Karin Høyland • Lisbet Grut • Hilde Thygesen

SINTEF FAG 59

Tverrfaglig evaluering av Kampen Omsorg+

SINTEF

Husbanken

SINTEF Fag 59
Karin Høyland, Lisbet Grut og Hilde Thygesen
Tverrfaglig evaluering av Kampen Omsorg+

Emneord: Omsorgsboliger, eldreomsorg, velferdsteknologi

Prosjektnummer: 102017519

ISSN 1894-2466
ISBN 978-82-536-1626-1

Foto, omslag: Kirkens Bymisjon

© Copyright SINTEF akademisk forlag 2019

Materialet i denne publikasjonen er omfattet av åndsverklovens bestemmelser. Uten særskilt avtale med SINTEF akademisk forlag er enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring bare tillatt i den utstrekning det er hjemlet i lov eller tillatt gjennom avtale med Kopinor, interesseorgan for rettighetshavere til åndsverk.
Utnyttelse i strid med lov eller avtale kan medføre erstatningsansvar og inndragning, og kan straffes med bøter eller fengsel.

SINTEF akademisk forlag
SINTEF Byggforsk
Forskningsveien 3 B
Postboks 124 Blindern
0314 OSLO
Tlf.: 40 00 51 00

www.sintef.no/byggforsk
www.sintefbok.no

SINTEF Fag

Karin Høyland, Lisbet Grut og Hilde Thygesen

Tverrfaglig evaluering av Kampen Omsorg+

SINTEF akademisk forlag

Forord

Prosjektet «Erfaringer fra Kampen Omsorg+» ble initiert av Kirkens Bymisjon, som til daglig driver Kampen Omsorg+. Da botilbudet var nytt, rettet mye av oppmerksomheten seg mot de velferdsteknologiske tiltakene som var tatt i bruk i der. Kirkens Bymisjon ønsket imidlertid en evaluering av botilbudet med et bredere perspektiv. Derfor ble SINTEF Byggforsk engasjert. Evalueringen er finansiert av Husbankens kompetansemidler.

Bakgrunnen for prosjektet er den politiske viljen til å utvikle nye tilrettelagte boformer og et uttalt ønske fra myndighetene om at eldre skal kunne bo lenger hjemme i egen bolig. Kampen Omsorg+ ble etablert i 2012 og er et slikt tilrettelagt botilbud; en mellomting mellom egen bolig og institusjon.

Denne rapporten bygger på intervjuer og observasjoner som ble gjort i 2017. Både daglig leder, ansatte og beboere har ønsket oss velkommen inn. Alle vi har snakket med har villig delt sine erfaringer og innsikter med oss.

Vi takker Husbanken for finansiell støtte til å gjennomføre prosjektet og håper at rapporten vil bidra med ny kunnskap om Omsorg+modellen.

Trondheim, 15.03. 2019

Judith Thomsen
Forskningsleder
SINTEF Byggforsk

Karin Høyland
Prosjektleder
SINTEF Byggforsk

Sammendrag

Bakgrunn for evalueringen

Denne rapporten formidler resultater fra en tverrfaglig evaluering av bo- og tjenestetilbudet Kampen Omsorg+ i Oslo. Tilbudet er ett av flere bo- og aktivitetstilbud som er godkjent som Omsorg+ i Oslo kommune. Modellen Omsorg+ er tenkt som en boform mellom egen bolig og institusjon, og der mestring, sosial deltagelse, aktivitet og livskvalitet står i sentrum. Omsorg+ skal være et tilbud for eldre som har behov for hjelp i hverdagen, men som kan bo i egen bolig. Modellen kombinerer nye boligløsninger, samordnede tjenester og digital teknologi. Kampen Omsorg+ er drevet av Kirkes Bymisjon etter avtale med Oslo kommune.

Den tverrfaglige evalueringen er gjennomført av et forskerteam fra SINTEF Byggforsk, SINTEF Helse og VID vitenskapelige høyskole (tidligere Diakonhjemmet høyskole). Forskerteamet har spiss-kompetanse innen omsorgstjenester, bygg og teknologi, og samspillet mellom disse elementene. Erfaringene er innhentet via befaringer, observasjoner og intervjuer med ansatte i Kirkens Bymisjon (leder og husverter), ansatte i Oslo kommune (hjemmetjenesten og forvaltningskontor), beboere og pårørende.

Funn

Kampen Omsorg+ er et fleksibelt bo- og tjenestetilbud med attraktive leiligheter, mange muligheter for sosial deltagelse og aktivitets- og treningstilbud. Evalueringen viser at ansatte, beboere og besøkende trives. Trygghet for beboerne, lett tilgjengelig hjelp ved behov og mulighet for deltakelse i sosiale og kulturelle aktiviteter er grunnleggende elementer i tilbudet.

Kulturtilbudet og det sosiale livet i fellesarealene rundt kafeen i første etasje trekkes fram som spesielt positivt av alle informantene. Disse arenaene brukes også av beboere som ikke har overskudd til å delta aktivt, men som likevel vil være passivt tilstede. Vi har sett at folk møtes og at det etableres nye vennskap. Alle beboerne har et sted å gå til og noen å snakke med hvis de ønsker det. Byggets utforming med mange fellesarealer og egne leiligheter innbyr til at beboerne selv kan velge i hvor stor grad de ønsker sosial kontakt og felleskap. Behovet for sosial kontakt varierer mye fra beboer til beboer.

Smarthusteknologi og velferdsteknologiske løsninger er integrert i boligene. Da tilbudet ble planlagt, var ambisjonene for den digitale teknologien store. Forventingen var at teknologien skulle spille en sentral rolle i å bidra til trygghet og sikkerhet samt til mer selvstendighet for beboerne. Erfaringene viser at teknologien har en betydelig mindre rolle enn tiltenkt. Unntaket er de digitale trygghetsalarmene, som er svært viktig for beboerne, og som definerer mye av innholdet i husvertrollen.

Tjenestetilbudet på Kampen Omsorg+ er delt mellom Kirkens Bymisjon og Oslo kommune. Ansatte «på huset» består av husverter, en kulturmedarbeider og leder, som alle er ansatte av Kirkens Bymisjon. Oslo kommune leverer hjemmebaserte tjenester til beboere som har individuelt vedtak. Sammensetningen av tjenestene og samarbeidet mellom de ansatte har stor betydning for helheten i tilbudet. Beboere, besøkende og pårørende opplever de ansatte på huset som tilgjengelige og imøtekommende. Det er lett å spørre hvis man trenger hjelp.

Godt samarbeid mellom ansatte på huset og ansatte i den kommunale hjemmetjenesten er essensielt. Samarbeidet får gode skussmål fra begge parter. De to tjenestene er organisert på ulike måter og har hver sine ansvarsområder. Husvertene er til stede hele døgnet alle dager i uka, men skal ikke gå inn i personnære helsefaglige oppgaver. Ansatte i hjemmetjenesten har helse- og omsorgsfaglige oppgaver knyttet til individuelle vedtak. Denne delingen av ansvarsområder skaper av og til utfordringer. Det er ikke alltid hjemmetjenesten er tilgjengelig på kort varsel. Beboerne henvender seg da til husvertene. For husvertene er det krevende å avslå å hjelpe en beboer, selv om behovet ligger utenfor husvertenes faglige ansvarsområde. Ofte er det også uklart om henvendelsen faller inn under husvertenes eller

hjemmetjenestens ansvarsområde. I slike situasjoner skjer det forhandlinger om ansvar og oppgavefordeling mellom husvertene og hjemmetjenestene.

Husvertrollen er utfordrende, og vi beskriver den som «grenseløs». Til tross for dette ser vi at husvertrollen er en av kjernekvalitetene ved botilbudet. Husvertene blir av flere karakterisert som «limet» som holder det hele sammen. Det er flere frivillige som bidrar inn som støtte og hjelp for husvertene.

Både byggets utforming og plassering spiller en betydelig rolle for at Kampen Omsorg+ skal bli det botilbudet, møtestedet og kulturtilbudet som det var tenkt å være. Bygget er plassert i et etablert lokalmiljø og er fysisk utformet slik at det signaliserer åpenhet og «ønsker velkommen inn», også for naboer og andre som ikke bor der. Tilgjengeligheten for besøkende er en positiv kvalitet også for beboerne som bor der.

Evalueringen viser at viktige forutsetninger for at det sosiale miljøet skal fungere godt, er at beboerne har overskudd til å delta i det sosiale livet og i kultur- og aktivitetstilbudene. Det er også viktig med en viss kontinuitet i botid. Særlig to elementer er avgjørende for Omsorg+modellens framtidige relevans: at beboerne opplever trygghet og sosial deltagelse, og at besøkende synes det er attraktivt å være der. Begge disse elementene er godt ivaretatt på Kampen Omsorg+. Det siste elementet bør vektlegges enda sterkere i framtiden, og må være førende for både plassering og utforming av framtidens Omsorg+boliger.

En av grunntankene i Omsorg+ er at beboere, naboer og frivillige til sammen skal bidra for å skape det sosiale miljøet. Evalueringen viser at dette forutsetter at andelen beboere med store helseproblemer og behov for mye hjelp ikke kan være den dominerende gruppen. Heller ikke beboere med kort botid kan utgjøre en for stor andel. Det er vanskelig å fastsette hva som er tålegrensen for andelen beboere med store hjelpebehov før dette vil hemme det samlede bomiljøet. Det vil dessuten avhenge av hvor mange utenfra som oppsøker og benytter tilbudet.

Fleksibiliteten ved modellen Omsorg+ krever at alle involverte aktører tar et felles ansvar for at botilbudet skal fungere etter intensjonen, også de som tildeler boliger.

English Summary

Background

This report presents results from an interdisciplinary evaluation of the Kampen Omsorg (care) + housing and service model in Oslo. The model offers a way of living at the stage between living in one's own home and in an institution, and where mastery, social participation, activity and quality of life are central. Omsorg+ is a residential form for the elderly who require help during their daily lives, but still can live in their own home. The model combines new housing solutions, coordinated services and digital technology. The case that has been evaluated is Kampen Omsorg+. This is a housing and service facility run by the Church's City Mission (Kirkens Bymisjon) by agreement with Oslo Municipality.

The interdisciplinary evaluation has been carried out by a research team from SINTEF Building and Infrastructure, SINTEF Health and the VID Scientific College (formerly Diaconal Home College). The research team has cutting-edge expertise in service design, buildings and technology, and the interaction between these elements. Empirical information has been obtained through site-visits, observation and interviews with employees from the Church's City Mission (manager and host), employees from Oslo municipality (home services and administration office), residents and relatives.

Results

Kampen Omsorg+ is a flexible housing and service solution with many opportunities for social participation, attractive apartments as well as a gym and training facilities. The evaluation shows that employees, residents and visitors are thriving. Important qualities provided by the facility are resident's safety, easy access to help when needed, and the opportunity for participation in social and cultural activities.

All the informants emphasized the cultural activities and the social life in the common areas around the café on the ground floor as particularly positive. Residents who do not have the capacity to participate actively, also use these arenas. This is a quality in itself. People have the opportunity to meet, and new friendships are established. Everyone has a place to go to and someone to talk to if they want. The building's design, with separate apartments and a number of different common areas, invites the residents to choose the degree of social contact and community interaction according to their own needs and preferences. This varies a lot.

Smart house technology and welfare technology solutions are integrated into the homes. When the facility was planned, great expectations were attached to the digital technology. It was believed that it would play a central role in contributing to security and safety, as well as the possibility to feel independence for the residents. Experience shows that the technology has a significantly smaller role than expected. The exception is the digital security alarms, which play an important role, and which define much of the activity for the host and service providers.

The service offered at Kampen Omsorg+ has two-parts: "in house employees" are hosts, a cultural activator and the team leader, they are all employed by the Church's City Mission; Oslo municipality provides home-based services to the residents who have individual defined requirements. The combination of services and the employees' day-to-day collaboration is significant. Residents, visitors and relatives experience the staff at the facility as both available and accommodating. Asking for all kind of help is easy.

Good co-operation between in house employees and employees from the home care services is essential. Both groups state that cooperation is good. These two services are organized in different ways and have different responsibilities. This can sometimes cause challenges. The hosts are present 24 hours a day and all weekdays, but are not supposed to involve in personal care tasks. Employees from the home care services have health care responsibilities associated with the individual cases. However, the home services are not always available at short notice. The residents then often turn to the host. It is difficult to refuse to help a resident, even though the help required lies outside the host's professional responsibility. On some occasions, it is unclear whether the inquiry falls under the

responsibility of the host or the home services. In such situations, there are negotiations about responsibilities and task distribution between the hosts and the home services. The host role is challenging and described here as "boundless". Despite this, the host role is understood as one of the housing facilities' core qualities. The hosts are sometimes characterized as the "glue" which holds everything together.
The building is located in an established neighbourhood and is designed in such a way that the building "welcomes you" inside. This also applies to neighbours and others who do not live there. This is a positive quality and crucial for getting a stimulating and active social environment.

The evaluation shows that an important precondition for a well-functioning social environment, is the residents having a capacity to participate in the social life and cultural activity provided. Some residence continuity is also important. The design of the building and its location play a significant role in ensuring that Kampen Omsorg+ is the residential facility, meeting place and cultural arena that it was intended to be.

It is important that the building and social activity signal openness and accessibility for the local community. Both these elements are taken care of at Kampen Omsorg+. These two elements are also crucial for the future relevance of the Omsorg+ model: residents should experience security and social participation, and visitors should find it attractive to be there. The latter should be even more strongly emphasized in future Omsorg+ models and must guide choices regarding both the location and service design.

One of the basic ideas associated with Omsorg+ is that residents, neighbours and volunteers together should contribute to creating the social environment. The evaluation shows that this requires that the proportion of residents with major health problems, needing a larger amount of home care services, is not the dominant group. The same applies to the proportion of residents with short residence periods. It is difficult to estimate what is the tolerance limit with regard to the proportion of residents with high need for assistance before this impedes the overall living environment. Kampen Omsorg+ is also influenced by how many non-residents are visiting and using the facility.

The flexibility in the model Omsorg+ requires that all the actors involved take a joint responsibility for ensuring that the housing facility functions according to intentions, including those who allocate housing.

Innhold

FORORD **1**

SAMMENDRAG **2**

ENGLISH SUMMARY **4**

INNHOLD **6**

INNLEDNING **8**

OM PROSJEKTET 8
MÅL MED PROSJEKTET 8
BAKGRUNN 8
PROBLEMSTILLING 10
TEORETISK PERSPEKTIV 10
DATAGRUNNLAGET 11

DEL 1: BESKRIVELSE AV MODELLEN OG TANKEN BAK **13**

INNLEDNING 13
OSLO KOMMUNE OG OMSORG+MODELLEN 13
TILDELING AV BOLIG I OMSORG+ 13
KIRKENS BYMISJON 14
BAKGRUNN OG MÅLSETTING FOR BOTILBUDET PÅ KAMPEN OMSORG+ 15
BYGGET OG DE FYSISKE LØSNINGENE 15
TEKNOLOGIEN I BYGGET 18
Et foregangsprosjekt *18*
Velferdsteknologiske løsninger *19*
Smarthusløsninger *19*
TJENESTENE PÅ KAMPEN OMSORG+ 20
Oslo kommune *20*
Kirkens Bymisjon *21*
KULTUR- OG AKTIVITETSTILBUDET VED KAMPEN OMSORG+ 21

DEL 2: ERFARINGER **24**

INNLEDNING 24
Om denne delen av rapporten *24*
Beboerne på Kampen Omsorg+ *24*
Oppsummerende erfaringer *24*
ERFARINGER MED TEKNOLOGIENE SOM ER INSTALLERT 25
Velferdsteknologi *25*
Smarthusløsninger *26*
ERFARINGER MED DET SOSIALE LIVET PÅ KAMPEN OMSORG+ 28
Kvaliteter ved bomiljøet *28*
Erfaringer med bomiljøet: beboersammensetning og hjelpebehov *28*
ERFARINGER MED TJENESTENE PÅ KAMPEN OMSORG+ 29
Bydel Gamle Oslos tjenestetilbud: rehabiliteringsleilighetene *29*
Hjemmetjenestene *30*
Kirkens Bymisjons tjenestetilbud *30*
ERFARINGER MED LOKALISERING OG UTFORMING AV BYGGET 34
Lokalisering og beliggenhet *34*
Inngangsparti og resepsjon *36*
Kafeen og det sosiale livet *37*
Treningsrom, bruktbutikk, snekkerverksted, filmrom og frisør *39*
Andre fellesrom i huset *43*
Leilighetene *44*

DEL 3: ANALYSE OG ANBEFALINGER **45**

INNLEDNING 45
FORHANDLINGER OM BEHOV: HVEM ER OMSORG+ FOR? 45

DE SENTRALE AKTØRENE: SPENNINGER OG FORHANDLINGER OM ROLLER, OPPGAVER OG ANSVAR...46
IMPLIKASJONER: PROBLEMSTILLINGER KNYTTET TIL KOMPETANSE OG KAPASITET.....48
OPPSUMMERING OG INNSPILL TIL FRAMTIDENS OMSORG+.....49

REFERANSER.....52

Innledning

Om prosjektet

Dette prosjektet skal bidra med kunnskap om en ny bo- og tjenestemodell; Omsorg+. Boformen som modellen er basert på, er en mellomting mellom egen bolig og institusjonsplass, og skal være et tilbud for eldre. Omsorg+ skal støtte en alderdom der egen mestring, sosial deltagelse, aktivitet og livskvalitet står i sentrum, til tross for hjelpebehov. Dette fordrer en kombinasjon av nye boligløsninger, samordnede tjenester samt integrering av ny teknologi. Prosjektet har hatt en bred tilnærming. Arbeidet er gjort av et tverrfaglig forskerteam fra SINTEF Byggforsk, SINTEF Helse og VID vitenskapelige høyskole (tidligere Diakonhjemmet høyskole). Forskergruppen har spiss-kompetanse innen omsorgstjenester, bygg og teknologi og samspillet mellom disse elementene.

Prosjektet bygger på en tverrfaglig evaluering av Kampen Omsorg+ i Oslo, som er et bo- og servicetilbud drevet at Kirkens Bymisjon. En tverrfaglig tilnærming gir et viktig kunnskapsgrunnlag for å videreutvikle Omsorg+modellen. Prosjektet er i tråd med vedtatt politikk for omsorgssektoren, slik den kommer til uttrykk blant annet i Regjeringens handlingsplan for omsorgsfeltet (Helse- og omsorgsdepartementet, 2015) og HELSEVELs[1] overordene målsetting om at tjenester skal være kostnadseffektive og samfunnsøkonomiske. Regjeringen oppfordrer her kommunene til å møte framtidens omsorgsutfordringer gjennom fornyelse og forbedring av omsorgssektoren. Av de fem satsingsområdene som nevnes i disse dokumentene, trekker vi spesielt fram målet om å utvikle løsninger som bygger opp under følgende prinsipper:

- Sammen med bruker, pasient og pårørende
- En faglig sterk helse- og omsorgstjeneste
- Moderne lokaler og boformer

Mål med prosjektet

Målet med prosjektet har vært å identifisere hva som skal til for at Omsorg+ som modell skal lykkes og hvordan modellen kan videreutvikles og bli enda bedre. Prosjektet skal finne fram til de elementene som legger grunnlaget for et helsefremmende bomiljø i faser i livet der man har behov for tjenester for å opprettholde hverdagslige aktiviteter. Dette fordrer trolig at man utvikler nye løsninger som kombinerer nye boligløsninger, samordnede tjenester samt integrering av ny teknologi. For beboerne tror man at nye løsninger vil kunne gi bedre livskvalitet og helse i form av økt mestringsfølelse, aktivitet og sosial deltagelse, samt sosial støtte i servicetjenester og gjennom kontakt med nabolaget og nærmiljøet.

