningsfylt, enten dette er håndarbeid, matlaging, dans eller musikk, hverdagsaktiviteter i eget hjem (egenomsorg, håndarbeid og hage-/husarbeid),



aktiviteter i sivilsamfunnet eller organiserte aktiviteter uavhengig av bosted og boform.

- Noen aktiviteter bør tilpasses kjønn, etnisitet eller religion for å appellere til flere og for å møte den enkelte eldre sine ønsker og behov.



07



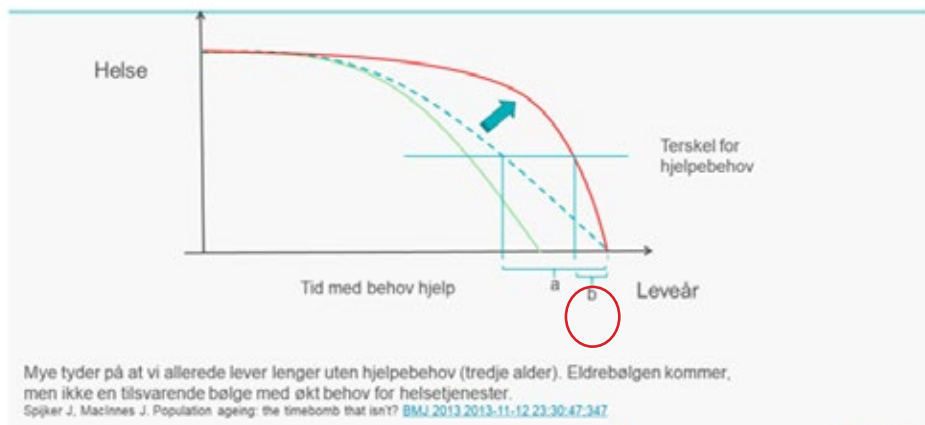
År til liv eller liv til årene?

Mye tyder på at vi allerede lever lenger uten hjelpebehov. Selv om vi har en aldring av befolkningen viser forskningen (1,2,) at vi ikke har et tilsvarende bølge med økt behov for helsetjenester. Det er også målet med Sjef i eige liv, at man skal beholde best mulig form og helseressurs lengst mulig. Det er et ubetinget gode for den enkelte og det er et ubetinget gode for samfunnet. De fleste av oss trenger

bistand i korte perioder gjennom livet. Det kan være i forbindelse med alminnelig livshendelser som svangerskap, fødsel, småskader og ulykker (beinbrudd, sårskader), infeksjoner, eller ikke-smittsomme sykdommer som diabetes, KOLS, hjerte-lungesykdom eller kreft. Samtidig vet vi at de fleste som oftest kommer oss tilbake til en hverdag hvor vi klare oss selv.

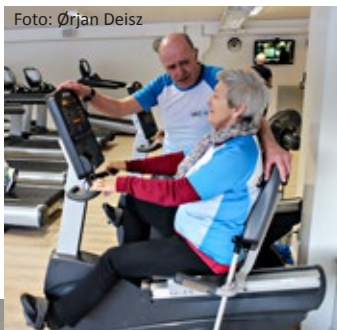


År til livet - eller liv til årene?



Figuren over viser(5) at vi lever lengre uten hjelpebehov og at denne tiden er betydelig redusert (b) i forhold til tidligere (a).

Foto: Ørjan Deisz





08

Hva er de viktigste utfordringene?

Selv om en del eldre trenger mye hjelp og assistanse i siste del av livet eller ikke er i stand til å bo i eget hjem, har svært mange eldre god helse og klarer seg godt med lite eller ingen assistanse. Spesielt to utfordringer bør møtes i arbeid med å tilrettelegge tjenester for eldre:

(1) *Myter* om eldre som passive, syke, hjelpetrevende, ute av stand til å trene eller lære, kostbare, skrøpelige, sykehjemsbeboere osv. Mytene virker på de eldre selv, på tjenesteytere, på opinionen, og på politikkutforming.

- Dersom mytene om aldring ikke utfordres, har det innvirkning på hvordan eldre blir sett og forstått og hvordan de blir møtt og behandlet av tjenestetilbydere.
- Mytene kan bidra til diskriminering og undertrykking, og til nedbrytende samhandlingsformer.
- Mytene kan virke hemmende på aktivitet og deltakelse, om de det gjelder ikke får uttrykt hva som er viktig for dem og får støtte til å nå egne mål så langt det er mulig.

(2) *Kunnskapsmangel* om positive helsemessige og sosiale effekter av lav til moderat aktivitet.

- Fysisk og sosial aktivitet bør være en sentral del av tilbudet til eldre. De eldre selv og ansatte i kommunen må få kunnskap om hvordan dette kan ivaretas gjennom daglige rutiner, samværsformer og aktivitetstilbud.
- Det er hverdagsaktivitetene som er viktigst for å vedlikeholde eller bedre kognitiv og fysisk funksjon: stå, gå, variert underlag, inne og ute, trapper – helst slik at man samtidig kan få sosiale opplevelser. Fysisk og sosial aktivitet er gjensidig forsterkende.
- De strukturelle betingelsene for ivaretagelse av sosiale aktiviteter og fysisk funksjon må ivaretas gjennom organisering og ressurstildeling.

Detter er utfordringer som også bør møtes i det videre arbeidet med Sjef i eige liv ved tilrettelegging for sosial og fysisk aktivitet for seniorer.



09



Tilrettelegging for frivillig innsats

Visjonen for frivillig innsats i Fjell er: *Bli med +*, som oppfordrer frivillige til å bli med i frivillig arbeid og til at brukere skal bli med på aktiviteter. Pluss-tegnet markerer merverdien frivillig innsats har for begge parter. Dette reflekteres i navnene Aktivitet+ og Treff+.