Bakgrunn

De kommunale helse- og omsorgstjenestene i Norge er i sterk vekst. Spesielt ses en økning i antall brukere under 65 år. I 2016 var nær fire av ti (39 prosent) mottakere av kommunale omsorgstjenester under 67 år og hver fjerde tjenestemottaker var under 50 år (Mørk et al., 2017). I aldersgruppen 80-89 år brukte over halvparten helse- og omsorgstjenester, i gruppen 90 år og eldre mottok over 90 prosent en eller flere slike tjenester. En stadig større andel av tjenestemottakerne har omfattende hjelpebehov. Reformer innen både helse- og omsorgssektoren og spesialisthelsetjenesten har ført til at kommunene har fått mer ansvar og flere og mer komplekse oppgaver. Det økte ansvaret innebærer store utfordringer for kommunene, og aktualiserer behovet for nytenkning og nye løsninger. Med nye løsninger menes nye tiltak i hele tiltakskjeden og nye samhandlingsformer på tvers av tjenestenivå, etater, avdelinger og faggrupper. Det involverer også nye modeller for samspill mellom offentlig, privat, ideell og frivillig sektor.

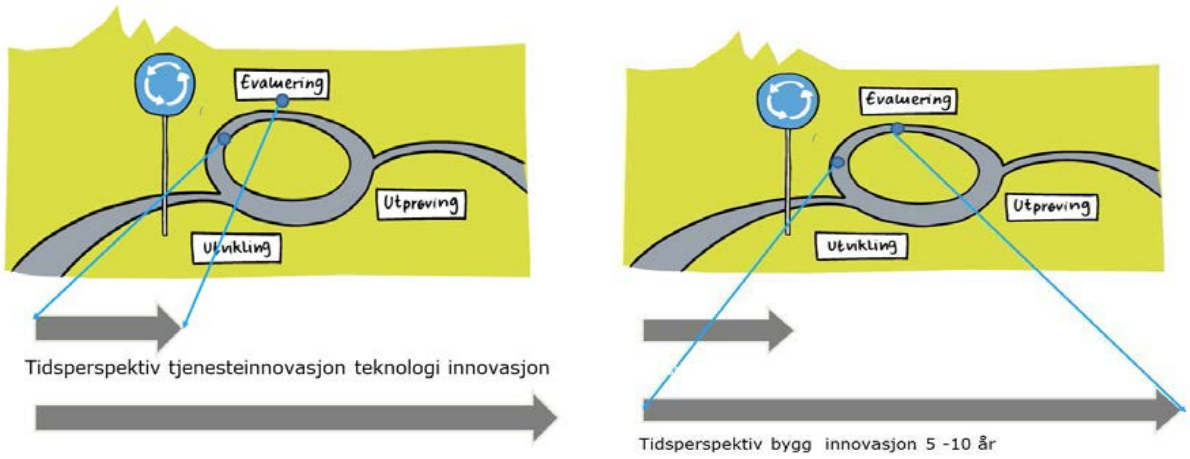
Myndighetene ønsker å prioritere løsninger som gjør at flere kan fortsette å bo i sitt eget hjem, til tross for hjelpebehov. Disse prioriteringene er uttrykt i flere ulike politiske dokumenter. (Helse- og omsorgsdepartementet, 2009; Helse- og omsorgsdepartementet, 2013, Helse- og omsorgs-

[1] https://www.forskningsradet.no/prognett-helsevel/Forside/1254005461857

departementet, 2013; 2016; NOU 2011:11) og nå sist i Regjeringens strategi for et aldersvennlig samfunn (Helse- og omsorgsdepartementet, 2018). Målsettingen krever at man utvikler bolig- og tjenestemodeller som er tilpasset beboere som trenger et omfattende tjenestetilbud og støtte i hverdagen (Husbanken, 2009). Som et ledd i dette ble investeringstilskuddet etablert i 2008. Målet med ordningen var å stimulere kommunene til å fornye og øke tilbudet av plasser i sykehjem, institusjoner og omsorgsboliger. Tilskuddet forvaltes av Husbanken. Både boliger og tjenestemodellene skal legge til rette for at beboerne ikke må flytte dersom behovet for hjelp og tilrettelegging øker. Tilrettelagte bo- og tjenestetilbud kan være begrunnet i et ønske om, eller et behov for, å bo tettere sammen med andre eller i nærhet til helse- og omsorgspersonell. Videre er muligheten for å få støtte til sosiale og daglige aktiviteter viktig (Idland, Pettersen, Avlund, & Bergland, 2013; Lexell, Frändin, & Helbostad, 2008).

Undersøkelser viser at det er et gap i offentlige utgifter knyttet til tjenestetilbud mellom personer som bor i egen bolig og de som har flyttet til heldøgns institusjonsplass (Borge & Nyhus, 2011; Hofstad, 2014; Otnes, 2010). Dette tyder på at det er muligheter for besparelser ved å utvikle bo- og tjenestetilbud som er en mellomting mellom det man kan tilby i private hjem og sykehjem, slik det kommer fram i REDIC-rapporten (Vossius et al., 2015). Ut fra et kostnadsperspektiv kan det være mye å hente ved å utvikle ulike typer tilbud og boformer som kan utsette institusjonsopphold.

Fysiske omgivelser, tjenestemodeller og nye teknologiske løsninger er tett knyttet sammen og påvirker hverandre gjensidig. Kunnskap om dette samspillet er helt nødvendig for å utvikle nye løsninger som kan tas i bruk. Bygging av nye lokaler og integrering av nye boformer tar lang tid, og samtidig må nye løsninger være etablert innen relativt kort tid. Det er derfor viktig å prioritere å skaffe kunnskap som kan vise vei mot nye løsninger på disse utfordringene. Dette kan best gjøres gjennom praksisnær, forskningsbasert innovasjon der forskere og tjenesteaktører samarbeider (Ringholm, Aarsæther, Bogason, & Ellingsen, 2011). Ideelt sett burde nye modeller og løsninger testes grundig før de tas i ordinær bruk. I byggsektoren og i kompleks tjenesteyting er dette umulig. Iterative designprosesser med testing, prøving og utvikling innen disse sektorene må gjøres i lengre erfaringssløyfer (Fagerberg, Mowery, & Nelson, 2005). Analyser av erfaringene med innovative løsninger som allerede er tatt i bruk, må derfor inngå som et element i denne utviklingsmetodikken. Dette begrunner hvorfor en tverrfaglig evaluering av dagens Omsorg+ er viktig for å få kunnskap som kan legge grunnlaget for framtidige innovasjonsprosjekter.



Tidsperspektiv for testing av tjenesteinnovasjon og bygg-innovasjon. Figur: Karin Høyland, modifisert ut fra Veikart for innovasjon av velferdsteknologi.

Problemstilling

I dette prosjektet er samspillet mellom teknologi, tjenester og bygningsmessig utforming analysert ut fra ulike fagperspektiver. Kjernen i prosjektet er erfaringene fra beboere og ansatte på Kampen Omsorg+, ansatte i hjemmetjenesten og administrasjonen i bydel Gamle Oslo og Kirkens Bymisjon. Kirkens Bymisjon har bygget og drevet Kampen Omsorg+ siden 2012, og de ønsker å videreutvikle tilbudet. En analyse av de ulike aktørenes erfaringer med Kampen Omsorg+ er et ledd i dette utviklingsarbeidet. Spesielt er det ønskelig med mer innsikt i hvordan aktørene opplever samspillet mellom det bygningsmessige, tjenestene som tilbys og teknologien som er installert i bygget.

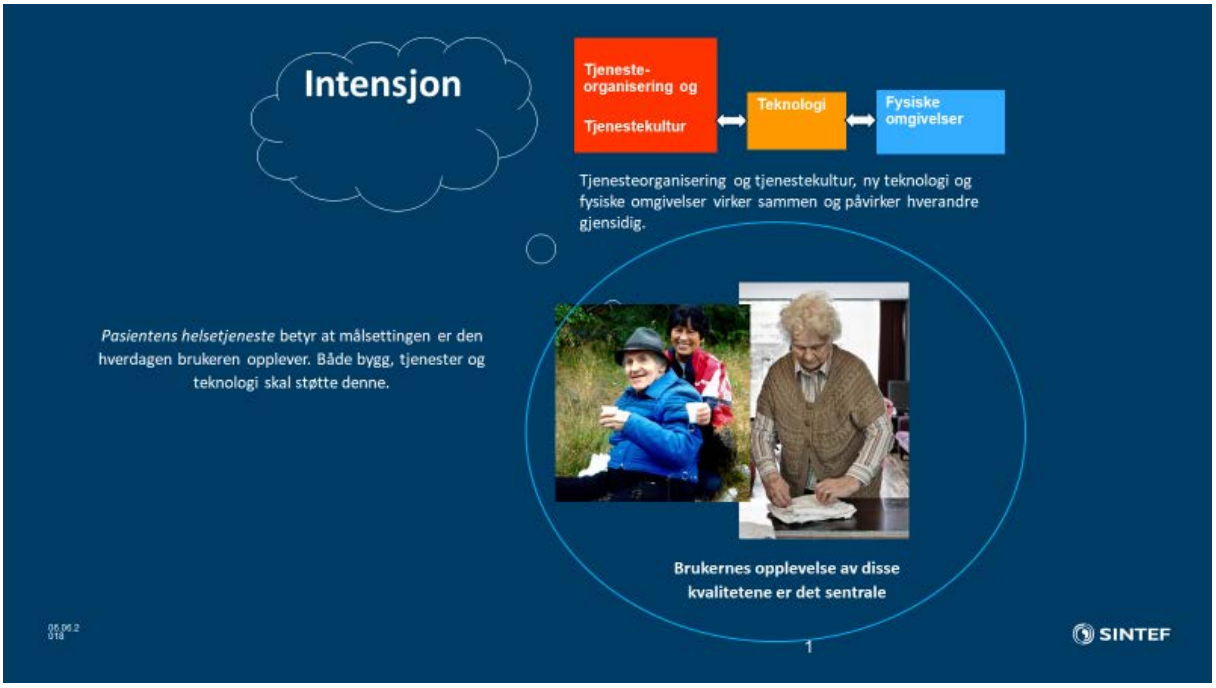
Kampen Omsorg+ var tidlig ute med å ta i bruk ny teknologi som en del av boformen. I tillegg til velferdsteknologiske løsninger ble smarthusløsninger integrert som en del av den teknologiske infrastrukturen. I dette prosjektet har vi analysert hvordan teknologien fungerer og tas i bruk for å få innsikt i både kvaliteter ved og utfordringer med løsningene.

Problemstillingene rapporten tar opp dreier seg altså om hvordan beboere, ansatte, naboer tar i bruk lokalene og teknologien, og hvordan disse omgås og støtter hverandre.

Det er også relevant å studere om denne boformen er gunstig for beboernes helse, funksjonsnivå og opplevelse av livskvalitet. Da prosjektet har begrenset størrelse og omfang, har vi bare i begrenset grad hatt mulighet til å analysere dette. Det har ikke vært rom for å undersøke for eksempel den enkeltes helseutvikling eller opplevd tilfredshet. Vi tror likevel prosjektet vil kunne bidra til å identifisere hvilke elementer og forutsetninger som bør inngå i utviklingen av nye Omsorg+modeller.

Teoretisk perspektiv

Rapporten henter teoretiske perspektiver og begreper fra det tverrfaglige forskningsfeltet «vitenskap og teknologistudier» (Science and Technology Studies / STS). Til grunn for dette forskningsfeltet ligger et *sosioteknisk perspektiv*, der teknologiutvikling og innovasjon forstås som sosiale prosesser (Asdal, Brenna & Moser, 2007). Med dette menes at teknologi og samfunn gjensidig påvirker hverandre og må ses i sammenheng. Innenfor dette perspektivet vil tjenester, teknologi, bygg og andre former for materialitet ved Kampen Omsorg+ utgjøre en «sømløs vev» hvor også sosiale, økonomiske, juridiske, etiske og politiske elementer inngår.



Figur: Karin Høyland

I det sosiotekniske perspektivet utgjør *forhandlinger* et sentralt begrep. Begrepet viser til de prosessene som er med på å forme Omsorg+. Slike forhandlinger foregår på ulike nivåer, og de pågår kontinuerlig. Kampen Omsorg+ er dermed ikke forstått som et gitt bo- og tjenestetilbud, men som noe som er under kontinuerlig utvikling og gjenstand for ulike spenninger, mål og interesser. Med utgangspunkt i det sosiotekniske perspektivet trekker vi det analytiske begrepet *skript* inn i analysen, og vi gjør kort rede for begrepet her.

Madeleine Akrich (1992) benytter seg av en metafor fra teater- og filmverdenen for å analysere hvordan teknologier alltid kommer med et «skript» som angir hvordan og i hvilken sammenheng teknologien skal brukes. Skriptet angir både hva slags setting og situasjon man er i, hvem de ulike aktørene er, hvilke roller de har, samt deres interesser og behov (Moser & Thygesen, 2014). Slik kan teknologier forstås slik at de foreskriver roller og relasjoner mellom ulike aktører, gjøre visse verdier og idealer manifeste og aktuelle, og dermed forme de omgivelsene og den verden som aktørene deltar i (ibid.). Et *skript* kan slik sett forstås som bestående av en rekke *inskripsjoner*, som spesifiserer hvordan og av hvem en teknologi skal brukes (Moser & Thygesen, 2019).

Inskripsjon viser til prosessen med å skrive inn spesifikasjonene. Teknologiens inskripsjon legger til rette for at et teknisk objekt brukes på en bestemt måte. En teknologis inskripsjon kan slik sett forstås som en implisitt brukermanual. Skript-begrepet er i vår mening et nyttig analytisk verktøy for å synliggjøre de mange implisitte forutsetningene, spenningene og ambivalensene som er en del av Omsorg+tilbudet. I tillegg kan begrepet kobles til det som vil bli omtalt som *bygningers brukskvaliteter*. En bygnings brukskvalitet viser til hvordan en bygning fungerer for det hverdagslivet som leves der. Begrepet brukskvalitet understreker betydningen av samspillet mellom de fysiske omgivelsene, brukerne av omgivelsene og hvordan virksomheten er organisert. De fysiske omgivelsene kommer på samme måte som teknologien med en inskripsjon som kan bidra til å hemme eller fremme aktiviteter. Den inskripsjonen et bygg kommer med, kan både være åpen og fleksibel, slik at bygget kan brukes på flere og andre måter, eller den kan gi klare føringer for bruk (Kirkeby, 2006).

Forholdet mellom bygg, teknologi, tjenester og bruken av bygget er komplekst. Slike komplekse forhold karakteriseres gjerne av det som Carew og kolleger kaller *messy problems* (Carew & Wickson, 2010), som på norsk gjerne oversettes med *gjenstridige problemer* (Bjørgo, Sandvin, & Hutchinson, 2015). Dette er problemer der det ikke finnes en åpenbar, klar løsning, og der vi blir stilt overfor flere dilemmaer. For å kunne forstå og analysere denne kompleksiteten har vi valgt en tverrfaglig tilnærming (Cronin, 2008). Ved å bringe ulike fagperspektiver sammen og jobbe teambasert, har vi tilstrebet en dypere forståelse av problemene enn det hver disiplin kan bidra med hver for seg (Brown, Deletic, & Wong, 2015). Tilnærmingen gjør det også lettere å ikke bare bidra med kunnskap *om* problemet, men også å bidra med mulige løsninger.

Datagrunnlaget

Data er innsamlet gjennom intervjuer, både individuelle og i grupper, og observasjoner av hverdagslivet ved Kampen Omsorg+ i tidsperioden mars 2017 til mai 2018. Vi har vært til stede i fellesområdene i huset og vi har besøkt noen av beboerne i deres hjem. Vi har analysert statistikk fra Oslo kommune og Kirkens Bymisjon, samt loggbøker ved Kampen Omsorg+. Videre har vi gjort en befaring av bygget og analysert tegningsmateriell. Innsiktene fra intervjuene og observasjonene er drøftet og sett i sammenheng med det tallgrunnlag som Kirkens Bymisjon selv har samlet inn. Dette tallgrunnlaget inneholder blant annet informasjon om beboeres alder, botid, hvor beboere eventuelt flytter videre, samt Oslo kommunes brukerundersøkelse (Helseetaten, 2014) og en rapport om gevinstanalyse av Omsorg+ (Rykkje & Gabrielsen, 2015). Her følger en oversikt over datagrunnlaget vårt:

- 13 semistrukturerte intervjuer med til sammen 20 informanter: ledere og ansatte i hjemmetjenesten i Gamle Oslo bydel; representant for søknadskontoret i Gamle Oslo bydel; leder, husverter og vaktmester ved Kampen Omsorg+; ledere i eiendomsavdelingen i Kirkens Bymisjon og representanter for Byrådsavdelingen for eldre, helse og sosiale tjenester i Oslo Kommune.
- Feltnotater: fire besøk i fellesarealene der vi observerte og innledet uformelle samtaler med beboere og besøkende.
- Ett formelt intervju med en beboer.
- Tre uformelle samtaler med beboere.
- To intervjuer med pårørende.
- Tre intervjuer med besøkende som deltar i frivillige aktiviteter på huset.
- Deltagelse på ett personalmøte.
- Deltagelse på ett beboerrådsmøte.
- Gruppeintervju med representanter i beboerrådet.
- Gåtur i bygget med enhetsleder.
- Gjennomgang av i alt 12 loggbøker.

Del 1: Beskrivelse av modellen og tanken bak

Innledning

Omsorg+ er en boform for eldre der en kan bo i tilrettelagt bolig og motta tjenester fra hjemmetjenesten. Beboerne skal få ekstra støtte i hverdagen fra ansatte på huset og de skal kunne delta i fellesaktiviteter på huset. Tilbudet har som målsetting å være sykehjemsutsettende og bidra til å redusere følelsen av utrygghet og ensomhet. Målsettingen med tilbudet ble satt av Oslo kommune. Omsorg+ skal:

- være et botilbud som tilrettelegger for støtte og trygghet i hverdagen
- være et foregangsprosjekt i bruk av velferdsteknologi
- etablere et tett nabolag for å bidra til sosial kontakt og nettverk
- stå for et rikt og variert kulturprogram og stimulere til aktiviteter
- være åpent og inkluderende og invitere andre inn

Oslo kommune og Omsorg+modellen

Ved årsskiftet 2017/2018 var i alt ni botilbud definert som Omsorg+ i Oslo kommune. Fem av disse eies og drives av Oslo kommune, tre drives av ideelle organisasjoner (Kirkens Bymisjon, Frelsesarmeen og Stiftelsen Diakonissehuset Lovisenberg), og ett driftes av et privat firma (Aleris). De tre ideelle og det private botilbudet driftes etter avtale med Oslo kommune. Til sammen har kommunen 682 Omsorg+leiligheter av denne typen. Tre av kompleksene (Myrer, Treschows hus og Lovisenberg) har fast personell med helse- og/eller sosialfaglig kompetanse. De øvrige Omsorg+boligene har ikke spesifisert helse-/sosialfaglig kompetanse hos personalet som er fast tilknyttet huset. Kirkens Bymisjon har stilt krav til at lederen ved Kampen Omsorg+ er sykepleier, men har ellers bevisst valgt å ansette husverter som ikke har helse-/sosialfaglig kompetanse. Beboerne kan søke om helse- og omsorgshjelp fra bydelens hjemmetjeneste på lik linje med andre hjemmeboende innbyggere i Oslo.