Fjell har utviklet en *modell for frivillig innsats* rettet mot eldre, i samarbeid med Verdighetssenteret. Den bygger på fem prinsipper for samarbeid mellom kommunen og de frivillige, som beskrives under. Dette er en modell som også kan anvendes ved tilrettelegging for samarbeidet med de private aktørene, og hvor innholdet i modellen er beskrevet under:

A. Gå i dialog!

- Å involvere kommunen, frivillig sektor og de eldre i arbeidet med å utforme gode ordninger for frivillig innsats. Dialog for eierskap, delt forståelse, behovskartlegging, evaluering og ideutvikling for forbedring og nye tilbud til glede for seniorer. Et eksempel er felles idedugnader som er gjennomført i regi av kommunen.

- Spør dem det gjelder- lytt- og- følg -opp.
- Hva er viktig for deg?

B. Organiser kommunen sin innsats!

- Å skape gode vilkår for frivillig innsats gjennom god organisering, tett oppfølging og opplæring av frivillige. Det er viktig å tilrettelegge slik at de frivillige trives og at ansatte i kommunen opplever samarbeidet positivt.

C. Plasser ansvar!

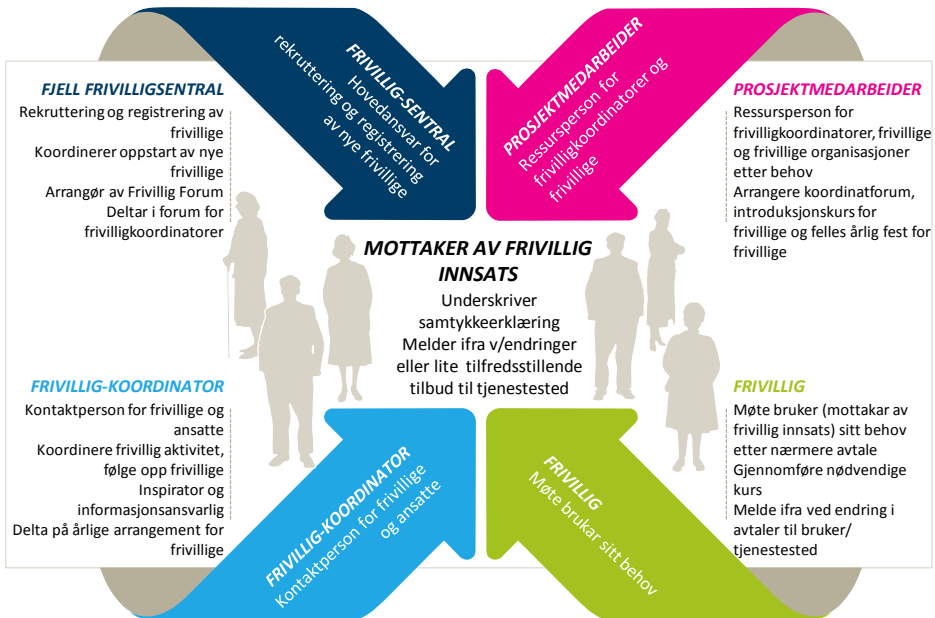
- Å gjøre tydelig ansvar og oppgaver for de ulike partene. Frivillig og offentlig sektor har ulike, men komplementære roller. Avklaringer er viktig for at samarbeidet skal fungere godt. Kommunen har derfor laget en oversikt kalt ansvars kart; *Ansvars kart for frivillig samarbeid innan helse- og omsorgstenestene - roller og oppgåvefordeling*. Her får en nyttig informasjon om hvem i kommunen som har et spesielt ansvar for frivilligheten, hvilke oppgaver de har, om rollen til de frivillige og til brukerne som mottakere av frivillig innsats.

D. Motiver!

- Å motivere de frivillige ved god tilrettelegging er viktig. De frivillige bør oppleve at de kjenner seg verdsatt, at de er forberedt til oppgaven, at de er en del av et fellesskap, at de blir hørt og opplever egen utvikling og læring. God organisering og tilrettelegging vil kunne bygge opp under positive opplevelser for de frivillige. Eksempler på tiltak for de frivillige er egne sammenkomster for frivillige og felles inspirasjonsdager (Frivillig Børs).

E. Møt utfordringer!

- Å møte konkrete utfordringer på en aktiv måte, ved å lage et solid og godt fundament som er tilpasset behov og som fungerer over tid uavhengig av enkeltpersoner. Tilpasninger og forbedringer vil skje kontinuerlig. Dialog, evalueringer og positivt samspill er kjernen i dette.



Figuren over viser roller og ansvar innen kommunens tilrettelegging for frivillig innsats

Gode råd for satsing på frivillig innsats for seniorer i kommunen:

- Sørg for god forankring i politisk og administrativ ledelse i kommunen
- Kartlegg eksisterende tilbud og behov, identifiser nye mulige tilbud og nødvendige aksjoner ved dialog mellom frivillig sektor, ledelse og ansatte, og målgruppa
- Spør, lytt og følg opp
- Hva er viktig for enkeltpersoner: «Hva er viktig for deg» se- lenke: <https://www.ks.no/fagområder/helse-og-omsorg/eldreomsorg/gode-pasientforlop/kunnskapsgrunnlag-og-verktoy/materiell-til-hva-er-viktig-for-deg-dagen-i-2018/>



Hvordan kan måling og evaluering gi bedre kvalitet på tjenester?

Evalueringmetoden måler ulike forhold knyttet til gjennomføring av aktiviteter som samlet gir et bilde på kvaliteten av en aktivitet for brukere og pårørende, men også andre involverte aktørers (private bedrifter og frivillige) opplevelser av gjennomføringen av aktivitetene. Aktivitetene måles innen delområder som tjenestetilbudets tilgjengelighet og kapasitet, robusthet, brukertilfredshet, ledelse og styring, arbeidsforhold, samhandling og forbedring. Hensikten er å bli stadig bedre gjennom identifisering og målrettet forbedring av delområder som scorer lavt. Minst like viktig er det å vite hvor man faktisk er god og hvor andre aktiviteter også kan lære av det.

Ved bruk av målinger oppnår du:

- Systematisert kunnskap om kvalitet på aktiviteter og på delområder som tydeliggjør hva som virker og ikke.
- Du kan raskt se hvor det er utfordringer og hvor det trengs forbedringer.
- Sammenlikning over tid (årlig/toårlig), for

oppfølging av om kvaliteten endres og om tilbudene bør justeres og forbedres.