I tillegg til de ordinære utleieleilighetene i Kampen Omsorg+ har bydel Gamle Oslo omdisponert Omsorg+boliger til tre rehabiliteringsleiligheter i bygget. Disse brukes som midlertidig botilbud for personer som har behov for opptrening og som ikke selv har en egnet bolig. Rehabiliteringsleilighetene tildeles av kommunen utenom den ordinære tildelingen av bolig i Kampen Omsorg+. Personalet på huset, inkludert husvertene, skal i prinsippet ikke yte tjenester til de som bor i rehabiliteringsleilighetene.

Tildeling av bolig i Omsorg+

Grunnlaget for tildeling av bolig i Omsorg+ er formulert i Forskrift om tildeling av bolig i Omsorg+ (2010), som er tilgjengelig på www.lovdata.no og i intensjonsavtalen mellom Oslo kommune og Kirkens Bymisjon. Oslo kommune foretar tildelingen av boliger. Forskriftens § 2 sier følgende:

> «*Omsorg+ består av boliger/omsorgsboliger som er fysisk tilrettelagt for eldre og samlokalisert med aktivitetssenter, kantine og bemannet resepsjon. Det enkelte Omsorg+ skal være døgnbemannet med kvalifisert personell*».

Forskriften spesifiserer ikke hva slags kompetanse som ligger i «kvalifisert personell». Alle innbyggere i Oslo som oppfyller kriteriene, kan søke om å leie leilighet i Omsorg+. Forskriften stiller krav om oppholdstillatelse i Norge, to års botid i Oslo kommune, alder og funksjonsnivå/funksjonsevne. Målgruppen for Omsorg+ er ifølge Forskriftens § 4 eldre over 67 år som har behov for et botilbud med større trygghet, aktivitet og muligheter for sosialt fellesskap. Prioriterte søkere er personer med fysisk funksjonsnedsettelse og/eller mildere svekket psykisk helse, og personer med svekket fungeringsevne på grunn av høy alder.

Søknadene deles i tre kategorier:
a) søkere med (langvarig) nedsatt funksjonsevne pga. fysiske og psykiske forhold
b) søkere med nedsatt funksjonsevne pga. fysiske eller psykiske forhold
c) søkere som ønsker å bytte bolig i Omsorg+

Kategori a og b prioriteres foran kategori c. Forskriften presiserer i §7 at søker på søknadstidspunktet må mestre å bo i tilrettelagt bolig med noe oppfølging, samt kunne delta i aktivitetstilbud og sosiale arenaer. Forskriften har også bestemmelser knyttet til søkers ordinære bolig. Nåværende bolig vurderes som uegnet dersom det ikke er mulig med enkle og rimelige tiltak å tilrettelegge boligens fysiske utforming eller den fysiske adkomsten til boligen. Boligen er også uegnet dersom søkeren opplever ensomhet eller utrygghet i boligen, og dette kan utgjøre en reell risiko for forverret funksjonsevne.

Bolig i Omsorg+ tildeles av søknadskontoret i Oslo kommune etter en tverrfaglig vurdering der to saksbehandlere, fagleder og enhetsleder deltar. Vedtaket skal begrunnes. Søkeren kan klage på vedtaket dersom søkeren opplever at boligen ikke er tilstrekkelig fysisk tilrettelagt eller dersom søkeren får tilbud om å leie bolig i et annet Omsorg+ enn der vedkommende har søkt. Bolig i Omsorg+ er en privat leilighet, og ikke en institusjonsplass. Oslo kommune og søker inngår en tidsubestemt leieavtale.

De fleste beboerne på Kampen Omsorg+ kommer fra bydel Gamle Oslo, som er en sentrumsnær bydel på Oslos østkant, der omsorgsboligen er lokalisert. I bydelen er det mange gamle bygårder uten heis og med upraktiske leiligheter. Oslo er en by med store sosiale forskjeller mellom øst og vest (Byrådavdeling for finans, 2017). Selv om befolkningens levekår og helsestatus varierer både innad i hver bydel og mellom bydelene, viser SSBs statistikker at det er klare geografiske forskjeller i levekår, helsestatus og levealder mellom Oslos vestkant og østkant, og at disse forskjellene er vedvarende (Berntsen, 2013). Levekår, bosituasjon, helsestatus og levealder i befolkningen er jevnt over lavere på østkanten enn på vestkanten. Sentrumsnære bydeler på østkanten har mange flere kommunale utleieboliger og flere som bor alene enn på vestkanten, noe som er to av flere indikatorer på dårligere levekår og helsestatus. Oslo har også de samme geografiske forskjellene i fysiske og psykiske belastninger i arbeidslivet (Gardsjord, 2009).

Tilbudet ble tildelt Husbankens Investeringstilskudd til omsorgsboliger og sykehjem. Investeringstilskuddet skal stimulere kommunene til å fornye og øke tilbudet av plasser i sykehjem og omsorgsboliger for personer med behov for heldøgns helse- og omsorgstjenester. Tilskuddet skal altså gå til bolig- og tjenestemodeller som er tilpasset beboere som trenger et omfattende tjenestetilbud og støtte i hverdagen (Husbanken, 2009).

Kirkens Bymisjon

Kirkens Bymisjon består av 12 frittstående stiftelser. Kirkens Bymisjon er en stor organisasjon med en lang historie tilbake til stiftelsen i Kristiania i 1855. I dag har Kirkens Bymisjon mer enn 6300 ansatte og frivillige medarbeidere, og har virksomheter i mer enn 40 norske byer. Organisasjonen har et stort og variert nett av samarbeidspartnere, som inkluderer offentlige myndigheter, andre organisasjoner, flere tusen frivillige, kontakter i næringsliv, utdanning og forskning, og et stort antall økonomiske givere.

Kirkens Bymisjon presenterer seg på hjemmesiden som en «åpen og inkluderende ideell organisasjon som arbeider i byer over hele Norge, blant mennesker som strever med hverdagen på ulike måter».[2] Målet med virksomheten er å «styrke menneskers ressurser, drømmer og håp». Grunnlaget for virksomheten er at mennesker skal oppleve respekt, rettferdighet og omsorg. Alle tjenestene til Kirkens Bymisjon tilstreber å ivareta fysiske, psykiske, sosiale og åndelige sider ved livet. Kirkens Bymisjon legger vekt på å være synlig i bybildet ved å samarbeide tett med lokale organisasjoner og

[2] https://kirkensbymisjon.no/om-oss/

nærmiljøer, og ved å være åpen og nytenkende i tjenesteytingen og tjenesteutviklingen. Arbeidet er basert på kristne og humanistiske verdier, forankret i kirken i en diakonal tradisjon, men det stilles ikke krav om livssyn for å jobbe eller engasjere seg i det arbeidet Kirkens Bymisjon gjør.

Bakgrunn og målsetting for botilbudet på Kampen Omsorg+

Kampen Omsorg+ er en del av Kirkens Bymisjons mange engasjementer i eldreomsorgen. Bymisjonen driver blant annet fire sykehjem i Oslo samt ordinære eldreboliger i tillegg til virksomheter ved seniorsentre og pårørendeskoler. Kampen Omsorg+ er ett av flere ulike boligtiltak for grupper/personer som trenger tilrettelagt bolig. På hjemmesidene til Kirkens Bymisjon presenteres Omsorg+ som «boliger som gir beboerne støtte til å mestre tilværelsen i eget hjem på en verdig måte, med trygghets- og servicetjenester, kafétilbud, samt kultur- og aktivitetstilbud».[3]

Målet er at eldre skal opprettholde mest mulig av sine normale egenomsorgsaktiviteter i et tilrettelagt miljø. Leilighetene er tilknyttet store fellesarealer, der det organiseres mange ulike typer aktiviteter. Kampen Omsorg+ anses som en ny type tilbud ved at omsorgsboligene er samlokaliserte rundt fellesarealer. Husverter, kafepersonell og en kulturmedarbeider er ansatt på huset og bidrar med underholdning, aktiviteter, mattilbud og støtte i hverdagen.

Bygget og de fysiske løsningene

Kampen Omsorg+. Foto: Kirkens Bymisjon

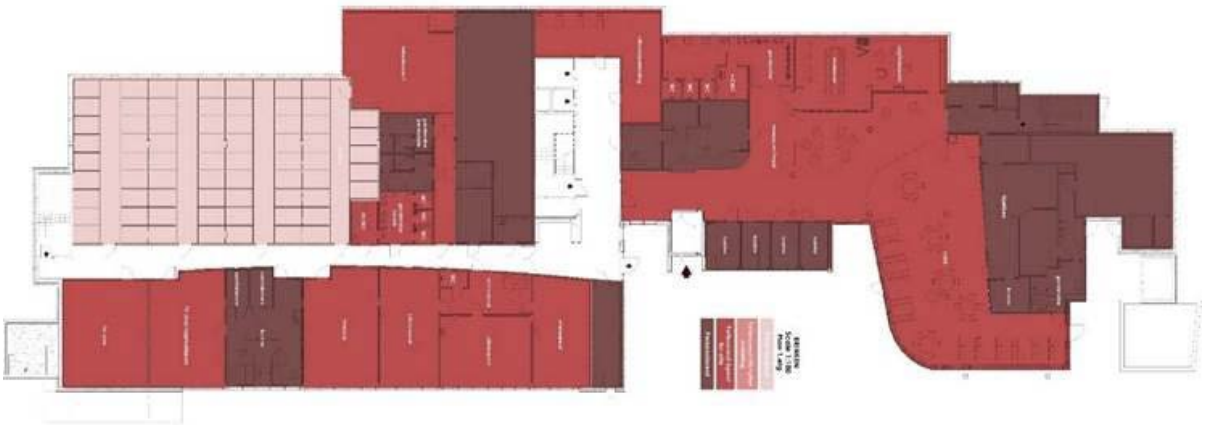
Før Kampen Omsorg+ ble planlagt, hadde Kirkens Bymisjon allerede vedtatt at Kampen sykehjem, som var gammelt og uegnet, skulle rives og at nabobygget Kampen Betjeningsboliger skulle rehabiliteres. Da Oslo kommune utlyste en konkurranse om Omsorg+konseptet, kom ideen til et nytt boligkonsept. Tilbudet ble finansiert med investeringstilskudd fra Husbanken. Tilskuddet fra Husbanken la noen premisser både for målgruppe og utforming av boligene.

Stiftelsen Kirkens Bymisjon Oslo var byggherre og hadde høye miljøambisjoner, og de oppnådde 99 prosent gjenvinning av rivingsmaterialene. Nybygget og Kampen Betjeningsboliger ble knyttet sammen med en gangbro. Byggeprosjektet var altså todelt: et rehabiliteringsbygg og et nybygg. På rehabiliteringsbygget var det lavt under taket. For å unngå synlige føringer i leilighetene ble det lagt

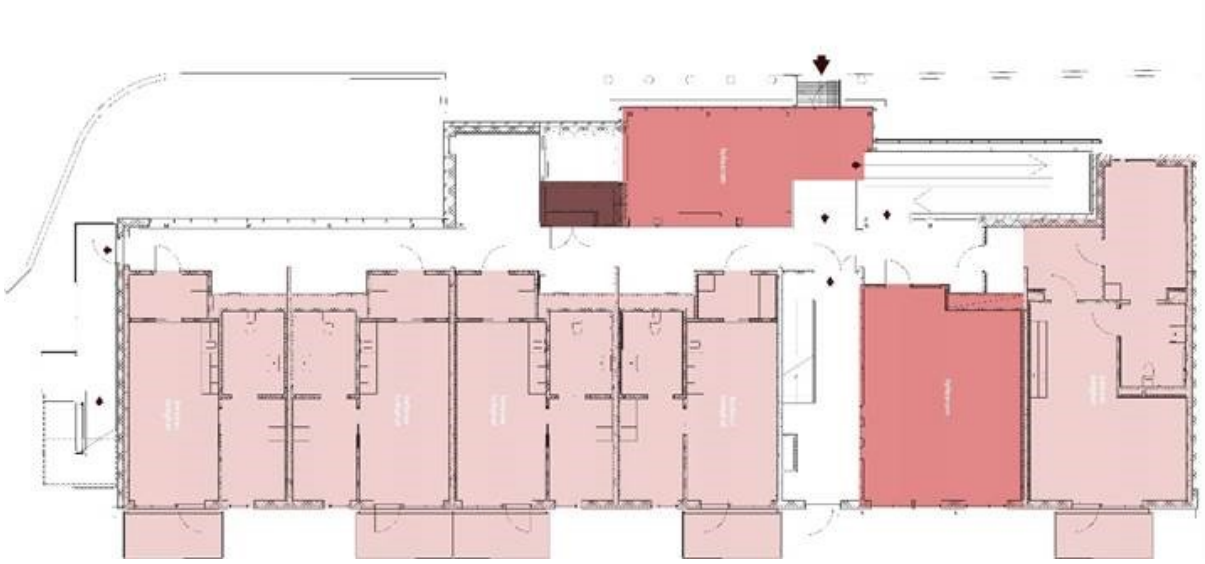
[3] https://kirkensbymisjon.no/arbeidsfelt/eldreomsorg/omsorgpluss/

inn sjakter på badene. Netto høyde på badene er 2,20 meter, noe som ga plass til lyddempende gulv og himling. Lav høyde er ikke et problem i nybygget. Bygget er planlagt energimessig på passivhusnivå. Balkongene er hengt på utsiden av fasaden med bærestål ut. Dette har gjort det mulig å unngå terskler ut til balkongen.

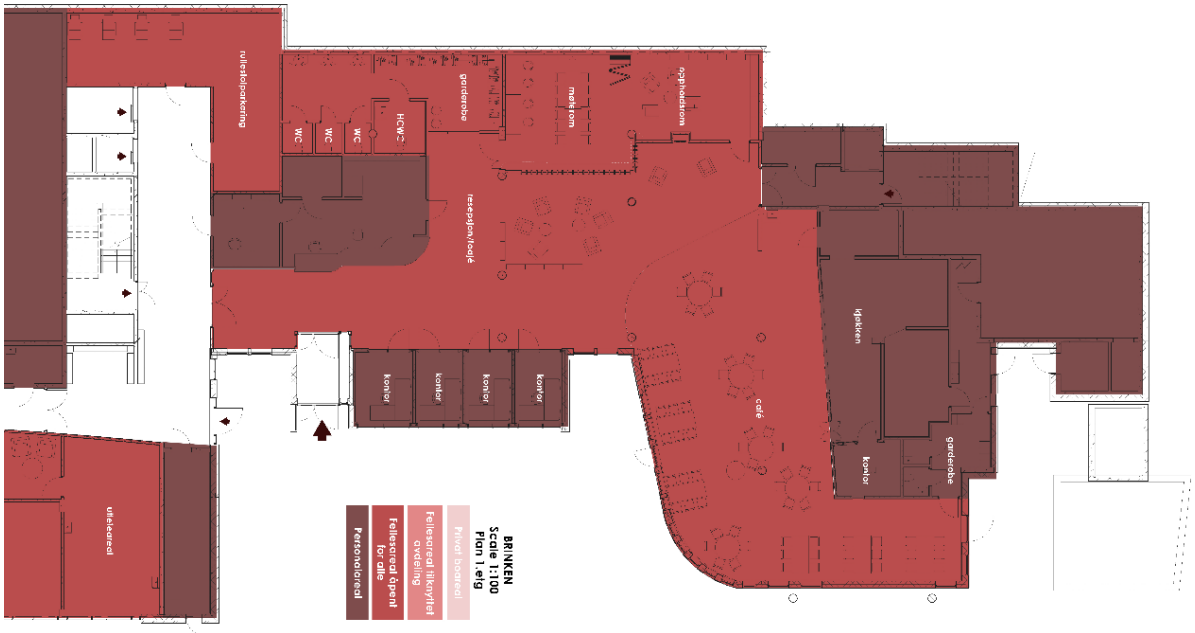
Kampen Omsorg+ var ferdigstilt høsten 2012. Bygget ble tegnet av Hille Melbye Arkitekter og BLARK: Bjørbekk & Lindheim.



Plantegning av første etasje som viser inngang og fellesrom. Tegning: Hille Melbye Arkitekter



Plantegning av andre etasje som viser inngang på bakside og typiske boligplaner. Tegning: Hille Melbye Arkitekter



Plantegning av første etasje som viser inngangsareal med fellesrom, garderobe, kafé og kontorer. Tegning: Hille Melbye Arkitekter

Plantegning av leilighetene og foto av bad. Tegning: Hille Melbye Arkitekter. Foto: Maida Mulaosmanovic.

Alle leilighetene fikk Husbankens omsorgsboligtilskudd som en prøveordning. Leilighetene er ordinært utformet og følger Husbankens omsorgsboligstandard slik den var den gangen. Leilighetene er prosjektert med soverom som er tilpasset enkeltseng. Tanken er at man må benytte stua (til soverom) når senga trenger å stå i «pleiesitasjon», det vil si stå ut fra veggen slik at en hjelper kan komme til fra begge sider.

Boligkomplekset består i dag av 91 selvstendige leiligheter hvorav 11 er beregnet på par. Leilighetene er mellom 42 og 64 kvadratmeter. Alle leilighetene har separat soverom, entré og bad, et lite kjøkken og egen balkong. I hver etasje er det halvprivate fellesrom i korridoren med uformelle sittegrupper for de som bor i etasjen. I tillegg er det flere store fellesarealer foran heisene i hver etasje. I andre etasje er det dessuten fellesstuer som kan brukes av beboere og som kan lånes ut til andre. De fleste aktivitetsrom og felles oppholdsarealer ligger i første etasje, og er åpne og tilgjengelige for beboere og andre besøkende. Bygget har også en stor felles takterrasse.

Det er trinnfri adkomst til bygget både fra for- og baksiden. Resepsjonen ligger på forsiden av huset rett ved inngangsdøra, i tilknytning til det store fellesarealet i første etasje. Kafeen er en del av dette fellesarealet. I tillegg er det flere rom i første etasje som brukes til frisør, treningsrom, filmvisning, møterom og internettkafé. Det er også et rom som brukes som butikk for husflidsprodukter som beboerne har laget, og for gjenstander som blir donert for salg. Flere kontorer for husverter, kulturmedarbeider og leder samt et bibliotek/møterom ligger i tilknytning til fellesarealet i første etasje. Her er det også garderobe og toalett. Det er laget en liten sitteplass ute foran inngangen ved resepsjonen. Alle etasjene er tilgjengelige via trapp og heis. Selv om inngangspartiet er terskelfritt, har inngangen til de enkelte leilighetene en liten terskel.