- Sammenlikning med andre typer av aktiviteter: Hvilke aktiviteter lykkes man med, hva kjennetegner disse, hva er faktisk mulig å oppnå og hvordan.
- Inspirasjon til nye måter å tenke på basert på resultater fra andre aktiviteter, spesielt aktiviteter som lykkes godt.
- Databaser, hos kommunen som gir data-grunnlag for estimering og planlegging av aktivitetstilbud for seniorer.
- Kultur for evaluering og kollektiv læring hvor målinger og resultater skaper bevissthet om kvalitet av tjenester og aktivitetstilbud samt et grunnlag for forbedringer og utvikling.





Hvem kan gjennomføre måling og evaluering?

I utgangspunktet er det viktig at de som tilbyr aktiviteter og tjenester gjennomfører måling og evalueringer som er nyttige for å identifisere mulige forbedringer og utvikling av aktiviteter og tjenester. Det betyr at frivillig sektor gjennomfører måling og evaluering av egne aktivitetstilbud, og tilsvarende for de private. I praksis vil dette kunne gjennomføres i samarbeid med kommunen. På sikt vil aksjonscenteret kunne koordinere og tilrettelegge dette arbeidet. For kommunen er det aktuelt å gjennomføre målinger for egne aktiviteter og tjenester og for tjenestemodellen som helhet. Resultater fra målinger inne privat, offentlig og frivillig sektor kan sammenstilles for å gi en helhetlig oversikt over hvordan tjenestemodellen fungerer.

Evalueringer og målinger blir nødvendig når den nye tjenestemodellen og aksjonscenterets funksjoner er kommet helt på plass. Evaluering og måling vil være et nyttig hjelpemiddel i etablering av et effektivt og velfungerende aksjonscenter som nav i den nye tjenestemodellen.

Det er imidlertid vanskelig å måle langsiktige og overordnede samfunnseffekter av den nye tjenestemodellen. Det er heftet mye usikkerhet til å påvise årsakssammenhenger over tid. Det er vanskelig å vite hvilke endringer som skjer samtidig og uavhengig av en villet endring, fra det som skjer som resultat av en villet endring.

Kommunen vil likevel kunne gjøre noen vurderinger av trender basert på statistiske data, som er tilgjengelige i offentlige datakilder innen omsorg og helse (for eksempel Kostra og Iplos).



Hvem kan gjennomføre måling og evaluering?	Hva skal måles og evalueres?
Frivilligheten i samarbeid med kommunen ✓	<ul style="list-style-type: none">• Om aktivitetstilbudene er relevante og kvalitetsmessig gode for brukerne• Om de frivillige opplever at betingelsene for den frivillig innsatsen er motiverende og gode
Private leverandører i samarbeid med kommunen ✓	<ul style="list-style-type: none">• Om aktivitetstilbudene er relevante og kvalitetsmessig gode for brukerne og pårørende• Om de private leverandørene opplever at betingelsene innen tjenestemodellen er motiverende og gode
Kommunen, Aksjonssenteret ✓	<ul style="list-style-type: none">• Kvalitet av ulike tjenester og aktiviteter• Aksjonssenterets funksjon og rolle innen tjenestemodellen• Tjenestemodellens funksjonalitet samt effekter og gevinster på lengre sikt





Metoder for undersøkelser og måling

Metode for måling er et verktøy som kan hjelpe de som gjennomfører aktivitetstilbud til seniorer med å sikre god kvalitet for brukerne. Videre kan en måle om gjennomføringen skjer på en god måte som fremmer engasjement og samarbeid mellom de som er involvert.

Metoden baserer seg på:

- Målinger innen ulike områder som samlet gir et grunnlag for en helhetlig evaluering av aktiviteter og tjenester
- Gjennomføring i form av spørreundersøkelser
- Personlige erfaringer og vurderinger og utarbeidelse av målekort

Det anbefales at undersøkelser gjennomføres jevnlig, gjerne årlig og at det etableres rutiner for dette. Representantene fra de frivillige i prosjektgruppen foreslo at dette kunne gjøres i forkant av årsmøter, der resultat kan presenteres og gi grunnlag for valg av videre retning.

Resultatene vil kunne hjelpe de som er ansvarlig for gjennomføringen til å gjøre endringer hvis man ikke oppnår tilbakemeldinger som er i samsvar med mål og forventninger. Dersom man gjør endringer er det også interessant å kunne se om disse gir ønskede effekter og på hvilken måte dette kommer til uttrykk i målingene.

For de aktiviteter som oppnår gode resultater vil det være en fin bekreftelse på at det man gjør fungerer godt og som motiverer til videre innsats.

Systematisk og helhetlige målinger er et godt verktøy for å kunne si noe om hvor god (dårlig) man er til å gjennomføre aktiviteter som oppfyller brukernes behov. De vil også være et hjelpemiddel for å vurdere samhandlingen innen den nye tjenestemodellen, hvor aktivitets-tilbudene er avhengig av at gjennomføringen skjer i et samarbeid mellom det offentlige, frivillig og privat sektor.

Figuren under viser et eksempel på resultater fra målinger.

Målekort for frivillige tjenestetilbud	Resultat		
	God	Tilfredsstillende	Krever oppfølging
1. Tjenestetilbud, kapasitet og deltagelse	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Robusthet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Brukertilfredshet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ledelse, styring	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Stimulerende arbeidsforhold	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Samhandling og forbedringsarbeid	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Totalt for frivillige tjenestetilbud	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