Teknologien i bygget

Et foregangsprosjekt

Kampen Omsorg+ ble planlagt som et foregangsprosjekt i bruk av teknologiske løsninger. Valg av teknologiske løsninger var ifølge Oslo kommune basert på to krav: 1) løsningene skulle gi beboerne trygghet; 2) løsningene skulle gi læringseffekt for Oslo kommune fordi dette var første gang kommunen implementerte velferdsteknologi i stor skala.

Digital teknologi er en integrert del av Kampen Omsorg+ og inkluderer både velferdsteknologi og smarthusløsninger. Smarthusløsningene styrer blant annet lys og varme, og inngår som en del av byggets teknologiske infrastruktur. Digitale trygghetsalarmer er en integrert del av tilbudet. I tillegg er alle leilighetene utstyrt med nettbrett. Tanken bak nettbrettene var at beboerne skulle kunne kommunisere med husverter og med familie via interaktiv teknologi.

Smarthusløsninger og velferdsteknologi kan forstås som to delvis overlappende kategorier, ved at ulike former for smarthusløsninger inngår i velferdsteknologidefinisjonen. I denne rapporten har vi valg å ta for oss smarthusløsninger og velferdsteknologi hver for seg. Dette har sammenheng med at beslutninger om og ansvar for disse løsningene ble fordelt mellom Kirkens Bymisjon og Oslo kommune. Dermed var det to ulike prosesser som lå til grunn for valg av løsninger. Driften ble også ulik for de to typene teknologier.

Følgende løsninger ble installert i Kampen Omsorg+:

- Velferdsteknologiske løsninger:
  - Nettbrett for kommunikasjon og oversikt over aktivitetstilbud
  - Digital trygghetsalarm
- Smarthusteknologi:
  - Integrerte løsninger for varme og ventilasjon
  - Sensorløsninger for komfyrvakt, vannstopp, bevegelsesstyrt lys og «nøkkelfrie»[4] dører.
- Andre former for teknologi:
  - Teleslynge i kafeen/fellesarealet i første etasje

[4] Dørene låses med digitalt kort i stedet for ordinære nøkler.

Velferdsteknologiske løsninger

Valg og finansiering

De velferdsteknologiske løsningene (nettbrett, digital trygghetsalarm og ledelys for soverom og bad) ble valgt og finansiert av Oslo kommune. Prosessen med å velge løsninger startet i 2011 med en dialogkonferanse mellom kommunen og aktuelle leverandører. På dette tidspunktet deltok Oslo kommune i EU-prosjektet e-Senior[5]. Gjennom en innovativ anskaffelse inngikk Oslo kommune en avtale med Hospital IT om leveranse av 100 nettbrett og trygghetsalarmer med posisjonssendere som skulle installeres på Kampen Omsorg+. Oslos bidrag i EU-prosjektet var også å etablere et visningsmiljø for velferdsteknologi. På dette tidspunktet var Kampen Omsorg+ under bygging. Oslo kommune gikk i dialog med Kirkens Bymisjon, og det ble etablert en visningsleilighet på Kampen. Her ble det satt i gang en prosess med implementering av velferdsteknologi i større skala.

Digitale trygghetsalarmer

Da Kampen Omsorg+ var under bygging, hadde Oslo kommune et analogt system for trygghetsalarmer. Et analogt system kan ikke ta imot digitale signaler, og derfor ble trygghetsalarmene rutet via radiosendere til husvertene på huset. Alarmene går til en personsøker som husvertene bærer med seg. Når en alarm utløses, får husvertene informasjon om hvem som har utløst alarmen, og de har ansvar for å følge opp. Unntaket er trygghetsalarmene som er tilknyttet de tre rehabiliteringsleilighetene i bygget. Disse betjenes ikke av husvertene, men er rutet til en kommersiell alarmsentral på linje med andre trygghetsalarmer i Oslo kommune.[6]

Betjening av de digitale trygghetsalarmene hørte ikke med i den opprinnelige anbudsavtalen mellom Kirkens Bymisjon og Oslo kommune om drift av servicetjenestene. Opprinnelig var planen tvert imot at beboere i Omsorg+ skulle omfattes av den ordinære alarmtjenesten som betjener Oslos befolkning. Det ble imidlertid ikke installert analoge telefonlinjer i bygget, og dette resulterte i at beboerne ikke kunne få tilgang til den ordinære analoge trygghetstjenesten. Situasjonen ble løst ved at Kirkens Bymisjon tok ansvaret for å betjene de digitale trygghetsalarmene. Trygghetsalarmene var anskaffet fra e-Seniorprosjektet uten ytterligere vederlag/økonomisk kompensasjon.

Nettbrett

Det følger med et nettbrett til hver leilighet. Nettbrettene ble utviklet av Hospital IT, som var leverandør av de velferdsteknologiske løsningene da Kampen Omsorg+ ble bygget. Da de teknologiske løsningene ble planlagt, tenkte man at hjemmetjenesten kunne bruke nettbrettene til å hente og registrere brukerinformasjon ved å koble seg til kommunens interne nett via nettbrettet. Dette viste seg å ikke være mulig ettersom løsningen på huset er utenfor kommunens digitale brannmur.

Nettbrettene har størrelsen 9,7 tommer, som er samme størrelse som de fleste kommersielle nettbrett, men innholdet er modifisert i henhold til kravspesifikasjonen utarbeidet av Oslo kommune. Beboerne kan bruke nettbrettet for å få informasjon fra kafeen om dagens meny, samt informasjon om aktiviteter på huset. Nettbrettet har også en kalender og et bildealbum. Det var tenkt at nettbrettet skulle ha en sentral funksjon i kommunikasjonen og informasjonsutvekslingen mellom personalet på huset og beboerne. Det ble for eksempel lagt inn mulighet for å ringe og sende meldinger mellom beboer og husvert.

Smarthusløsninger

Kirkens Bymisjon ønsket et framtidsrettet og innovativt bygg. Det ble derfor installert et smarthussystem i bygget. Kirkens Bymisjon valgte å utnytte (smarthus)teknologien så mye som mulig innenfor de økonomiske rammene. Dette betyr at det ble valgt en mer omfattende installasjon enn det som ble spesifisert i kravspesifikasjonen. Løsningene er basert på KNX-teknologi[7]. Kostnad var en

[5] https://interreg.no/prosjektbank/esenior/

[6] Ved årsskiftet 2017/2018: Aleris/Telenor og Doro Care

[7] KNX-teknologi er en smarthus-installasjon som kan styres, kontrolleres og endres sentralt. Det vil si at brytere kan programmeres ut fra hva som skal styres og hvordan det skal styres. Man kan for eksempel

viktig faktor da denne infrastrukturen ble valgt. KNX-teknologien er billigere enn annen smarthusteknologi fordi den ikke overvåker trafikken i hver enkelt enhet.

Følgende smarthusløsninger er installert:

- Komfyrvakt: Hver leilighet har kjøkkenbenk med komfyr. En komfyrvakt er koblet til kokeplatene på komfyren. Ved overoppheting slås strømmen automatisk av, slik at brann unngås.
- Ventilatoren over komfyren er koblet sammen med komfyren og starter automatisk når man slår på komfyren. Funksjonen sikrer at avtrekket starter når komfyren er i bruk. Beboeren trenger bare å håndtere komfyren. Dette reduserer også antall falske brannalarmer som følge av matos.
- Vannstopp: Alle bad og kjøkken har installert sensor for vannstopp. Funksjonen gjør at vanntilførselen automatisk stenges dersom det kommer vann på gulvet. Hensikten er å unngå oversvømmelse dersom beboeren glemmer å skru igjen vannkrana, eller dersom det oppstår lekkasje fra kjøkkenbenk/oppvaskmaskin.
- Bevegelsesstyrt lys: I alle oppholdsrom er det installert bevegelsesdetektorer som er koblet til taklyset. Dette gjelder også på badet og i soverommet. Lyset slår seg automatisk på når sensoren registrerer bevegelse i rommet, og av når den ikke registrerer bevegelse.
- «Nøkkelfrie» dører: Bruk av nøkkelkort betyr at beboerne ikke trenger å håndtere tradisjonelle nøkler. Beboerne bærer med seg et kort og holder kortet inntil kortleseren for å låse opp. Dersom en beboer mister kortet, kan låsen omprogrammeres slik at dette kortet ikke fungerer lenger. Det er valgt to ulike systemer for adgang med nøkkelkort fra to leverandører: ett system for ytterdører til bygget og ett system for døra inn til hver enkelt leilighet. Kostnad var viktig ved valg av disse løsningene.
- Ventilasjon og varme: Ventilasjon og varme er styrt av smarthussystemet. Varmen styres sentralt, men den enkelte beboer kan regulere temperaturen i egen leilighet med +/- 3 grader celsius. I tillegg til vannbåren varme har alle leiligheter balansert ventilasjon med oppvarmet tilluft[8].
- Teleslynge: Det ble installert teleslynge i kafeen og fellesarealet i første etasje. Denne teknologien har ikke fungert og er derfor avinstallert. Per i dag er det derfor ingen teleslynge i bygget.

Tjenestene på Kampen Omsorg+

Oslo kommune

Hjemmetjenesten i Bydel Gamle Oslo

Bydel Gamle Oslo er med i kommunens prosjekt «Tillitsmodell for hjemmetjenesten»[9]. Hjemmetjenesten som betjener Kampen Omsorg+ jobber etter denne modellen. Modellen legger til rette for tverrfaglige team som er selvstyrte, tar egne faglige beslutninger og som fordeler oppgavene seg imellom. Teamene består av sykepleiere, helsefagarbeidere, fysioterapeut, ergoterapeut og saksbehandler.

Saksbehandler er fast medlem av teamet og saksbehandlingen foregår i tett kontakt med brukeren og i en tverrfaglig kontekst. Hjemmesykepleien gir praktisk bistand og har fast base på bygget, og er organisert i arbeidslag med sykepleier og helsefagarbeidere. Arbeidslaget utgjør vanligvis tre til fire personer. Alle tjenestene, inkludert praktisk bistand og fysio-/ergoterapitjenester, ytes ved tildeling basert på individuelle vedtak.

---

programmere hvilke lys en bryter skal styre, og om bryteren samtidig skal slå av/på strømmen i stikkontakten, regulere varmen og ventilasjonen. Teknologien settes opp av fagfolk, men kan justeres av brukeren.

[8] Tilluft skjer ved at luft i huset transporteres fra rom med tilluftsventil til rom med avtrekksventil.

[9] https://www.oslo.kommune.no/politikk-og-administrasjon/prosjekter/tillitsmodell-for-hjemmetjenesten/#gref

Ergoterapi- og fysioterapitjenesten
Ergoterapi- og fysioterapitjenesten er en turnusbasert tjeneste som har ansvar for innbyggerne i hele bydelen. Tjenesten følger brukerne tett og ofte i en kortere periode. Tjenesten til beboere på Kampen Omsorg+ ytes etter vedtak og brukes mest av beboerne i de tre rehabiliterings-leilighetene.

Andre tilbud
En privatpraktiserende fysioterapeut driver sin egen virksomhet i bygget. Som en del av leieavtalen tilbyr fysioterapeuten gratis trimgrupper for beboerne. Tilbudet er primært for beboere, men andre eldre i bydelen kan også delta mot betaling.

Kirkens Bymisjon
Fra Bymisjonens side bemannes Kampen Omsorg+ med daglig leder (som blant annet har helsefaglig bakgrunn), husverter og en kultur- og frivilligleder. På dagtid er det fire personer til stede på huset: leder, kultur- og frivilligleder og to husverter. Om ettermiddagen og kvelden er det to husverter til stede. Om natta er det en husvert med helsefaglig kompetanse til stede.

Kampen Omsorg+ skal ikke være et institusjonstilbud.[10] Det ble allerede i planleggingen bestemt at husvertene, som er fast tilknyttet stedet, ikke skal gå inn i personnære helse- og omsorgsoppgaver. Kirkens Bymisjon har helt fra starten rekruttert personer som ikke har helsefaglig bakgrunn til stillingene på dag- og kveldstid, nettopp for å markere et skille mellom de sosiale og praktiske oppgavene som husvertene skal ivareta, og de helsefaglige og pleiefaglige oppgavene som hjemmetjenesten i Oslo kommune skal besørge. Husvertene skal være tilgjengelig for både beboere, pårørende og besøkende. Husvertene er slik sett tiltenkt en sentral rolle i den daglige driften ved Kampen Omsorg+.

Kultur- og aktivitetsprogrammet er en svært viktig del av botilbudet, og er rettet mot både beboerne og besøkende. Kultur- og frivilligleder har hovedansvar for aktivitetene og kulturprogrammet og for frivilligheten på huset, og er derfor en nøkkelaktør. Denne stillingen er faglig, og den nåværende kultur- og frivilligleder er utdannet musiker og musikkterapeut. Stillingen er forankret i et fagmiljø i Kirkens Bymisjon der kulturmedarbeideren har faste møter med andre i lignende stillinger andre steder i organisasjonen. Vedkommende deltar også i planlegging og gjennomføring av andre kulturaktiviteter i regi av Kirkens Bymisjon.

Både leder, husverter og kulturmedarbeider har base i det åpne resepsjonsområdet rett ved inngangen i første etasje. Resepsjonen er det første besøkende og beboere møter når de kommer inn i bygget. Alle som skal til kafeen og fellesarealet i første etasje passerer resepsjonen.

Kultur- og aktivitetstilbudet ved Kampen Omsorg+
Kulturelle og sosiale aktiviteter er en svært viktig del av tilværelsen på Kampen Omsorg+. Aktivitetene bygger på bymisjonens verdigrunnlag om omsorg, respekt og inkludering.

Ved å legge til rette for sosial deltagelse ønsker Kirkens Bymisjon å gi den enkelte mulighet til å oppnå best mulig trivsel og livskvalitet, og dermed opprettholde fysisk og psykisk helse. Derfor legges det stor vekt på et rikt og varier kultur- og aktivitetsprogram, der både beboere og besøkende kan delta.

[10] Et viktig skille mellom institusjon og f.eks. omsorgsboliger er at ved omsorgsbolig har beboeren bl.a. råderett over boligen, jf. Lov om husleieavtaler (husleieloven). Beboere på Kampen Omsorg+ har leiekontrakt med Oslo kommune.

Utdrag fra kulturprogrammet 2017

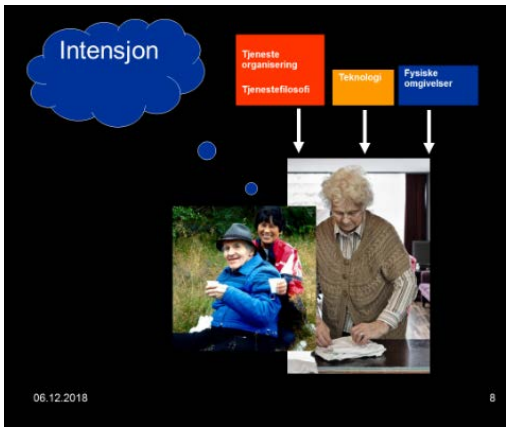
Et rikholdig Omsorg+tilbud kan bare skje ved at mange yter frivillig innsats. Ved Kampen Omsorg+ ønsker vi velkommen frivillige medarbeidere som er og kan forskjellig ting, og folk som selv kan ha utbytte av frivillig aktivitet. Aktuelle aktivitetsarenaer er kulturtilbud, internettkafe, trim, trening, hobby, film, lesing, musikk, kafevert, spillekvelder, besøk, følge beboere til turer og ærend utenfor huset.

Fra hjemmesiden til Kampen Omsorg+

Det brede kultur- og aktivitetstilbudet er grunnleggende for at Kampen Omsorg+ skal være det botilbudet Kirkens Bymisjon ønsker at det skal være. Det er kulturmedarbeiderens oppgave å planlegge og følge opp programmet. Aktivitetene spenner fra organiserte tilbud i regi av kultur- og aktivitetsleder eller andre innleide kulturarbeidere, til tilbud i regi av frivillige. Det skjer også ofte spontane, uplanlagte aktiviteter. Aktivitetene dekker et bredt spekter, med blant annet musikk, dans, skrive- og malekurs, høytlesing og bingo. Blant kursene som tilbys er også kurs i bruk av digitale medier, som pc, nettbrett og mobiltelefon. I tillegg er det tilbud om fysiske aktiviteter som trim med faglig veiledning av fysioterapeut, samt turer og utflukter.

Treningsrommet. Foto: Kirkens bymisjon

Kampen Omsorg+ er dessuten møteplass for mange ulike grupper i alle aldre. Hit kommer blant annet barnehager, foreldre med babyer, ungdommer, naboer og eldre fra bydelen, og også noen fra andre bydeler finner veien hit. Et eksempel på en gruppe som rekrutterer fra større områder, og som møtes jevnlig på Kampen Omsorg+, er Regnbuetreff, som er et trefftilbud for eldre homofile og lesbiske. Et annet eksempel er babysang, som er et trefftilbud for foreldre og små barn. Samarbeidet med bydelens ungdomsverksted legger til rette for at ungdommer kommer ukentlig og lager felles kveldsmat for beboerne.



Figur: Karin Høyland

Del 2: Erfaringer

Innledning

Om denne delen av rapporten

Da evalueringen ble gjennomført, hadde Kampen Omsorg+ vært i drift i seks år. Både beboere og ansatte har kommet og gått siden oppstarten. I del 2 av rapporten drøftes erfaringer som beboere, ansatte og pårørende (i 2017/2018) har med de løsningene som er valgt. Vi går nærmere inn på erfaringene med henholdsvis teknologien, det sosiale livet, tjenestene og de fysiske omgivelsene. Selv om disse elementene tematisk blir beskrevet hver for seg, ser vi at de påvirker hverandre gjensidig. Og det er helheten og samspillet som utgjør tilbudet Kampen Omsorg+.

Beboerne på Kampen Omsorg+

Oversikten over beboere som ble laget i 2017, viser at det var flere kvinner enn menn som bodde på Kampen Omsorg+. Kvinnene var i gjennomsnitt eldre enn mennene.

	Menn	Kvinner	Totalt
Antall beboere	35	53	88
Aldersgjennomsnitt	79	85	83
Gjennomsnittlig botid i døgn	675	641	658

Oversikt over beboere ved Kampen Omsorg+ i 2017

Den eldste beboeren i 2017 var født i 1916 og den yngste i 1950. Gjennomsnittlig botid var litt over 1,5 år. Korteste botid var ca. en måned og lengste botid var ca. fire år. Menn bodde i gjennomsnitt litt lenger ved Kampen Omsorg+ enn kvinner. En oversikt fra 2017 viser at blant de 73 beboerne som avsluttet boforholdet det året, flyttet ca. halvparten til et annet tilrettelagt tilbud og ca. halvparten døde.