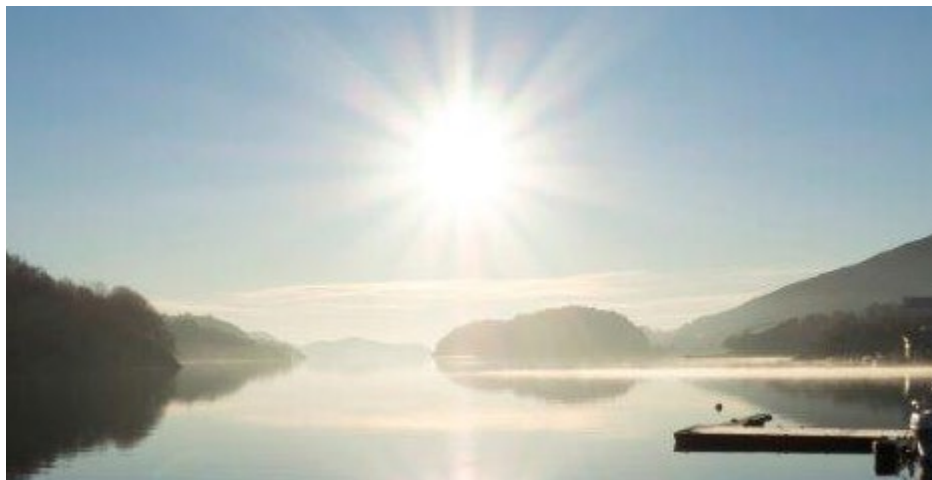




Hvilke forhold er nyttige å måle ved evaluering

De områder som er valgt ut som grunnlag for måling og evaluering er basert på utarbeidelse i fellesskap i prosjektgruppen og på etablert kunnskap om målemetoder (6). Basis for valg av hvilke forhold som skal måles er at det skal gi nytteverdi ved identifisering av forbedring og utvikling.

De forhold som måles er i hovedsak de samme for de frivillige og private aktivitets- og tjenestetilbud.





Hva skal måles og evalueres?

Tilgjengelighet, kapasitet og deltagelse 1	<ul style="list-style-type: none">• Antall deltagere• Alderssammensetning og tilpasning av tilbud til ulike alderskategorier• Kjønnsfordeling og tilpasning av aktiviteter til begge kjønn	
Robusthet 2	<ul style="list-style-type: none">• Tilstrekkelig/robust antall frivillighets- arbeidere pr aktivitet• Riktig kompetanse tilgjengelig• Nødvendig kompetanse tilgjengelig for aktivitetstilbud• Rekrutteringsstrategi (effektive/gode rekrutteringsrutiner)• Formaliserte avtaler/prosedyrer for samarbeid med kommunen	
Brukertilfredshet (spørreundersøkelser) 3	<ul style="list-style-type: none">• Tilgjengelighet og rammebetingelser• Informasjon og kommunikasjon• Brukermedvirkning• Trivsel, trygghet og respekt• Resultat for trivsel & mestring	
Ledelse, styring (spørreundersøkelser) 4	<ul style="list-style-type: none">• Ressurser• Informasjon• Etablert informasjon- og kommunikasjonsstruktur	
Stimulerende arbeidsforhold (spørreundersøkelse) 5	<ul style="list-style-type: none">• Trivsel og respekt• Trygghet• Resultat for livskvalitet• Tilgjengelighet• Ressurser	
Samhandling og forbedringsarbeid (spørreundersøkelse) 6	<ul style="list-style-type: none">• Samarbeid mellom ledelsen (i de private bedrifter/frivilligheten) og utførende (instruktører/ledere av aktiviteter/frivillige)• Samarbeid mellom ledelse (i de private bedrifter/frivilligheten) og kommunen• Samarbeid mellom utførende (i de private bedrifter/frivilligheten) og kommunen• Etablerte rutiner for forbedringsarbeid	

Tabellen over viser måledimensjoner ved måling og evaluering av tjenester og aktiviteter



14

Hvordan gjennomføre måling og evaluering i praksis

Måling og evaluering skjer gjennom arbeid i flere trinn. Figuren til høyre gir en oversikt over trinnene.





Bestem hvilke aktiviteter og hvilke aktører som skal involveres (utførende, brukere, pårørende).

01

Deltakere



Finn ut hvilke informanter og informasjonskilder som er viktig for å kunne evaluere

02

Kilde



Velg metoder for innsamling av data: spørreundersøkelser, subjektive vurderinger, offentlige data

03

Metode



Gjennomfør informasjonsinnsamling

04

Innsamling



Bearbeid informasjon med støtte fra kommunen

05

Analyse



Lag egnede presentasjoner

06

Formidling



Finn egnede arenaer for diskusjon og læring

07

Samskaping



Identifiser og gjennomfør forbedringstiltak

08

Tiltak

15

Foto: Ørjan Deisz

Refleksjonsspørsmål

Refleksjonsspørsmålene er ment som en støtte og veiledning ved gjennomføring av de åtte trinnene i metoden i forrige kapittel.

Refleksjonsspørsmål



Deltakere

1

Hvilke aktiviteter og tjenester er det viktig å evaluere og hvorfor?

- Alle, som årlig/rutinemessig oppfølging for å sikre kontinuerlig kvalitet
- De man vet har utfordringer, for å identifisere mulige forbedringstiltak
- De som fungerer spesielt godt, for at andre kan lære av disse



Kilder

2

Hvilke informasjonskilder er viktige for å få et godt grunnlag å evaluere aktiviteter og tjenester ut fra?

- Fra brukere, de som planlegger og utfører, kommunen
- Hvem og hvor mange bør man innhente informasjon fra for å få et best mulig grunnlag for å evaluere, lære og identifisere forbedringstiltak?



Metode

3

Er spørreundersøkelser den beste metoden å samle inn informasjon på?

- Gir det verdifull informasjon å gjennomføre samtaler med enkeltpersoner eller grupper av deltakere fra: frivillige, private aktører og kommunen?
- Hvordan sikre anonymitet for de som deltar i undersøkelser og at informasjon ikke misbrukes?



Refleksjonsspørsmål



Innsamling

4

- Hvordan skal man gjennomføre spørreundersøkelser i praksis, ved utlevering og innlevering av skjemaer?
- Når bør dette skje og bør det koordineres med andre undersøkelser i kommunen?
- Hvem tar ansvar innen frivilligheten (f.eks. styret), hos de private aktørene (ledelsen), og hvilket ansvar tar kommunen og aksjonscenteret for koordinering og tilrettelegging?
- Kan det være hensiktsmessig å gjennomføre innsamlingen ved bruk av internett?