Oppsummerende erfaringer

Samtalene med beboere og pårørende om hvordan det er bo på Kampen Omsorg+, viser at de aller fleste beboerne trives godt. Det oppleves trygt og sosialt å bo på Kampen Omsorg+. Ifølge én av beboerne er det en stor fordel at det alltid er noen å prate med: «*Det sitter alltid noen her. Bor du alene så er du alene*». En pårørende sier: «*For meg som bor i Bergen er det godt å vite at det er folk der. Det er alltid vakt der. Det er betryggende*».

Det er enkel tilgang til fellesarealene og til de ulike aktivitetene som foregår der. Kirkens Bymisjon legger også stor vekt på at huset skal være åpent og tilgjengelig for besøkende og for nærmiljøet. Besøkende kan være både eldre og yngre, det kan være pårørende eller frivillige som bidrar i noen av aktivitetene. Gjennom kulturprogrammet tilbyr huset en rekke aktiviteter, og alle aktivitetene er godt besøkt. En besøkende, som også bidrar som frivillig av og til, sier:

> «*De som jobber her er veldig hyggelige og imøtekommende. Lokalene er veldig flotte, særlig fellesarealene med kafé, møteplasser og bibliotek. Det er mange flotte aktiviteter her å være med på. Jeg bruker også trimrommet av og til*».

Det foregår hele tiden noe som beboere og besøkende kan velge å delta på. Samtidig viser intervjuene at beboernes deltagelse, ønsker og behov når det gjelder å delta i det sosiale livet på huset er forskjellig. En beboer sier: «*På gymnastikken er jeg som regler helt alene. Enten så gidder dem ikke eller så er dem for dårlige*». En annen sier: «*Jeg bruker biblioteket mye, det er mange flotte aktiviteter her som vi kan være med på*». Mens én av beboerne mener det skjer for lite, er det andre som velger å ikke delta i aktiviteter, og som tilbringer det mest av tiden inne hos seg selv når de er hjemme.

Samtalene med beboerne viser at mange opplever det som trygt og godt å bo på Kampen Omsorg+.
Foto: Kirkens Bymisjon

Erfaringer med teknologiene som er installert

Velferdsteknologi

Digitale trygghetsalarmer

Så godt som alle beboerne har digital trygghetsalarm. Bruk av trygghetsalarm blir registrert i husvertenes loggbok, og er viktig dokumentasjon for å få oversikt over husvertenes arbeidsoppgaver og arbeidshverdag. Loggbøkene og intervjuene viser at det varierer betydelig hvor mange trygghetsalarmer som utløses per måned. Enkelte beboere er storbrukere av trygghetsalarmen, mens andre aldri utløser den. Antallet utløste trygghetsalarmer gir også en indikasjon på den enkelte beboers helseproblemer og funksjonsnivå, og brukes blant annet som dokumentasjon i bekymringsmeldinger til bydelen. Denne dokumentasjonen er viktig for eksempel når det oppstår diskusjon om hvorvidt en beboer har fått et større hjelpebehov enn tidligere og/eller bør få tilbud om sykehjemsplass. I slike tilfeller løftes situasjonen for beboeren til ledelsesnivå i hjemmetjenesten i bydel Gamle Oslo.

Det er mange grunner til at beboerne utløser trygghetsalarmen. Noen ganger gjelder alarmen henvendelser om hjelp som husvertene kan utføre, for eksempel å finne ting som er blitt forlagt. Dette er hjelp som ikke krever helse- eller pleiefaglig kompetanse. En beboer som har falt noen ganger, sier: «*Det er trygt og godt med trygghetsalarmen rundt håndleddet. Den har jeg brukt. Husverten kommer fort. Dette setter jeg stor pris på*».

Andre ganger gjelder det behov som hører inn under hjemmetjenesten. I slike tilfeller kontakter husverten hjemmetjenesten og formidler behovet videre. Det er ikke alltid hjemmetjenesten er tilgjengelig på kort varsel. I den daglige praksisen synes husvertene at det er svært krevende å avslå å hjelpe en beboer som spør om hjelp, selv om behovet ligger utenfor deres faglige ansvarsområde. Da forsøker som regel husverten å hjelpe beboeren på best mulig måte. Ofte er det uklart om henvendelsen faller inn under husvertenes eller hjemmetjenestens ansvarsområde. I slike situasjoner skjer det forhandlinger om ansvar og oppgavefordeling mellom husvertene og hjemmetjenestene. Mange slike situasjoner er beskrevet i loggbøkene over daglige hendelser på huset. Som oftest dreier det seg om hendelser som løses der og da.

I intervjuene formidler husvertene at ansvaret for å motta trygghetsalarmene kan føre til at de opplever et stort press. Enkelte husverter opplever at de kommer i situasjoner der de påtar seg oppgaver de ikke er kvalifisert for, spesielt knyttet til pleie og stell av beboere som er blitt syke og trenger mye tilsyn. Husvertene formidler også at de kan mangle kapasitet til å følge opp beboere dersom alarmer utløses ofte. Manglende kapasitet er spesielt et problem når de er få på vakt, som på kvelds- og nattestid og i helger.

Nettbrettene
Nettbrett er installert i hver leilighet. Ifølge intervjuene med husverter og beboere er nettbrettene svært lite brukt. Det er flere grunner til dette. Enkelte beboere forteller at nettbrettet ikke virker. Nettforbindelsen er ustabil og mange greier ikke å logge seg på internett. Både beboere og husverter gir uttrykk for at de synes brukergrensesnittet er komplisert. Det er vanskelig å forstå hva man skal trykke på for å få opp den informasjonen man ønsker. Noen sier at dette er hovedårsaken til at de ikke bruker nettbrettet. Andre sier at de ikke mestrer digital teknologi, og at de derfor ikke bruker nettbrettet. En beboer sier: «*Alt det med data er borte fra hodet mitt. Jeg skjønner ikke hvordan jeg skal starte en pc. Det er for oss som er i min situasjon og liknende at de må finne på noe enklere*».

Noen beboere har egen datamaskin eller nettbrett som de har kjøpt selv, og foretrekker å bruke dette. Andre igjen sier at de er opptatt av å være fysisk aktive. De får den samme informasjonen om dagens meny og aktivitetstilbud ved å gå ned til kafeen og resepsjonen. Der er det en tavle som viser dagens aktiviteter og dagens meny, og der er det alltid andre som de kan samtale med. På den måten gir turen ned til kafeen og fellesarealene en mulighet til å være sosial og treffe andre.

Smarthusløsninger
KNX-teknologien
Ved valget av KNX-teknologien var kostnad en viktig faktor. KNX-teknologien er billigere enn annen smarthusteknologi fordi den ikke overvåker trafikken i hver enkelt enhet. Det vil si at systemet ikke rapporter om hvor i systemet eventuelle feil oppstår. Dersom det oppstår en feil, blir systemet «hengende», det vil si at det slutter å fungere. Når dette skjer, må det gjøres en omfattende feilsøking for å finne ut hvor i systemet feilen er. KNX-teknologien er slik sett en sårbar teknologi når den kobles til mange enheter og funksjoner, som på Kampen Omsorg+.

At systemet «henger» har vært et vedvarende problem på Kampen. Erfaringene med smarthusteknologien er svært variert. Mye fungerer godt, men ikke alle løsningene har fungert slik man hadde tenkt seg da teknologien ble valgt. Generelt peker disse erfaringene på at det ikke nødvendigvis er en god løsning å automatisere flest mulig funksjoner, som lys-, vann- og varmestyring, i boliger for eldre. I det følgende vil vi gå nærmere inn på erfaringene med hver enkelt teknologi.

Komfyrvakt
Hver leilighet har kjøkkenbenk med komfyr. En komfyrvakt er koblet til kokeplatene på komfyren. Ved overoppheting slås strømmen automatisk av, slik at brann unngås. Dette er et spesielt viktig sikringstiltak for beboere med kognitiv svikt. Funksjonen med at strømmen slås av kan imidlertid overstyres ved å plassere en magnet på sensoren. Disse magnetene brukes blant annet av hjemmetjenesten når de lager mat til den enkelte beboer, fordi de vil unngå at strømmen kuttes mens de lager mat. Det har hendt at magneten blir glemt igjen slik at komfyrvakten ikke blir koblet til igjen etter at komfyren har vært brukt. Dette har forårsaket brann hos en beboer som skrudde på en plate og glemte å slå den av igjen. Muligheten for å overstyre komfyralarmene ved å bruke magneten, og risikoen for å glemme å ta den vekk igjen, utgjør en brannsikkerhetsrisiko.

Vannstopp
Alle badene har installert sensor for vannstopp. Denne funksjonen gjør at vanntilførselen automatisk stenges dersom det kommer vann på gulvet. Hensikten er å unngå oversvømmelse dersom beboeren glemmer å skru igjen vannkranen. Disse sensorene er svært følsomme og fanger også opp mindre

vannsøl. Enkelte beboere har opplevd at vannet har stoppet når de dusjer fordi de har sølt vann utenfor dusjsonen. Da må de ut på det våte golvet og tørke opp, noe som kan medføre risiko for at de faller.

Bevegelsesstyrt lys
I alle leilighetene er taklyset i stue, soverom og bad sensorstyrt, det vil si at lyset slår seg på når sensoren i rommet fanger opp bevegelse. På badet er det en bryter som kan sette lyset i nattstilling slik at det ikke slås på ved bevegelse, men med en bryter. Sensorstyrt belysning gir lys for dem som ikke husker å skru på lyset, og dette bidrar til tryggere bevegelser. Sensorene er svært følsomme for bevegelse. Det har hendt at det bevegelsesstyrte lyset på soverommet har skapt problemer for beboere som ikke skjønner at dette lyset kommer på av seg selv når de beveger seg. Noen har også opplevd at lyset har slått seg på når de snur seg i senga.

Planen var at beboerne skulle kunne gjøre individuelle valg om tidslengde på lyset. Den individuelle programmeringen av sensorene var komplisert, og man måtte leie inn ekstern kompetanse for å gjøre dette. Alle disse erfaringene har gjort at sensorer har blitt frakoblet, noe som igjen kan skape problemer dersom beboeren er oppe om natta. Bevegelsesdetektoren på badet gjør at lyset slukkes når sensoren ikke registrer bevegelse. Dette kan for eksempel skje for beboere som har dusjkabinett. Når de står i dusjkabinettet, oppfatter ikke bevegelsesdetektoren de bevegelsene som skjer bak glasset i kabinettet, og lyset slås av. For å få lyset på igjen må beboeren åpne dørene til kabinettet og vifte med armene.

«Nøkkelfrie» dører
Med nøkkelkort trenger ikke beboerne å håndtere nøkler, noe som blant annet er en fordel for de med dårlig håndmotorikk. Beboerne bærer med seg kortet og holder det inntil kortleseren for å låse opp. Dersom kortet mistes, får beboeren et nytt kort og låsen omprogrammeres. Låssystemet må oppgraderes jevnlig. Dette gjøres av vaktmesteren to ganger i året, og det tar fra tre til seks timer hver gang. Låsen inn til hver leilighet må oppdateres separat ved at vaktmesteren går gjennom huset og laster inn det nye programmet på hver enkelt dør. Ifølge Kirkens Bymisjon vil en enhetlig løsning basert på ett system for låser være å foretrekke. Dagens løsning med ulike systemer for ytter- og innerdører oppleves som unødvendig arbeidskrevende og dyrt i drift.

Ventilasjon og varme
Ventilasjon og varme styres av smarthussystemet, og den enkelte beboer kan ikke regulere temperaturen i egen leilighet. Det er ikke installert annen varme enn den som går gjennom ventilasjonsanlegget. Varmestyringen har vært et problem siden innflyttingen. Mange beboere har klaget over at leilighetene ofte er for kalde, spesielt i vinterhalvåret. Problemene med dimensjonering av varme- og ventilasjonsanlegget har ført til betydelig frustrasjon og klager fra beboere. Erfaringene viser at varmesystemet var underdimensjonert allerede da det ble installert. Dette har vært en reklamasjonssak som nå er løst, men det har tatt nesten fem år å få rettet feilen. Fremdeles klager enkelte beboere over at de fryser på kalde dager. Noen har kjøpt elektrisk varmeovn, og de må da betale ekstra for strøm. Dette skaper en del misnøye blant beboerne.

Teleslynge
Teleslyngen har ikke fungert og er derfor avinstallert. Per i dag er det derfor ingen teleslynge i bygget.

Valg av teknologi
Erfaringene med smarthusteknologien viser at det er svært viktig allerede i planleggingen å tenke helhetlig og praksisnært når det gjelder valg av teknologiløsninger. Det er grunnleggende viktig at valgene bygger på innsikt i beboerne hverdagsliv, vaner, behov og ressurser. Erfaringene viser generelt sett er at det er utfordrende å ha mange automatiske løsninger i leilighetene. Dette gjelder ikke bare sensorteknologien, men også den automatiske reguleringen av varme og ventilasjon. Et viktig poeng som blir trukket fram av våre informanter, er at konvensjonelle løsninger basert på kjent teknologi, som lysbryter på badet som kan slås av og på, og radiatorer som den enkelte beboer kan regulere selv, ville vært bedre egnet for mange av beboerne. Det er derfor viktig å tenke nøye igjennom hvilke funksjoner beboeren kan ivareta selv før smarthusløsninger og sensorer installeres.

Erfaringer med det sosiale livet på Kampen Omsorg+

Kvaliteter ved bomiljøet

Kultur- og aktivitetstilbudet er en grunnleggende kvalitet ved botilbudet. En forutsetning for at de mange tiltakene og aktivitetene skal være det sosiale limet som ledelsen og husvertene ønsker, er at tilstrekkelig mange beboere både ønsker og har ressurser til å delta. Å mobilisere beboerne, besøkende og frivillige er en viktig, men også en utfordrende oppgave for både kulturarbeideren og husvertene. Resepsjonen er alltid betjent, og det er aktiviteter i fellesarealet hver dag, måltider i kafeen og tilrettelegging for sosiale treff. De sosiale aktivitetene er viktige elementer som bidrar til å gjøre Kampen Omsorg+ til et godt sted å bo og besøke.

Erfaringer med bomiljøet: beboersammensetning og hjelpebehov

Det er til enhver tid stor etterspørsel etter leiligheter i Kampen Omsorg+. Kommunen må prioritere blant søkere som alle har behov for en tilrettelagt bolig og hjelp i hverdagen. Søkere med langvarig nedsatt funksjonsevne på grunn av fysiske og psykiske vansker prioriteres først. Deretter søkere med kortvarig nedsatt funksjonsevne på grunn av fysiske eller psykiske vansker (Forskrift om tildeling av bolig i Omsorg+, 2010, § 9). I intervjuene med ansatte og ledere i bydel Gamle Oslo kommer det fram at det legges stor vekt på søkerens opplevelse av sosial isolasjon, ensomhet og utrygghet ved tildelingen. Dette betyr at søkere som blir tildelt leilighet allerede har helse- og omsorgstjenester når de flytter inn. Noen beboere kommer via andre korttidstilbud, andre kommer via opphold i en av de tre rehabiliteringsleilighetene i bygget.

Intervjuene med ansatte i hjemmetjenestene og husverter viser at det er en tendens til at beboere som flytter inn nå har større helseproblemer og flere funksjonsutfordringer enn de beboerne som flyttet inn da bygget var nytt. Når ansatte i hjemmetjenesten beskriver jobben sin, sier de blant annet:

> *«Mange av beboerne trenger mye hjelp. Det skulle ikke vært sånn. Meningen var at folk skal klare seg selv med litt hjelp. Men det er blitt slik at de trenger mye. Det er mange «tunge» brukere som får tildelt bolig. Det kan være både fysisk og psykisk».*

Også beboere vi snakker med gir uttrykk for at beboersammensetningen på Kampen Omsorg+ har endret seg i løpet av den tiden de har bodd der. En beboer sier: *«Kravet den gangen jeg flyttet inn var at jeg skulle klare meg selv, og det var nesten selvsagt at jeg skulle delta i sosiale aktiviteter. Slik er det ikke lenger».*

Beboere som flytter inn nå har større omsorgsbehov og flere helseutfordringer enn de beboerne som flyttet inn da bygget var nytt. Samtidig er de som flyttet inn da bygget var nytt blitt eldre, og mange av dem har også fått større hjelpebehov. En annen beboer sier: *«Vi flyttet hit fordi min ektefelle var syk, men jeg var frisk og klarte meg selv. Det var ikke snakk om noen spesiell omsorg, bare at det var enklere for oss å bo her enn der vi bodde før. Anledningen til et sosialt liv var svært viktig».*

Flere av beboerne vi snakker med er bekymret for at Kampen Omsorg+ skal utvikles mer og mer i retning av det de karakteriserer som et sykehjem. Beboere som flyttet inn da bygget var nytt, er opptatt av at dette nettopp ikke var intensjonen den gangen de flyttet inn. Mange av dem gir uttrykk for at de har lite til felles med de nye beboerne som kommer – beboere som de opplever har et lavere funksjonsnivå og større helseproblemer enn dem selv. For ansatte kan en slik endring bety større belastning knyttet til tyngre omsorgsoppgaver og færre beboere som kan være med og skape sosiale aktiviteter.

Erfaringer med tjenestene på Kampen Omsorg+

Bydel Gamle Oslos tjenestetilbud: rehabiliteringsleilighetene

Intervjuene viser at det er et visst trykk fra bydelen for å etablere flere rehabiliteringsleiligheter i huset enn de tre som allerede er der. Ifølge bydel Gamle Oslo er behovet for rehabiliteringsleiligheter svært stort:

> «*Det er et problem er at det er svært få slike tilbud i Oslo. Sykehusene bygget ned rehabiliteringstilbudene sine. Helsehusene har korttidsrehabilitering, men ikke døgnrehabilitering. Rehabilitering og trening i hjemmet er et godt tilbud ved at de kommer i gang med hverdagslige aktiviteter*». (Ansatt i bydel Gamle Oslo)

Brukere som trenger rehabilitering, men som ikke har mulighet til å bo i sin egen leilighet, får tilbud om opptrening i rehabiliteringsleilighetene: «*De får trening i å lage mat og stelle seg som de vil gjøre i sin vanlige bolig. Det er mer effektivt enn rehabilitering i institusjon*» (ansatt i hjemmetjenesten). Det er også en tendens til at brukere som har tilbud i en rehabiliterings-leilighet får tilbud om bolig ved første mulige tildeling.

Rehabiliteringsleilighetene kan på denne måten være en vei til leiekontrakt, noe som gjør at andre søkere ikke blir prioritert.

Beboere i rehabiliteringsleilighetene mottar rehabiliteringstjenester og eventuelt andre tjenester fra bydel Gamle Oslo. De skal i prinsippet ikke ha tjenester fra husvertene, da disse leilighetene ikke er en del av botilbudet Omsorg+. Dette skillet er vanskelig, for ikke å si umulig, å opprettholde i daglig praksis. Beboerne i rehabiliteringsleilighetene bor i huset og omgås de andre beboerne og har full adgang til å delta i alle aktiviteter som foregår der. Det hender ofte de har behov for hjelp som hjemmetjenesten ikke kan innfri der og da. Dette kan for eksempel være nye beboere som kommer uanmeldt sent på kvelden eller i helgen etter at kafeen er stengt, og som ikke har handlet inn mat. Det har også hendt at nye beboere kommer uten ekstra klær og toalettsaker. Da sørger husvertene for at de får den hjelpen de trenger.