Analyse

5

- Hvordan kan man sikre at det skjer en god bearbeiding og analyse av dataene?
- Må det etableres avtaler og rutiner med kommunen for å få gjennomført evalueringer?
- Hvem i kommunen er kontaktperson, og hvem har hovedansvar for analysene og resultatene som presenteres?
- Hvilke forventninger har kommunen, de frivillige og private med hensyn til bearbeiding og analyser av informasjon?



Formidling

6

- Hvordan bør resultatene presenteres for at de skal være lett å forstå, er målekortene egnet til dette?
- Bør det skrives en oppsummering og vurdering av resultatene i tillegg til målekort, hvem skal i så fall ha ansvar for det?
- Hvor bør resultatene presenteres, i årsmeldinger, på internett: hjemmesidene til kommunen og aktivitetstilbud?
- Er det viktig å få presentert resultatene til de som deltar i undersøkelsene for at de skal motiveres til å delta?



Samskaping

7

- Hvilke arenaer er egnet for å diskutere resultater fra evalueringen?
- Har vi etablerte møteplasser som egner seg til dette eller bør det etableres nye med fokus på evaluering, refleksjon og læring?
- Hvordan anvende resultatene i dialoger og samskaping som fører til forbedring og innovasjon, og hvem bør delta i slike prosesser?



Tiltak

8

- Hvilke forbedringstiltak og mulige nye aktiviteter og tjenester har vi identifisert?
- Hvilke skal vi prioritere og er det realistisk at disse kan gjennomføres?
- Hvem har ansvar for at dette følges opp og gjennomføres?
- Hvilket ressurser trengs, og hvilke tidsperspektiv er realistisk for gjennomføring?
- Hvem må involveres for at tiltaket skal være mulig å gjennomføre?
- Kan vi lage en langsiktig og/eller en kortsiktig aksjonsplan for å realisere mål og tiltak?





Sammenstilling i målekort - viser behov for forbedringer

Sammenstilling av resultater fra spørreundersøkelser og annen informasjon bør skje på en måte som viser status på en enkel og intuitiv måte. Bruk av målekort med en fargeskala er egnet til dette. Fargene grønn, gul og rød indikerer god, tilfredsstillende og områder som krever oppfølging (se figur til høyre). Fremstillingen av resultatene i målekortene er basert på følgende:

- For områdene: 1. Tjenestetilbud, kapasitet og deltagelse og 2. Robusthet er det viktig at de baseres på personlige vurderinger, gjerne i dialoger mellom flere av de som er involvert i gjennomføring av aktivitetstilbud og tjenester.
- For områdene: 3. Brukertilfredshet, 4. Ledelse, styring, 5. Stimulerende arbeidsforhold, 6. Samhandling og forbedringsarbeid er det resultater fra spørreundersøkelser som oppsummeres basert på resultatscorene.

Det er viktig å merke seg at formålet med målekortene er å varsle om at det er områder som kan forbedres og at det ikke er en karakter for aktivitetstilbudet som sådan. Figuren under tydeliggjør dette på en god måte. Brukertilfredshet, ledelse og styring samt arbeidsforhold scorerer her høyt. Likevel er det andre forhold som gjør at den totale score er middels, fordi tilbudet er lite robust og middels score på område 1. Manglende robusthet kan for eksempel skyldes at det er få frivillige tilgjengelig med riktig kompetanse, slik at tilbudet er sårbart ved frafall av ressurspersoner. Dette er da et varsel om at man må jobbe proaktivt for å skaffe flere kompetente personer som kan bidra med innsats.

Målekort for frivillige tjenestetilbud	Resultat		
	God	Tilfredsstillende	Krever oppfølging
1. Tjenestetilbud, kapasitet og deltagelse	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Robusthet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Brukertilfredshet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ledelse, styring	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Stimulerende arbeidsforhold	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Samhandling og forbedringsarbeid	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Totalt for frivillige tjenestetilbud	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



17



Spørreskjema for måling og evaluering

Ved gjennomføring av måling og evaluering er spørreskjemaer det viktigste verktøyet for innsamling av informasjon. Spørreskjemaene omfatter forhold som belyser de områdene som er viktige ved identifisering av forbedring og utvikling. Det er lagt vekt på at det skal brukes standardiserte skjemaer for alle aktiviteter og interessentgrupper, kun med et minimum av nødvendige tilpasninger (for brukere/pårørende, frivillige, private bedrifter, styrer for aktivitetene, instruktører).

Til høyre er eksempel på spørreskjema som kan brukes for aktivitetstilbudene. Dette er et spørreskjema som er tilpasset for de som er deltagere og brukere av det frivillige aktivitetstilbudet Aktiv+. Det er også laget egne skjema for de som har ansvar for gjennomføringen av tilbudet; et for styret i Aktiv+ og et for instruktører. De ulike spørreskjemaene kan få ved å kontakte kommunen.

Bruk av spørreskjema ved undersøkelser for pilotene Aktiv+, Aktivitet365 og Treff+ har gitt positive erfaringer ved gjennomføring av undersøkelser og resultatene viser at tilbudene oppleves svært positive blant brukere, pårørende og de som er involvert i gjennomføringen.



HVA SYNES DU OM AKTIV+?

Nedenfor har vi satt opp noen påstander spørsmål om hva du synes om tilbudene som gis i regi av Aktiv+. Sett kryss i den ruten du mener stemmer best med din oppfatning. Dersom du ikke vet hva du skal svare, kan du svare «Vet ikke»