Et eksempel: En kveld vi var til stede for å observere, ankom en person sammen med pårørende. Vedkommende skulle bo i en av rehabiliteringsleilighetene. Hjemmetjenesten skulle tatt imot og introdusert vedkommende for leiligheten og huset, men de er var ikke til stede. Dermed tok en husvert denne oppgaven, og sørget for at vedkommende fikk det nødvendige.

Ifølge intervjuene opplever husvertene at Bydel Gamle Oslos beskjed om at de ikke skal bistå de som bor i rehabiliteringsleilighetene slik de bistår andre beboere, til tider er umulig å etterleve. Et slikt skille er både praktisk vanskelig å håndheve, og det strider mot det etiske fundamentet for Kirkens Bymisjon og Kampen Omsorg+ om inkludering, likeverd og omsorg. Enkelte understreker at det er umulig ikke å bistå et menneske som trenger hjelp der og da. Det er svært vanskelig for husvertene å håndtere to forskjellige praksiser samtidig; en for beboerne med leiekontrakt og en annen for brukerne i de tre rehabiliteringsleilighetene.

Korttidsboliger inne i et bomiljø som dette byr på både fordeler og ulemper. Rehabiliterings-leilighetene fungerer som en arena for å prøve ut om personen klarer å flytte tilbake til egen bolig, eller om personen kan bo i Omsorg+ og bli innlemmet i det sosiale miljøet på huset. Noen får tilbud om leilighet på Kampen Omsorg+ , og de finner styrke og inspirasjon i miljøet. Andre flytter videre til et annet tilbud. Denne midlertidigheten er en ulempe for bomiljøet ettersom den fører til stor gjennomtrekk ved at mange flytter inn og raskt ut igjen. De faste beboerne og besøkende som bruker huset vegrer seg derfor for å engasjere seg og etablere nye bekjentskap. Noen av korttidsbeboerne kommer tilbake og oppsøker kafétilbudet, det sosiale miljøet og aktivitetene på Kampen Omsorg+ også etter at de har flyttet hjem. Slik benytter de tilbudet som en hjelp til å kunne fortsette å bo hjemme.

Hjemmetjenestene

Det er populært blant ansatte i hjemmetjenesten å jobbe på Kampen Omsorg+. Det at de kan være der store deler av dagen, at de kan bruke kantina, og at de også har tid til å gjøre andre arbeidsoppgaver som dokumentasjon mens de er der, bidrar til opplevelsen av en god arbeidssituasjon. En ansatt i hjemmetjenesten sier: «*Jeg bor nesten her. Det er min faste arbeidsplass og jeg kjenner nesten alle beboerne og personalet. Vi* [hjemmetjenesten og husvertene] *samarbeider godt begge veier*».

Hjemmesykepleiens sterke tilstedeværelse er trolig et godt utgangspunkt for å skape tillit og et godt samarbeid både med husvertene og beboerne. Intervjuene viser at både hjemmesykepleien og husvertene opplever at de har et godt samarbeid til tross for at dette samarbeidet også er utfordrende, ettersom arbeidsoppgavene deres grenser opp til hverandre, samtidig som rammene for tjenestene er ulike. Informantene peker på flere årsaker til at dette samarbeidet stort sett fungerer godt. Viktige variabler er god ledelse og en stabil personalgruppe begge steder. Hjemmesykepleien formidler at det er lettere å organisere tjenestene når brukerne bor så samlet som på Kampen. Kampen Omsorg+ har et uttalt mål om å samarbeide tillitsfullt og godt med utøverne i hjemmetjenesten, fordi dette tjener beboerne best.

Kirkens Bymisjons tjenestetilbud

Kultur- og aktivitetstilbudet

Kultur- og aktivitetstilbudet er mye brukt og er en svært viktig del av det å bo på Kampen Omsorg+. Aktivitetene er også godt besøkt av andre utenfra, og de er derfor viktige også for andre som bor i bydelen – både yngre og eldre. Det er en tydelig ambisjon å engasjere både beboerne og besøkende i alle aldre. Hvor mange beboere som er aktive og hvor mye de deltar, varierer. Grunnen til variasjonen skyldes til dels beboernes funksjonsnivå:

> «*Noen deltar i alt, andre av og til og noen beboere ser jeg aldri. Noen er passivt tilstede. Det er også fint. De har glede av bare å være til stede selv om de ikke gjør noe aktivt. Det handler også delvis om kulturell kompetanse. Mange av beboerne kommer fra de ressursfattige bydelene i Oslo. De er preget av et liv med lite kulturell aktivitet. De er ikke vant til å engasjere seg i denne typen aktiviteter*». (Kulturmedarbeider)

Det finnes gode eksempler på aktiviteter som engasjerer mange:

> «*Forrige uke hadde vi en gruppe beboere som laget underholdningskveld med innslag, vitser og historier. Dette ble stor suksess og mye moro. Det var mye arbeid med å få det i stand, men vi trengte den kvelden alle sammen*». (Kulturmedarbeider)

Ansvaret for planlegging og gjennomføring av kultur- og aktivitetstilbudet hviler hovedsakelig på én person. Kulturmedarbeideren formidler at vedkommende har stor frihet til å utforme jobben. Kulturmedarbeideren viser stor kreativitet i måten de ulike aktivitetene dras i gang på, og åpenheten er stor for å gripe tak i nye ideer og muligheter som byr seg. Noen tiltak blir subsidiert for å gi drahjelp – det kan være tiltak som for eksempel gratis grøt på onsdagsmorgenen, støtte til instruktør på tegne- og malekurs, eller bruk av fysioterapeut i treningsgrupper. Dette er større eller mindre tiltak som bidrar til aktiviteter og som inspirerer både beboere og andre til å bruke huset.

Jobben som kultur- og aktivitetsleder er sammensatt og krever evne til å planlegge og arrangere ulike typer aktiviteter. Videre er evnen til å mobilisere både beboere og frivillige avgjørende. For å ivareta disse oppgavene kreves solid fagkompetanse og personlig engasjement – «rett person til rett oppgave» – først og fremst hos kulturmedarbeideren, men også hos husvertene som kan støtte dette arbeidet. Videre er forankring og støtte i et større faglig nettverk av betydning. Vi blir fortalt at det som er avgjørende for å gjøre en god jobb, er at kulturmedarbeideren har støtte fra ledelsen og at de sosiale ambisjonene i tilbudet er tydelig. Det er imidlertid en stor utfordring for kulturmedarbeideren å holde fast ved denne rollen, når én person har et oppgaveansvar som skiller seg fra det ansvaret kollegene som er husverter har. Hvilket ansvar kulturmedarbeideren har, krever god rolleforståelse fra alle, og

dette er en utfordrende balansegang som må håndteres i det daglige arbeidet. Kulturmedarbeider peker også på god faglig støtte gjennom samarbeid med andre som jobber i Kirkens bymisjon.

Husvertrollen
Ved oppstart i 2012 hadde Kirkens Bymisjon en overordnet tanke om hva husvertrollen på Kampen Omsorg+ skulle være. Men bortsett fra at husvertene ikke skal ta på seg helsefaglige oppgaver og andre oppgaver som faller inn under de kommunale hjemmetjenestenes ansvarsområder, var det ikke laget konkrete stillingsinstrukser. Oppgavene og ansvaret til husvertene har leder og ansatte utviklet i fellesskap i løpet av de årene tilbudet har eksistert. Det legges stor vekt på personlig egnethet og engasjement når husverter ansettes. Det vil blant annet si at Kirkens Bymisjon legger vekt på den enkeltes evne til å vise respekt for andre mennesker og utvise ansvarsfølelse ved å ivareta beboeres og (hver)andres behov. Ledelsen tilstreber dessuten mangfold når de setter sammen en personalgruppe.

Husvertene har altså svært variert bakgrunn og ulik yrkeserfaring. Deres formelle bakgrunn spenner fra kunstfag til teologi, økonomi, pedagogikk og tekniske fag. Mange har en eller annen form for livssynsutdanning, gjerne i kombinasjon med annen utdanning. Husvertene er både kvinner og menn. Husverter har kommet og gått i de seks årene siden oppstarten, men noen av husvertene har jobbet der hele tiden. Andre igjen er forholdsvis nytilsatte. Noen har søkt seg til Kampen Omsorg+ fordi de kjenner andre som jobber eller har jobbet her. Andre har svart på stillingsannonser. Mange husverter studerer eller har andre deltidsengasjement ved siden av jobben. Reduserte stillingsbrøker gir beste tilpasning til både Kampens Omsorg+ og deres behov.

Intervjuene med husvertene viser at de har mange oppgaver og roller. Husvertene støtter hverandre når ting er vanskelige, og de kan ofte oppleve krevende situasjoner fordi de jobber med mennesker som kan ha det vanskelig. Husvertene forteller at de opplever at de har tett og god kontakt med daglig leder ved Kampen Omsorg+. De forsøker å rette oppmerksomheten mot «det friske» hos beboerne, som noen av dem sier. En av deres viktigste oppgaver er å stimulere og oppmuntre beboerne til aktivitet og sosial deltagelse. De fungerer dermed som et sosialt bindeledd på huset. Rollen som husvert krever, ifølge informantene, stor etisk bevissthet. Husvertene sier at det er viktig å like å jobbe med eldre mennesker og de må kunne håndtere at rollen, arbeidsoppgavene og arbeidsdagen er uforutsigbar og av og til diffus.

Husvertene har base i resepsjonen, og de er godt synlige og lett tilgjengelige. Både beboere og besøkende henvender seg til de som oppholder seg i resepsjonen. Beboere som går forbi hilser, mange stopper og slår av en prat, og noen henvender seg med spørsmål eller fordi de trenger hjelp. Husvertene tar ofte initiativet til å innlede en samtale. Husvertene har også ansvar for å respondere på trygghetsalarmene. Dette gjør at de håndterer mange ulike typer krisesituasjoner som måtte oppstå til enhver tid.

Hverdagen for husvertene
Husvertene vi intervjuer, opplever at de har en svært meningsfull oppgave. Husvertene hjelper til med «*alt mulig som beboerne trenger hjelp til*», som flere av dem sier. Dette kan være hjelp til å bestille taxi, fikse en mobiltelefon eller en pc som ikke virker, hjelp til å få inn TV-signaler eller hjelp til å kle på seg. Det er trivelig, men av og til stressende, å være husvert, både fordi det kan være travelt, men også fordi det kan være vanskelig å sette grenser når de får henvendelser de ikke kan gjøre noe med. Eksempel på vanskelige henvendelser kan være spørsmål om hjelp til helsefaglige oppgaver, noe som ligger utenfor deres kompetanse og ansvarsområde. Dette oppleves spesielt stressende om kvelden når det kun er to husverter på jobb. Til tross for at husvertene kan oppleve vansker og stress i jobben, snakker de positivt om jobben sin og rollen de har.

Fordi husvertene kommer tett på mennesker som i stor grad har fysiske og til dels psykisk og kognitive problemer, er ingen dag lik. Det er umulig å forutse hva som kommer til å hende i løpet av en vakt. Tilgjengelighet og synlighet er viktig for Kirkens Bymisjon både for å skape trygghet og for å løfte fram Bymisjonens identitet som en åpen og inkluderende organisasjon. Disse verdiene er det

svært viktig for både ledelsen og ansatte å få fram. Husvertene legger vekt på det sosiale i jobben, og framhever dette som en grunnverdi i deres virksomhet.

Beboere vi snakker med forteller at de setter pris på husvertene og at husvertene bidrar til at det oppleves trygt og godt å bo på Kampen Omsorg+. Mange av beboerne har også pårørende som stiller opp og engasjerer seg. Kontakten med beboere og pårørende er også viktig for husvertene, og den påvirker deres trivsel og engasjement i jobben.

Utfordringer ved husvertrollen
Husvertene forteller at beboere som nå får tildelt bolig, har lavere funksjonsnivå og er generelt sykere enn da Omsorg+ ble etablert og de første 30 beboerne flyttet inn i 2012. Dette bekymrer dem, fordi de mener at verken bemanningen eller deres faglige kompetanse er innrettet mot å ta hånd om de oppgavene som følger med. Eksempler på potensielt vanskelige situasjoner er når hjemmetjenesten ikke er på huset når det oppstår en kritisk situasjon, eller at de ikke kommer til en beboer til avtalt tid. Beboeren vil da som regel henvende seg til husverten for å få hjelp. Det er vanskelig å avslå anmodningen om å hjelpe fordi husvertene opplever at beboerne har reelle behov for hjelp.

Til tross for at husvertene i prinsippet ikke skal ta det som defineres som helsefaglige oppgaver, er mange av trygghetsalarmene knyttet til behov og hendelser som handler om stell og pleie. Noen husverter er innstilt på at dette er greit, men andre er ikke fortrolig med denne typen oppgaver. Dette kan både handle om at de opplever at de ikke har riktig kompetanse til å gjøre oppgaven, at de kan oppleve ubehag ved å gjøre oppgaven, og at dette prinsipielt er oppgaver som ikke hører inn under deres ansvarsområde, men under de kommunale hjemmetjenestene. De stiller seg av og til spørsmål om de gjør noe de ikke har lov til eller ikke er kvalifisert for, og om de risikerer å bidra til at beboeren ikke får den hjelp og tjenestene vedkommende trenger. Husvertene presiserer allikevel at de opplever å ha et godt samarbeid med personalet fra hjemmetjenesten i Oslo kommune ved bydel Gamle Oslo som er på huset.

De daglige oppgavene er lite forutsigbare og følger ingen faste rutiner. Dette gjør husvertrollen utfordrende, men det betyr også at de stadig er i utvikling i jobben. Leder og ansatte har utviklet og formet husvertrollen i fellesskap underveis. Alle deltar i denne utviklingen. Det oppleves positivt, men er også til tider krevende. Det er ofte travelt. Noen av informantene stiller spørsmål ved om de har for lite personale, eller om de mangler riktig kompetanse, gitt at beboernes helsesituasjon generelt er dårligere nå enn da de startet, og dårligere enn man kanskje tenkte seg da Kampen Omsorg+ ble planlagt. Noen beboere sliter med angst og psykiske problemer, noen har kognitiv svekkelse og noen er alvorlig syke. Dette gjør at husvertrollen byr på mange dilemmaer, blant annet knyttet til hvordan de best kan håndtere grenseoppgangen mellom hjemmetjenesten og husvertrollen. Hvor langt skal de gå i å ta vare på beboere med store helseproblemer? Hva skal Oslo kommune ta ansvar for? Hvordan skal de gå fram for å sette grenser for beboere? Hvordan skal de markere grenseoppgang mot de kommunale hjemmetjenestene? Dette er spørsmål som husvertene stiller seg og som de diskuterer med jevne mellomrom.

Beboerne skiller ikke nødvendigvis mellom husvertene, kulturmedarbeideren og hjemmetjenesten. De ønsker hjelp, og henvender seg til den som er på huset i øyeblikket og som er lett tilgjengelig. Beboere, husverter og kulturmedarbeideren kjenner hverandre godt. Beboerne er avhengige av at de ansatte på huset kommer dem i møte, og at forholdet mellom dem er tillitsfullt. Derfor er det også vanskelig å avvise henvendelser. Dette fører til at husvertene av og til opplever at de ikke strekker til. De kan oppleve at de ikke gjør nok for mennesker som trenger hjelp.

Den grenseløse husvertrollen
Intervjuene og gjennomgangen av logger over hendelser skrevet av husvertene, gir innsikt i hvilket mangfold av oppgaver og situasjoner som husvertene må forholde seg til daglig. Loggen viser oppgaver som ikke synliggjøres gjennom stillingsbeskrivelser, og som derfor lett kan overses. Alle disse ulike oppgavene og ansvaret det medfører, viser at husvertene har en viktig nøkkelrolle. For å

illustrere de mange sidene ved husvertenes oppgaver, har vi kategorisert dem etter uttrykk som karakteriserer de ulike rollene husvertene har på Kampen Omsorg+:

Detektiven
Husvertenes logg vitner om mange henvendelser og praktiske oppgaver knyttet til å hjelpe beboere med å finne ting som er mistet. Dette kan for eksempel være å lete igjennom gammel post for å finne inkassobrev, finne bortkomne nøkler eller nøkkelkort, eller finne laderen til mobiltelefonen. Husvertenes rolle i denne type oppgaver har vi kalt *detektiven*.

Fikseren
I likhet med detektiven ordner *fikseren* opp i ulike praktiske utfordringer i beboernes hverdag. Det som fikses er ofte av praktisk art, som for eksempel å ordne mat og drikke til nye beboere som ankommer uten varsel, eller å bytte batteri på fjernkontrollen eller å pakke vesken for beboere som skal på sykehus.

Sosialarbeideren
Husvertene ivaretar også mange sosiale oppgaver. De er for eksempel ofte innom beboere som har vært syke eller trenger ekstra tilsyn for å sjekke hvordan det står til. Loggen vitner også om at husvertene tilbringer tid i samtaler med beboere som har det vanskelig, spesielt på nattestid. Dette kan for eksempel være beboere som har angst, er deprimerte eller føler seg ensomme.

Forebyggeren
Husvertene prøver å fange opp behov i forkant av at behov oppstår. Dette gjøres ved at husvertene stikker innom beboere jevnlig. Det handler også om å være oppmerksom på stemningen i fellesarealene og i kafeen, og å håndtere tegn på mulige funksjonsproblemer eller konflikter i forkant, for å unngå at de slår ut i blomst.

Mellom barken og veden
Dette er en av de mest framtredende rollene for husvertene. Loggen viser at husvertene daglig befinner seg i situasjoner hvor de håndterer dilemmaer og uenigheter, og der de må megle. Denne rollen kan beskrives som å være *mellom barken og veden*. For eksempel formidler husvertene enkeltbeboernes behov til hjemmesykepleien og forhandler mellom disse partene. De formidler og forhandler også behov mellom pårørende og hjemmesykepleien, fordi mange pårørende kontakter husvertene for å få hjelp til dette. I tillegg forhandler husvertene kontinuerlig med hjemmetjenestene om ansvar og oppgavefordeling knyttet til egen rolle.

Limet
Totalt sett inntar husvertene en svært sentral rolle som bindeledd mellom hjemmebaserte tjenester, pårørende og beboere. De er på huset hele døgnet og oppleves av beboerne som synlige og tilgjengelige. De ivaretar en lang rekke varierte oppgaver som ikke faller inn under noen stillingsbeskrivelse, og gjør oppgaver som ellers ikke ville vært gjort. Husvertene strekker seg langt for å imøtekomme ulike behov. Både husvertene og kulturmedarbeideren karakteriserer sin egen rolle som *limet* i huset. Det er de som binder det hele sammen slik at Kampen Omsorg+ blir et trygt og levende bomiljø.