						Vet ikke
1. Jeg er fornøyd med de aktivitetene jeg deltar i						
A. Balansegruppen						
B. Turgruppen						
C. Fart i bevegelse						
D. Foredrag						
E. Kafetilbud Sotra Arena						
F. Evt. andre tilbud						
2. Aktiviteten(e) har positiv effekt på min fysiske helse						
3. Aktiviteten(e) bidrar til trivsel i hverdagen						
4. Aktiviteten(e) gjør at hverdagen blir enklere å mestre						
5. Fører aktiviteten(e) til mer aktivitet i løpet av uken (turer, besøk, husarbeid)						
6. Jeg blir møtt på en positiv måte når jeg deltar						
7. Jeg trives i gruppen med de andre deltagerne						
8. Jeg føler meg trygg når jeg deltar på aktivitetene						
9. Jeg synes det er greit å si fra om egne behov og ønsker på aktiviteten(e) jeg deltar på						
10. Det er lagt til rette for at jeg kan delta på flere typer aktiviteter						
11. Lokalene er godt tilrettelagt for aktivitetene						
12. Er det stor nok variasjon av aktiviteter						
13. Det er enkelt å komme seg til aktivitetene						
14. Tidspunktene for aktivitetstilbud passer for meg						
15. Jeg fikk nok informasjonen om aktivitetene på start						
16. Jeg får den informasjonen om aktivitetene som jeg trenger (påkledning, instruksjoner)						
17. Jeg synes at instruktører og foreldre snakker høyt og tydelig?						
18. Hvordan fikk du informasjon om aktiviteten(e) du deltar i?	<input type="checkbox"/> Kommunen <input type="checkbox"/> Helsepersonell/fastlege/hukommelsesgruppa <input type="checkbox"/> Brosjyrer/ internett <input type="checkbox"/> Venner/naboer <input type="checkbox"/> Lokalavis <input type="checkbox"/> Annet					
19. Er det noe som er særlig viktig for at du skal fortsette å delta i Aktiv+ - aktivitetene:	<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>					

20. Til slutt ber vi deg svare på noen spørsmål om deg selv:

Hvor gammel er du?	Kjønn?	Hvor lenge har du deltatt på Aktiv+?
<input type="checkbox"/> Under 67 år <input type="checkbox"/> 67 – 79 år <input type="checkbox"/> 80 – 89 år <input type="checkbox"/> Over 90 år	<input type="checkbox"/> Kvinne <input type="checkbox"/> Mann	<input type="checkbox"/> 1-3 måneder <input type="checkbox"/> 4 – 12 måneder <input type="checkbox"/> Mer enn ett år

21. Klarer du deg selv i hverdagen uten hjelp fra kommunen? Ja Nei



Måling og evaluering for ulike formål på ulike nivå

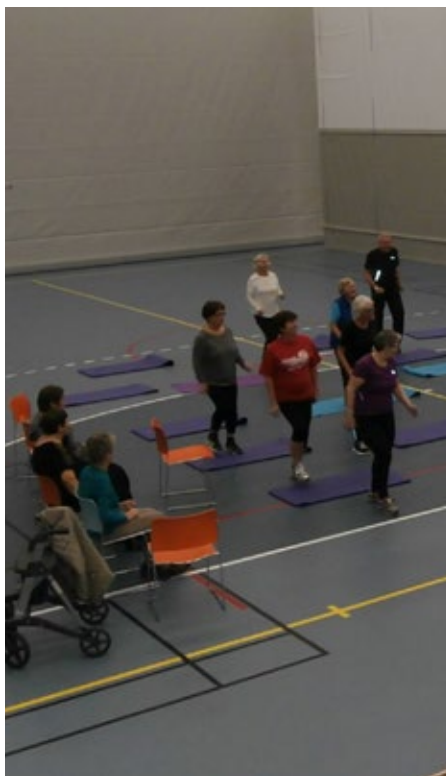
Bruk av målinger kan gjøres på forskjellige nivå og ut fra ulik tidshorisont, og betegnes da som målinger på strategisk, taktisk og operativt nivå. I Håndboka er fokus på operativt nivå, primært som et hjelpemiddel for de som har ansvar for gjennomføringen av aktivitetstilbud og tjenester for eldre.

For beslutningstakere på et overordnet nivå vil det likevel være et behov for å se de langsiktige effektene av tjenestemodellen med de tiltak og aktiviteter som gjennomføres. Selv om det er utfordrende å måle slike effekter direkte vil offentlige datakilder innen helse- og omsorgssektoren kunne vise noen trender og utviklingstrekk. Det er nyttige som grunnlag for evaluering av status innen helse- og velferd for eldre samt ved videre planlegging for fremtidige tjenester. Figuren under viser ulike mål- og beslutningsnivå relatert til den nye tjenestemodellen. Strategisk nivå omfatter overordnede

mål og strategier for styring og ledelse av virksomhetens aktiviteter med fokus på langsiktige mål. Taktiske nivå omfatter utarbeidelse av delmål og konkrete planer for å realisere de overordnede mål. På operativt nivået er fokuset på gjennomføring av det daglige arbeidet gjennom tjenester og aktivitetstilbud (7). Figuren til høyre viser de ulike nivåene relatert til tjenestemodellen.



Pyramide med målinger på ulike nivå



19



Eksempler på nyttig informasjon fra offentlige datakilder ved evaluering og planlegging

Registerdata er data om hele befolkningen innenfor et avgrenset temaområde (for eksempel fødsler, dødsårsak, bruk av trygdeordninger). Flere datakilder er relevante for å planlegge og evaluere kommunale helse- og omsorgstjenester, og noen av de viktigste er tatt med i oversiktstabellen til høyre. Det kan være nyttig for en kommune å sammenlikne seg med andre kommuner, eller å se på utviklingen i egen kommune over tid. Noen slike datakilder registrerer på kommunenivå (for eksempel Kommune – stat rapporteringen, KOSTRA), mens andre registrerer på enkeltindividnivå men der data på kommunenivå kan genereres ut fra disse (for eksempel Norsk pasientregister, NPR).

Mens IPLOS er et eksempel på data om dem som bruker helse- og omsorgstjenester, finnes det også datakilder som sier noe om dem som arbeider innen disse tjenestene, først og fremst PAI-registeret, KS sitt register for lønns- og personalopplysninger.

All statistikk er forbundet med usikkerhet og må brukes med varsomhet. Blant annet byr det på utfordringer å sammenlikne forskjellige kommuner som kan være forskjellige på en rekke ulike måter, blant annet i forhold til befolkningsstørrelse og økonomi.