Erfaringer med lokalisering og utforming av bygget

Lokalisering og beliggenhet

Kampen Omsorg+ ligger midt i et etablert boområde. Beliggenheten er trolig en medvirkende årsak til at kulturtilbudet har blitt så godt forankret med deltagelse fra nabolaget. Mange som deltar kommer nettopp fra områdene rundt.

Kampen Omsorg+ (til venstre) og bolighusene rundt. Foto: Kirkens Bymisjon

Situasjonsplan. Tegning: Hille Melbye Arkitekter

Huset ligger i et område med store høydeforskjeller. Høydeforskjellene er løst ved at bygningen har utganger på to ulike nivåer, en på hver side, slik at man kan komme enkelt ut i terrenget på begge sider. Hvis man synes det er vanskelig å gå opp bakken for å komme til inngangen på baksiden, kan man bruke inngangen på det laveste nivået, der resepsjonen er, og ta heisen opp en etasje.

Området byr på flere turmuligheter. Det er mulig å spasere i boliggatene i kvartalene rundt huset. Nærbutikken og Tøyen senter, med en rekke butikker, serveringssteder og bibliotek, er andre eksempler på turmål. Ikke minst parkene i nærheten er attraktive for rekreasjon. Både Kampen park og Tøyenparken er attraktive turområder for de sprekeste. En beboer med staver forteller: «*I dag går turen bare rundt kvartalet. Når jeg skal på lengre tur, så går jeg ned i parken. Det er snart vår i parken nå. Krokusen blomstrer i vildens sky og det er mange snøklokker*». En pårørende forteller om en av grunnene til at faren trives godt: «*far pleier å gå mye tur i nærområdet*».

Inngang fra baksiden på bakkeplan. Foto: Kirkens Bymisjon

Inngang fra forsiden på bakkeplan. Foto: Kirkens Bymisjon

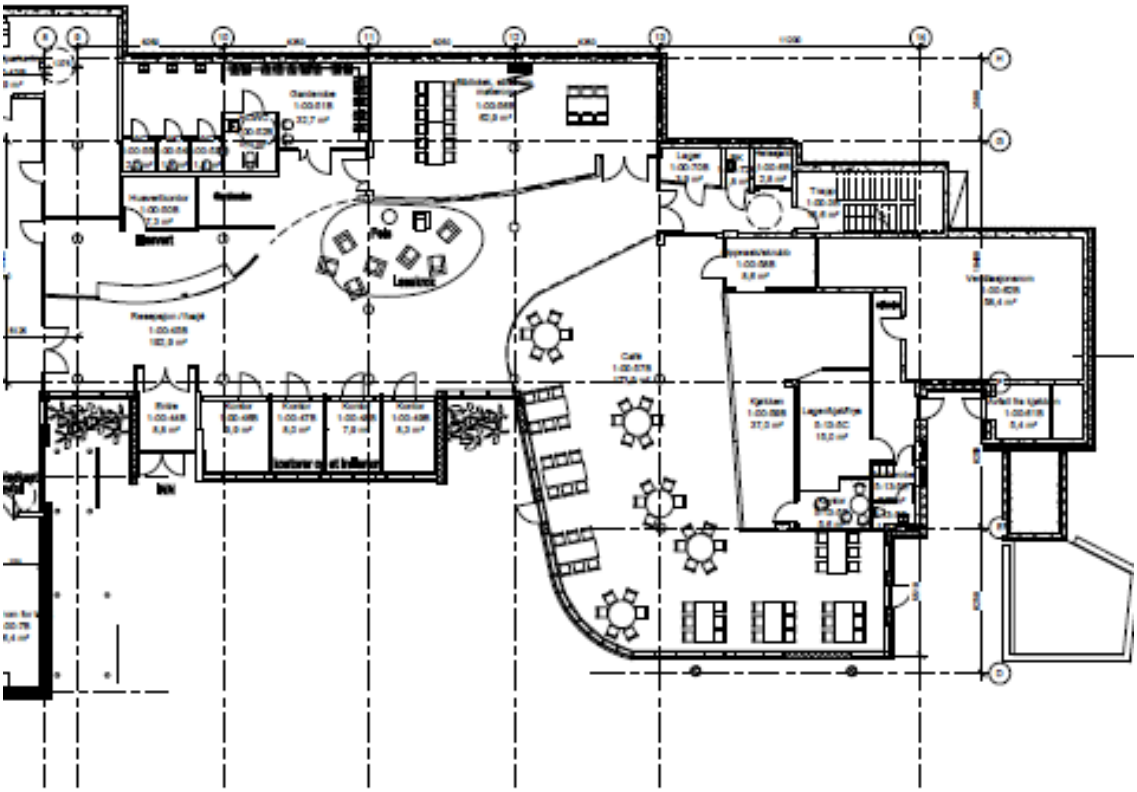
Inngangsparti og resepsjon

Det sitter ofte folk på benkene utenfor hovedinngangen. Dette bidrar til å gjøre adkomsten åpen og inviterende. Et overvåkningskamera er montert over inngangsdøra. Ansatte forteller at dette gir dem trygghet, spesielt på kvelden og om natta, ved at de kan se hvem som kommer og vil inn.

Hovedinngangen sett fra forsiden. Foto: Husbanken

Ved at husvertene har base i resepsjonen rett ved inngangen, er det alltid noen der når man kommer. Dette gjør også at husvertene har en viss oversikt over hvem som kommer og går, noe som bidrar til trygghet for alle. Husvertenes synlighet bidrar til at mange opplever å bli sett og regnet med som en del av fellesskapet på huset. Husvertene forteller at mange hilser og slår av en prat på vei forbi. Husvertene tar ofte selv initiativ til en liten prat med de som går forbi. Noen kommer innom for å fortelle at de går ut. Pårørende og beboere forteller at nettopp tilstedeværelsen av ansatte er en av de viktigste kvalitetene ved botilbudet. På denne måten blir resepsjonsområdet et slags nav i huset. Samtidig er det også beboere som lever mer tilbaketrukket, som holder seg for seg selv og bruker fellesarealene lite. Løsningen fungerer dermed godt ved at det er rom for ulikheter.

Resepsjonen og kafeen. Foto: Husbanken og Kirkens Bymisjon



Tegning av 1. etasje. Tegning: Hille Melbye Arkitekter

Kafeen og det sosiale livet

Kafeen i fellesarealet i første etasje har store vinduer ut mot gaten, som gir mye dagslys. Kafeen omtales av en ansatt som en av kjerneaktivitetene i huset. Utformingen og størrelsen på arealet er stort nok til at det rommer flere mulige steder å sitte, og gir mulighet for flere grupperinger samtidig. Våre observasjoner viser at noen kan velge seg et hjørne og sitte der alene for å se på det som skjer. Andre kan sette seg ved et bord sammen med andre. De kan prate eller spille spill.

Det kombinerte biblioteket/møterommet er skilt av med en glassvegg, noe som underbygger følelsen av at dette er et sted for mange ulike folk og ulike aktiviteter. Når ansatte har møter på biblioteket, er de synlige fra fellesarealet samtidig som de også har et overblikk over det som foregår der. De ansatte forteller at dette er en fordel: slik kan de trekke seg litt tilbake, men ha oversikt og samtidig signalisere tilgjengelighet.

Fellesarealet i første etasje gir plass til mange kulturarrangementer. Foto: Kirkens bymisjon

Mye av livet på huset foregår nettopp i første etasje. De fleste kulturarrangementene finner sted i fellesarealet her. Arrangementene er populære både blant beboere og besøkende fra nærmiljøet. Pianoet står midt i rommet, og blir flittig brukt både av kulturmedarbeideren og andre som kommer for å opptre.

Størrelsen på fellesarealet i første etasje er godt dimensjonert. Noen ganger er det få folk der, uten at det oppleves som for stort. Andre ganger er det helt fullt. Fellesarealet i første etasje brukes som treffsted, og treffene kan være både spontane, uformelle og planlagte. I kafeen serveres det middag til ca. 50 personer hver dag. Hver ettermiddag er det «femkaffe», og mange av beboerne kommer ned da. De slår av en prat eller sitter stille og ser på det som foregår.
En beboer forteller:

> *«Jeg bruker rullatoren, og så går jeg mest mulig. Jeg trenger mest mulig trening. Jeg har jo et sted å gå til. Det er det som er fordelen her på huset, at det sitter alltids noen her nede som jeg kan prate med.»*

En pårørende forteller:

> *«Det er massevis av aktiviteter på huset, konserter, foredrag, opplesing av nyheter og diskusjoner. Kirkens Bymisjon legger ned mye arbeid i å ha et variert program. Dette betyr mye for min far. Han prøver bare å få dagene til å gå. Og da er det godt at noe skjer. Det at han har mulighet til for eksempel å ta en kaffe med andre hver dag kl. fem er veldig viktig.»*

Fellesarealet er også det stedet der frivillige bidrar på ulike måter. Både yngre og eldre frivillige kommer flere dager i uken. Noen hjelper til med servering og rydding i kafeen, andre bidrar i de sosiale og kulturelle aktivitetene. De er mange, men lederen ønsker seg flere for å kunne tilby enda større variasjon i aktivitetene:

> *«Vi har frivillige som sørger for flyten i alt, fra å få satt seg til bords med brett og middagstallerkener og rydder av. Vi kunne tenkt oss mye mer, - mer fleksibilitet - frivillige som kan følge til lege, og den typen. Det er det stort behov for.»*

Noen initiativ som ansatte tar, fører til at andre aktiviteter oppstår spontant. Et eksempel på dette er da tilbudet til eldre lesbiske, homofile, bifile og transseksuelle (LHBT) ble startet. Nå møtes de regelmessig (møtene kalles «Regnbuetreff»). Etter hvert har noen av deltagerne også begynt å bruke andre tilbud på huset, for eksempel treningsrommet og kafeen.

Treningsrom, bruktbutikk, snekkerverksted, filmrom og frisør

Til venstre for inngangen ligger flere mindre rom. Her holder blant annet frisør, fotpleier og fysioterapeut til. Her ligger også treningsrom og bruktbutikk. Lokalene er tilgjengelige via hoved-inngangen og har store vindusflater ut mot gaten. Kanskje ville disse lokalene vært enda mer brukt dersom de hadde hatt en egen inngang direkte fra gaten? På den annen side ville da besøkende fått mindre kontakt med det som foregår i fellesarealet ved inngangen enn de får i dag. Arealene uten dagslys brukes til boder.

Trening til skisesongen. Foto: Kirkens Bymisjon

Treningsrommet er mye i bruk. Ansatte forteller at bruken har endret seg noe de siste årene. En gruppe naboer har felles trening hver uke. Trygghets- og rehabiliteringsteamet bruker rommet. Da vi gjorde observasjoner, kom for eksempel fire grupper med buss for å ha sin ukentlige trening. I 2017 la frisklivssentralen treningen hit. I tillegg kan brukere som bor utenfor huset få vedtak om hverdagsrehabilitering med tilbud om transport for å trene her. Bydelens fysio- og ergoterapitjeneste legger noe av treningen til treningsrommet og til rommene ved siden av, i tillegg til at de utnytter trappene og korridorene i hele huset til trening. Det er også en støttebalansegruppe her knyttet til individuelle vedtak. Etter trening samles mange av dem i kafeen. Et annet eksempel er et privat initiativ, som er et treningstilbud der noen av beboerne deltar. Rommene brukes altså mye og de fylles med mange ulike aktiviteter.

Kurs i å bruke nettbrettene. Foto: Kirkens Bymisjon

Et annet rom brukes blant annet til å vise film. Husvertene setter i gang filmvisning sammen med noen av beboerne. I helgene vises det film på storskjerm. Sist påske ble det for eksempel laget en liste over filmer de ville se sammen, og «Påskekrimmen» var et populært tiltak. Beboere tar også med egne filmer som de vil se sammen med naboene.

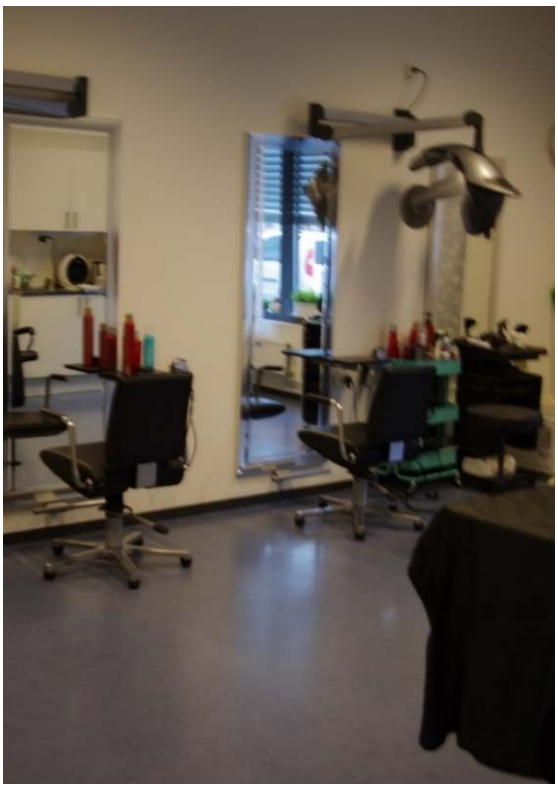
Under VM i 2017 ble det arrangert gå-kampanje der beboerne som deltok gikk med skritteller. En beboer laget skilt der det stod ulike stedsnavn (f.eks. Maridalen, Sognsvann og Kampen). De laget gåruter rundt om i hele huset og konkurrerte om å gå flest skritt.

Snekkerverkstedet er eksempel på et rom som har vært i aktivt bruk i en periode, men som nå ikke brukes lengre. Snekkerverkstedet er et eksempel på at bruken varierer med hvem som til enhver tid er aktiv og tar initiativ til aktiviteter. Fordi ingen av beboerne nå for tiden snekrer, diskuterer de hvordan de kan bruke rommet til andre aktiviteter. Beboerutvalget er pådriver i denne diskusjonen. De synes det er synd at et så stort lokale står tomt og har mange ideer om hva det kan brukes til: «Hva med å tilby det til andre utenfra – ungdommer, hobbyverksted, spill, for eksempel Shuffleboard og Flipperspill, eller kanskje til høytlesing».

Det virker som både Kirkens Bymisjon og beboerne har en åpen og aktiv tilnærming til hvordan denne typen spesialrom og funksjoner kan justeres ved å brukes på nye måter.

Snekkerverkstedet. Foto: Kirkens Bymisjon

Snekkerverksted og treningsrom. Foto: Kirkens Bymisjon



Treningsrom og frisørsalong. Foto: Kirkens Bymisjon

Frisørsalong. Foto: Kirkens Bymisjon

Andre fellesrom i huset

Fellesrommene som ligger oppover i etasjene er tatt i bruk i varierende grad. I andre etasje er det store grupperom som brukes til møter og ulike gruppeaktiviteter. Rommene brukes når det arrangeres for eksempel skrivekurs, malerklubb, filosofigruppe, lesegruppe. Rommene lånes også ut til andre utenfra. Eksterne brukere kommer først og fremst fra lokalmiljøet. En periode holdt en strikkegruppe til her, men de flyttet seg til fellesarealet i første etasje fordi det er mer sosialt der. Fellesarealene oppover i etasjene er lite i bruk. Også grupperommene i 2. etasje kunne trolig ha blitt brukt enda mer og til flere ulike aktiviteter. Det er toalettfasiliteter der, men ikke kjøkken. Trolig kunne et kjøkken gjort arealene mer anvendelig for flere ulike formål?

Fellesarealene i de ulike etasjene var ment som møteplasser for de som bor i hver etasje. Rom og åpne arealer er plassert som en forlengelse av korridoren. Mye tyder på at beboerne gjerne oppsøker fellesarealet i første etasje hvis de ønsker selskap. Men dette varierer. En beboer forteller: «*I tredje etasje er de mer sosiale, der treffes de av og til i fellesrommet i gangen*.»

Bruken av fellesarealene er avhengig både av personene, behovet og utformingen av arealene. I andre etasje er det en sittegruppe i korridoren som først og fremst brukes av hjemmesykepleien når de har pause.

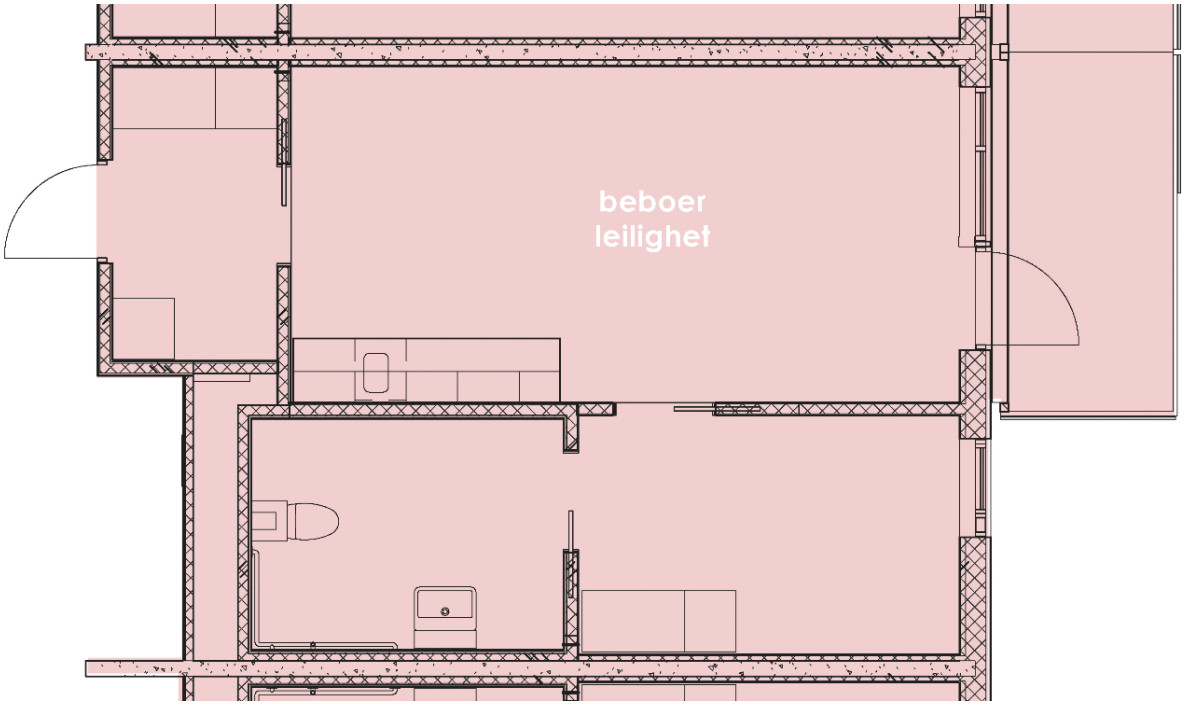
Korridor i andre etasje. Foto: Kirkens Bymisjon

Mange av beboerne har dårlig helse og klarer ikke å lage mat selv. Deres eneste tilbud er kafeen i første etasje. De kan enten får hjelp til å gå ned og spise sammen med andre, eller få maten bragt opp og spise alene. En alternativ løsning kunne vært at bydelen la til rette for at hjemmetjenesten samlet disse beboerne til felles måltider i de respektive etasjene. Men fordi bydelens tjenester blir tildelt som individuelt vedtak, er ikke disse mulighetene utnyttet.