- I KOSTRA grupperes kommuner sammen i ulike grupper av kommuner som likner hverandre, i såkalte KOSTRA-grupper. For Fjell kommune, som er i KOSTRA-gruppe 13, kan det være særlig nyttig å sammenlikne med kommuner i denne gruppen som ligner mest på Fjell, slik som Askøy, Sola og Molde kommuner. Når nye Øygarden kommune snart er en realitet, blir sammenlikningsgrunnlaget selvsagt et annet.
- Noen statistikkilder knytter det seg særlige utfordringer til, blant annet IPLOS-registeret, der variasjonen synes å være stor i forhold til hvordan kommuner og virksomheter registrerer og rapporterer til sentrale myndigheter.

- Noe statistikk er lett tilgjengelig for alle innbyggerne mens annen statistikk må bestilles og gjerne betales for. Statistikkbanken hos SSB er et eksempel på det første. Her finnes det mange tidsserier som er relevante for kommunene, åpent tilgjengelige og der en lett kan lage sine egne tabeller og for eksempel velge hvilke kommuner man vil vite noe om for bestemte år og for en bestemt helse- og omsorgstjeneste.
- IPLOS data er i den andre enden av skalaen, der det ofte koster penger og er en del ventetid for å få data man ønsker. For kommunene blir det da en avveining av hvor viktig bestemte data er for planlegging og utvikling av tjenestene i forhold til hvor mye ressurser det krever å få tilgang.

Offentlige registerdata er et landskap i bevegelse. IPLOS og KUHR er i ferd med å bli slått sammen til et nytt register, Kommunalt pasient- og brukerregister (KPR). Målet med registeret er å skaffe en bedre oversikt over omfang og kvalitet på kommunale helse- og omsorgstjenester. Dessuten utforskes stadig nye muligheter for å kombinere ulike datakilder. Også innad i de enkelte registrene skjer det av og til endringer, slik som at tidsserier hos SSB avsluttes og nye kommer til.



Datakilde	Forvalter/eier	Hva får vi vite noe om? Eksempler:
KOSTRA (Kommune – stat rapportering)	SSB	<ul style="list-style-type: none"> • Pleie- og omsorgspersonell: for eksempel antall årsverk for ulike yrkesgrupper • Utgifter som til pleie- og omsorg (driftsutgifter) • Andel innbyggere over 80 år og over som bruker hjemmetjenester • Antall sykehjemsplasser og andre heldøgns plasser i helse- og omsorgsinstitusjoner i kommunen • Andel innbyggere 67-79 år med dagaktivitetstilbud
IPLOS (Individbasert pleie- og omsorgsstatistikk)	Helse- direktoratet/ SSB	<p>For innbyggere som mottar helse- og omsorgstjenester:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Helse- og funksjonsnivå • Behov • Hvilke tjenester mottas
KUHR (Kontroll og utbetaling av helserefusjoner)	Helse- direktoratet	<ul style="list-style-type: none"> • Pasientens bostedskommune, alder, kjønn • Diagnose • Behandling, samt tidspunkt og takst • Hvem som har sendt refusjonskrav (kommune eller virksomhet)
PAI (Personal-administrativt informasjons-system)	KS	<p>Informasjon om arbeidstakere, primært i kommuner og fylkeskommuner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lønn • Sykefravær • Ansiennitet • Utdannelse
FD-trygd		<ul style="list-style-type: none"> • Individens bruk av ulike trygdeordninger
Organisasjons-databasen	KMD	<ul style="list-style-type: none"> • Informasjon om hvordan kommunene organiserer tjenestetilbudet: for eksempel hvor mye private og frivillige aktører benyttes, og hvor stort omfang av interkommunalt samarbeid
Statistikkbanken hos SSB	SSB	<ul style="list-style-type: none"> • Forbruk av omsorgstjenester i døgn i løpet av året eller i timer, etter alder og tjenestetype (både i institusjon og hjemmebaserte tjenester) • Brukere av pleie- og omsorgstjenester etter alder og tjenestetype

KMD=Kommunal- og moderniserings-departementet, SSB=Statistisk sentralbyrå, KS= Kommunenes sentralforbund



20

Oppsummerende tips og råd

- Ha fokus på behov hos eldre og pårørende. Legg vekt på samtaler og dialoger, og finn fram til gode tjenester og aktivitetstilbud som møter deres behov.
- Tilrettelegg for gode rammebetingelser og samarbeidsforhold som motiverer de frivillige, de private bedriftene og kommunen til å opprettholde og utvikle nye tjenester og aktivitetstilbud som fremmer helse, mestring og trivsel hos eldre.
- Skap engasjement gjennom felles mål, fellesskap, samskaping og samarbeid om oppgaver. Husk alle spiller på samme banehalvdel.

” **E**n viktig faktor for at dette går på frivillig basis er at vi i styret jobber godt sammen – og trives sammen.

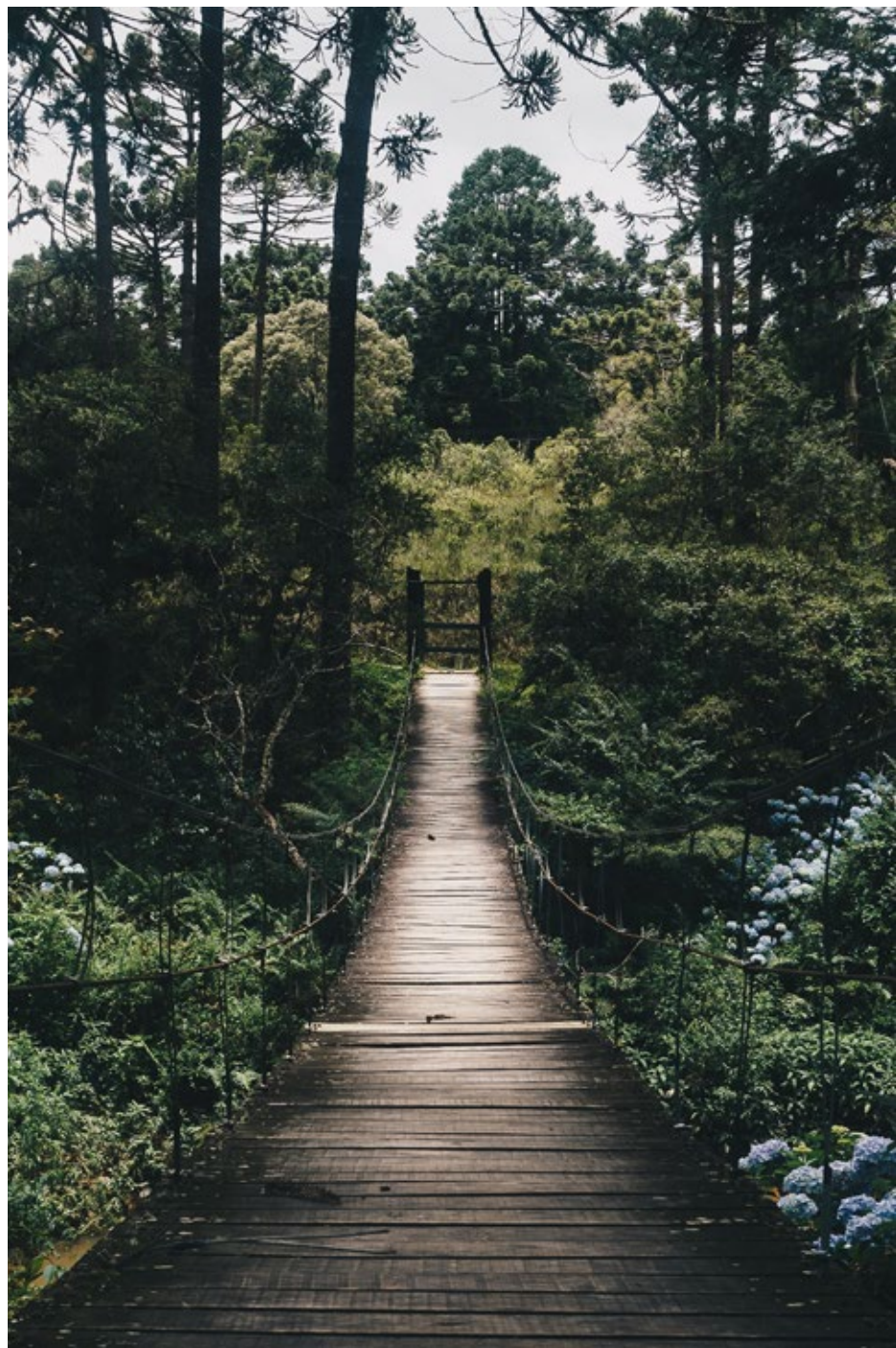
Styret i Aktiv+

” **S**amhandlingen med kommunen, at de stiller opp når det er noe vi har behov for, er særdeles viktig.

Arrangør Aktiv+

” **F**or oss er det viktig med lønnsomhet og et godt samarbeid med andre aktører, både kommunen og de frivillige.

Daglig leder, Aktiv365



Referanser og anbefalt lesning

1. Kunnskapsoppsummering og delrapport til Stortingsmelding Mel. St. 15 (2017-2018) Leve hele livet – en kvalitetsreform for eldre, https://www.regjeringen.no/globalassets/departementene/hod/fellesdok/levehelelivet/kunnskapsoppsummering/delrapport2_aktivitet_felleskap_141117.pdf
2. Sivesind KH, Seggaard SB, Trætteberg H. Mot en ny skandinavisk velferdsmodell? Konsekvenser av ideell, kommersiell og offentlig tjenesteyting for aktivt medborgerskap Oslo: Insitutt for samfunnsforskning; 2016
3. St. Meld. 10 (2012-2013). God kvalitet - trygge tjenester: kvalitet og pasientsikkerhet i helse- og omsorgstjenesten. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet
4. Meld. St. 29 (2012-2013). Morgendagens omsorg. In: Helse- og omsorgsdepartementet, editor. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet
5. Spijker J, MacInnes J. Population ageing: the timberbomb that isn't it? *BMJ* 2013 2013_11-12 23:30;47;47
6. Andersen, B. og Fagerhaug, T. (2001) Designing and implementing your state-of-the-art performance measurement system. Milwaukee, WI: Quality Press

Annen anbefalt litteratur er:

7. Loga J. Frivillighet og forretning: En kunnskapsoversikt om nye former for samspill mellom sivilsamfunn og marked. Rapport. Bergen/Oslo: Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor; 2016
8. Carson SG. Etikk for beslutningstakere. Oslo: Cappelen Damm akademisk; 2015. ISBN: 9788202383305
9. KS. Etikk. En høy etisk standard i kommunal

virksomhet legger grunnlaget for tillit fra innbyggerne. KS Kommunenes sentralforbund; [cited 2019 19. mai]; Ressursside]. Available from: <https://www.ks.no/fagomrader/demokrati-og-styring/etikk/>

10. Hillestad E, Tessem J. (2019). Frivillighetens kraft, organisering av frivillig innsats i eldreomsorgen; Fagbokforlaget



Prosjektdeltakere

- Lone Sletbakk Ramstad, SINTEF, LoneSletbakk.Ramstad@sintef.no
- Janne Moe, Fjell kommune, Janne.Mo@fjell.kommune.no
- Bjørn Andersen, NTNU, bjorn.andersen@ntnu.no
- Frode Fadnes Jakobsen, Senter for Omsorgsforskning - Vest, frode.fadnes.jacobsen@hvl.no
- Tobba Therkildsen Sudmann, Senter for Omsorgsforskning - Vest, Tobba.Therkildsen.Sudmann@hvl.no
- Line Barmen, Fjell kommune, line.barmen@fjell.kommune.no
- Egil Haaland, Aktiv+, egilhaaland75@gmail.com
- Berit Anita Knudtsen Larsen, beralars@start.no
- Sissel Tangerås, Aktiv 365, sissel@aktiv365.com
- Tone Merethe Aasen, tidl. SINTEF



FJELL KOMMUNE



Prosjektgruppe:
Lone S. Ramstad, Janne Mo,
Line Barmen, Bjørn Andersen,
Frode F. Jacobsen, Tobba T. Sudmann
Egil Haaland, Berit Anita Larsen, Sissel Tangrås

www.fjell.kommune.no