Leilighetene

Når vi snakker med ansatte og beboere, sier de generelt lite om leilighetens utforming. Trolig tyder det på at leilighetene i store trekk fungerer etter hensikten. Kostnadene tilsier at boligene ikke bør være større enn de er i dag, noe som underbygger at de løsningen som er valgt er fornuftige.

I de fleste leilighetene bor det én person. Da bygget ble planlagt, ble det knepet inn på soveromsarealet fordi det ble besluttet at stua kunne brukes hvis senga trengte å stå i pleiesituasjon. Dette er gjort flere ganger og hjemmetjenesten sier det fungerer etter hensikten. Noen beboere gir imidlertid uttrykk for at de kunne ønsket å ha plass til seng i pleiesituasjon også på soverommet.



Plantegning av beboerleilighet. Tegning: Hille Melbye Arkitekter

Fordi det har vært problemer med varmesystemet (se kapitlet «Erfaringer med teknologiene som er installert»), har ikke passivhusstandarden fungert best mulig med tanke på at det i hovedsak er gamle mennesker som bor her, og som ønsker høye innetemperaturer.

Leilighetene er ikke spesielt tilpasset rullestolbrukere fordi det er terskler både inn til og inni leilighetene. Disse tersklene er montert på grunn av krav om brannsikkerhet. Det er heller ikke mulighet for kjøkkenskap med heve-/senkefunksjon. En beboer som bruker rullestol er oppgitt:

> *«De sa at huset var spesialbygd for rullestolbrukere, men hvorfor er det terskler i så mange rom? Det er terskler i fellesrommene, terskler til biblioteket, og jeg har en terskel inne hos meg, mellom badet og soverommet, som ikke er nødvendig.»*

Både terskelfritt innomhus og hev-/senkbare skap ville gjort leilighetene mer tilpasset den enkeltes funksjonsbehov. En løsning med bred skyvedør mellom soverommet og stua kunne gjort leiligheten mer fleksibel.

Del 3: Analyse og anbefalinger

Innledning

Del 1 og 2 av rapporten redegjør for Omsorg+tilbudet, og beskriver de ulike aktørenes erfaringer med utgangspunkt i Kampen Omsorg+. Her, i del 3, vil vi analysere og diskutere våre funn med utgangspunkt i skript-begrepet, som ble gjort rede for innledningsvis.

Skript-begrepet gjør det mulig å analysere hvordan forventninger, oppgaver, ansvar og aktører er «skrevet inn» i en teknologi. Her anvender vi skript-begrepet til å analysere ikke bare en enkeltteknologi, men hele konseptet Omsorg+. Det vil si at vi bruker begrepet for å synliggjøre det sosiotekniske nettverket som utgjør Omsorg+, hvor bygningen, teknologier (velferdsteknologi og smarthusløsninger), beboere og tjenester inngår. Slik sett utvider vi skript-begrepets betydning. Skript-begrepet bidrar her til å rette oppmerksomheten mot de spenningene og ambivalensene som er forankret i Omsorg+-konseptet. Videre retter vi oppmerksomheten mot de forhandlingene som kontinuerlig finner sted mellom de ulike aktørene. Analysen bidrar til forståelsen av Kampen Omsorg+, ikke som et «gitt» bo- og tjenestetilbud, men som noe som er under kontinuerlig utvikling.

Analysen bygger på elementer hentet fra «et rammeverk for deltakelsesbasert innføring av velferdsteknologiske løsninger» (Moser & Thygesen, 2019). Vi har konsentrert analysen om følgende tre temaer: 1) forhandlinger om behov: hvem er Omsorg+ for?, 2) de sentrale aktørene: spenninger og forhandlinger om roller, ansvar og oppgaver og 3) implikasjoner: problemstillinger knyttet til kompetanse og kapasitet. Til slutt diskuterer vi hvilke implikasjoner funnene har for utvikling av framtidens Omsorg+.

Forhandlinger om behov: hvem er Omsorg+ for?

Forskrift og tildelingskriterier utarbeidet av Oslo kommune definerer *skriptet:* hvem som får tildelt bolig i Omsorg+ (hvem Omsorg+ er for). Dette skriptet er relativt åpent for tolkning. Beboere må være over 67 år, men det kan gjøres unntak, og «funksjonsevnen må være god nok til at søker, med noe oppfølgning, kan mestre å bo i en tilrettelagt bolig, samt delta i aktivitetstilbud og sosiale arenaer» (Forskrift om tildeling av bolig i Omsorg+, 2010, § 7). I denne definisjonen av målgruppe rettes oppmerksomheten mot både personens alder og evne til mestring og deltakelse. Kriteriene fra Oslo kommune er i tråd med overordnede målsettinger for Omsorg+tilbudet, samt med generelle helsepolitiske føringer som vektlegger betydningen av å kunne bli boende så lenge som mulig i egen bolig (Helse- og omsorgsdepartementet, 2018; Helse- og omsorgsdepartementet, 2013; NOU 2011:11).

Som nevnt er Husbankens investeringstilskudd tiltenkt boliger for beboere som trenger et omfattende tjenestetilbud og støtte i hverdagen (Husbanken, 2009).

Forskriften påpeker at Omsorg+ skal være et tilbud til eldre som vil kunne dra nytte av, og kunne bidra i, de sosiale aktivitetene på huset. Samtidig gir formuleringene rom for tolkning. Det er for eksempel uklart hva det vil si å mestre å bo med oppfølgning, hvor mye oppfølgning (tjenester) som kan gis før det ikke lenger er hensiktsmessig, hva vil det si å kunne delta i aktivitetstilbudene og de sosiale arenaene, og hvordan disse kriteriene skal vektes i forhold til hverandre.

Gjennom bydelens tildeling prioriteres søkere som har behov for et botilbud, men som ikke nødvendigvis fyller vilkårene som er satt for mestring og deltakelse i forskriften. Både ansatte på huset, ansatte i hjemmetjenestene og beboere som har bodd i omsorgsboligen en tid forteller at nye beboere er skrøpeligere enn de som flyttet inn da bygget var nytt. Mange har fysiske, psykiske og/eller kognitive helseproblemer. Erfaringene er at beboere blir boende i Omsorg+ selv om de har omfattende pleie- og omsorgsbehov. Det har dermed skjedd en *re-skripting* (endring i skriptet) av definisjonen av beboergruppen, og hvilke behov tilbudet skal ivareta.

Det er flere grunner til en slik endring i skriptet. Beboerne har tidsubestemte leiekontrakter med Oslo kommune og har dermed de samme rettighetene som andre leietakere. Dette innebærer at de juridisk sett kan bli boende i omsorgsboligen etter eget ønske, selv om de i utgangspunktet ikke lenger fyller kriteriene som står i forskriften. Kommunen kan ikke tvinge beboere til å flytte mot sin vilje. Samtidig er bydel Gamle Oslo forpliktet til å skaffe et botilbud til de med størst hjelpebehov, noe som betyr at søkere som har mest akutt behov blir prioritert. Det er venteliste for langtidsplass på sykehjem i Oslo kommune.[11] I praksis medfører dette at kriterier som vektlegger søkers evne til å delta i aktiviteter og det sosiale livet på huset nedprioriteres.

Denne re-skriptingen av målgruppen for tilbudet, fra relativt selvhjulpne eldre til personer med større hjelpebehov, har konsekvenser for både beboerne, pårørende og andre besøkende, samt for de som jobber der (hjemmetjenesten og ansatte på huset). Konsekvensene gir flere utfordringer:

- Det grunnleggende prinsippet om at et aktivt, sosialt bomiljø skal styrke det «friske» hos beboerne, kan bli svekket dersom en forholdsvis stor andel beboere ikke har ressurser til å bidra til å opprettholde aktivitetene.
- Når mange beboere har store helseproblemer og omfattende hjelpebehov uten at det i tilstrekkelig grad blir fulgt opp med nok stasjonær bemanning, opplever ansatte på huset til tider at situasjonen er faglig uforsvarlig.

De sentrale aktørene: spenninger og forhandlinger om roller, oppgaver og ansvar

En rekke aktører er involvert i å forme hva Kampen Omsorg+ skal være: beboerne, Oslo kommune og bydel Gamle Oslo, Kirkens Bymisjon sentralt (som er eiere av bygget) og lokalt på Kampen Omsorg+ (husverter, daglig leder, kulturleder, vaktmester), frivillige, pårørende, ansatte i kafeen og i andre deler av byggets virksomheter, samt besøkende som til enhver tid måtte komme innom. Videre må som nevnt både byggets utforming og teknologien betraktes som aktører.

I analysen av spenninger og forhandlinger om roller, ansvar og oppgaver vil vi primært fokusere på to av hovedaktørene ved Kampen Omsorg+: husverter og ansatte «på huset» (Kirkens Bymisjon), og ansatte i hjemmetjenestene i bydel Gamle Oslo (Oslo kommune). Begge disse aktørene er tildelt ulike roller gjennom Omsorg+skriptet.

Det er Oslo kommune ved bydel Gamle Oslo som har definisjonsmakt over hvem som får tildelt leilighet. Det er også bydel Gamle Oslo som tildeler og utfører hjemmebaserte tjenester til beboerne på Kampen Omsorg+. I hovedsak gis hjemmesykepleie og praktisk bistand i hjemmet. I tillegg er ergo- og fysioterapi en del av tjenestetilbudet for enkelte beboere i kortere perioder. Alle tjenester fra bydelen er basert på henvisning og individuelt vedtak. Et individuelt vedtak spesifiserer hvilke oppgaver som skal utføres av kommunen, hvor ofte og når. Vedtakene kan forstås som et skript som definerer roller, ansvar og oppgaver for de kommunale tjenestene. Vedtaket er avgrenset ved at hjemmetjenestene verken har ansvar eller oppgaver overfor beboere som ikke har vedtak, og de har ikke annet ansvar enn det som står spesifisert i vedtaket.

Husvertene og kulturmedarbeideren er ansatt av Kirkens Bymisjon «på huset». Deres roller, ansvar og oppgaver er nokså åpent beskrevet i stillingsbeskrivelsene, og praksis er utviklet underveis gjennom praktisk erfaring, dialog og forhandlinger mellom dem selv og leder.

Kulturmedarbeideren har en tydelig rolle i å ivareta det sosial livet på huset. Ansvar og oppgaver er avgrenset til det kulturelle og sosiale programmet. Skriptet som ligger til grunn for definisjon av disse

[11] Søkere som har fått vedtak om langtidsplass i Oslo kommune skal få tilbud om plass innen to uker fra vedtaksdato, ifølge midlertidig forskrift om tildeling av langtidsopphold i sykehjem (2017). Søkere settes på venteliste hvis ikke kommunen kan tilby plass innen denne fristen. Per 24.01.2019 var det 26 personer på venteliste (Oslo kommune, 2019).

oppgavene, kan samtidig forstås som forholdsvis åpent og fleksibelt ved at det gis stor individuell frihet i utformingen av kulturmedarbeiderrollen. Intervjuene våre viser at støtte fra både lokal leder og det større faglige nettverket sentralt i Kirkens Bymisjon er avgjørende for at denne svært viktige rollen skal fungere.

Skriptet for husvertrollen er i utgangspunktet svært åpent og fleksibelt. Husvertene er på huset døgnet rundt, og de forholder seg til både beboere og besøkende, inkludert ansatte i de hjemmebaserte tjenestene. En tydelig og formell ansvars- og oppgaveavgrensning i husvertrolles skript på Kampen Omsorg+ er at de ikke skal påta seg helse- eller pleiefaglige oppgaver. Disse oppgavene er definert som hjemmetjenestens ansvar. Samtidig er husvertene delegert ansvar for trygghetsalarmene til beboerne på huset. Disse alarmene er ofte knyttet til nettopp helse- og pleiefaglig oppgaver, eller til forespørsler om hjelp der det er uklart om dette er helse-/pleiefaglige oppgaver eller ikke. Dette innebærer at husvertene er i kontinuerlig dialog og forhandlinger om ansvars- og oppgavefordeling med hjemmebaserte tjenester. Fordi hjemmetjenestenes roller, ansvar og oppgaver er mer formelt forankret og avgrenset gjennom individuelle vedtak, og hjemmetjenesten ikke alltid er tilgjengelig, påtar ofte husvertene seg oppgaver som er i gråsonen. Det er med andre ord bydel Gamle Oslo som definerer konteksten og grenseoppgangen for disse forhandlingene om oppgavefordeling og ansvar.

Husvertrollens skript avgrenser også deres ansvarsområde til de beboerne som bor fast på huset. Husvertene har dermed ikke noe formelt ansvar eller oppgaver overfor beboerne i rehabiliteringsleilighetene. Disse beboerne har midlertidig opphold i omsorgsboligen, og er bydelens ansvar. I praksis ser vi at fordelingen av ansvar og oppgaver mellom hjemmetjenestene og husvertene er gjenstand for forhandlinger også her. Beboerne i rehabiliterings-leilighetene deltar for eksempel i det sosiale fellesskapet på huset, på linje med de andre beboerne, og de har behov som ikke nødvendigvis kan ivaretas der og da av hjemmebaserte tjenester. Fordi husvertrollen er forholdvis fleksibel, og husvertene er tilgjengelige på huset hele døgnet, får husvertene i praksis henvendelser også fra beboere i rehabiliteringsleilighetene, og de velger som regel å hjelpe til der og da.

Beboerne forteller at husvertene er mer tilgjengelige enn hjemmetjenesten, og de henvender seg daglig til husvertene for å få hjelp. Henvendelsene kan gjelde en rekke ulike oppgaver, som å få hjelp til toalettbesøk, å hente ting som er utenfor egen rekkevidde, og hjelp til praktiske oppgaver som å sette på kaffen, hente mat i kantina osv. Vi kan dermed si at husvertene forhandler om roller, oppgaver og ansvar på flere fronter: med hjemmetjenestene, med beboere og av og til også med pårørende.

Slik vi ser det, er samtidig husvertenes åpne skript avgjørende for at tilbudet i så stor grad er vellykket. Husvertenes døgnkontinuerlige tilstedeværelse og deres mangfold av roller og oppgaver er vesentlig for at beboerne skal kunne bli boende. Deres mange ulike arbeidsoppdrag vitner om stor fleksibilitet og vilje til å løse utfordringene der og da. Det er imidlertid en risiko for at belastningen på den enkelte husvert kan bli for stor, både når det gjelder arbeidsbelastning og ansvar. Dette er utfordringer som husverter og leder kontinuerlig diskuterer og balanserer.

Mange husverter har vært på Kampen Omsorg+ i mange år. De understreker at de trives i jobben nettopp fordi den er utfordrende og variert. Samarbeidet mellom husvertene og de ansatte i hjemmetjenesten karakteriseres også som godt av begge parter. Men samtidig viser både intervjuer og logg at samarbeidet også er utfordrende. Dette henger sammen med at husverter og hjemmetjenesten har såpass ulike skript. En måte denne utfordringen håndteres på, er at det er faste team fra hjemmetjenesten som betjener Kampen Omsorg+, og at de to gruppene har tett daglig kontakt og en grunnleggende forståelse av at de utfyller og hjelper hverandre.

I skriptet til Kampen Omsorg+ er ny teknologi tillagt en betydelig rolle. Smarthusteknologi og velferdsteknologiske løsninger er integrerte i boligen. Vår undersøkelse viser imidlertid at teknologien spiller en betydelig mindre rolle enn hva som var tiltenkt i skriptet. Unntaket er trygghetsalarmene, som er en viktig aktør og som også definerer mye av husvertrollen.
Nettbrettene, som hver av leilighetene er utstyrt med, var tenkt å gi beboerne tilgang til informasjon om kafeens middagsmeny og aktivitetstilbudet på huset, samt enkel tilgang til husvertene. Men i

praksis er nettbrettene i svært liten grad i bruk. Dette skyldes flere faktorer: det trådløse nettverket er ustabilt, brukergrensesnittet på enhetene er lite brukervennlig, mange mestrer ikke lenger denne typen teknologi og noen bruker egen pc eller mobiltelefon. Kanskje viktigst er at mange beboere heller går ned til fellesarealet for å få den informasjonen og den sosiale kontakten de ønsker.

For at velferdsteknologiske løsninger skal bli brukt, må de oppleves som lett tilgjengelige og relevante. Løsningene må svare på reelle behov, og teknologien må ha et enkelt, intuitivt brukergrensesnitt. Utstyret må også kunne tilpasses individuelle ferdigheter og kompetanse. Det vil si at løsningene må baseres på et *skript som er fleksibelt og muliggjør individuelle tilpasninger*.

Smarthusløsningene ved Kampen Omsorg+ utgjør en viktig del av byggets tekniske infrastruktur. Den styrer blant annet lys, vann og varme/ventilasjon i hele bygget. Smarthusløsningene har ikke fungert som forventet. Dette gjelder blant annet varme-/ventilasjonsanlegget. Mange av beboerne forteller at leilighetene er kalde, og de har ingen mulighet til å styre temperaturen i egen leilighet. Det samme gjelder taklyset i den enkelte leilighet, som styres av bevegelsessensorer. For mange beboere ville det vært mer hensiktsmessig med konvensjonelle løsninger basert på kjent teknologi. En mer individuelt tilpasset løsning ville for eksempel vært å installere en teknologisk infrastruktur basert på smarthusteknologi, med mulighet for å montere de løsningene som passer for den enkelte beboer. Da ville den enkeltes adferdsmønster og funksjonsnivå ligge til grunn for de individuelle valgene. Vi trenger med andre ord smarthusløsninger med mer fleksible skript, som muliggjør individuelle tilpasninger.

Vi har sett at byggets utforming og lokalisering spiller en betydelig rolle for at Kampen Omsorg+ har blitt det botilbudet, møtestedet og kulturtilbudet som det i dag er. Fellesarealene er lett tilgjengelige for både beboere og besøkende og har et fleksibelt skript. Med dette menes at disse lokalene enkelt kan tilpasses ulike funksjoner og arrangementer. Vi ser også at både beboere og ansatte tar i bruk og tilpasser rommene til ulik bruk etter behov.
Utformingen av leilighetene er basert på Husbankens standard i byggeåret, og leilighetene inneholder bad, stue med kjøkkenkrok, et separat soverom og balkong. Soverommet er lite, og ved pleiebehov må senga flyttes inn i stua. En løsning som ikke er optimal, men fungerer etter hensikten, når behovene har oppstått. Kjøkkenet er ikke spesielt tilrettelagt for rullestolbrukere, noe som oppleves som upraktisk for den som trenger dette. En mer fleksibel innredning kunne gjort denne tilpasningen enklere.

Implikasjoner: problemstillinger knyttet til kompetanse og kapasitet

Vi tar her utgangspunkt i hovedmomentene i analysen, og drøfter hvilke implikasjoner funnene kan ha for utformingen av framtidens Omsorg+. Hovedmomentene er knyttet til endringene i beboerne funksjonsnivå og de kontinuerlige forhandlingene om roller, ansvar og oppgaver mellom ansatte på huset og kommunens hjemmetjeneste.

Fordi Kampen Omsorg+ er definert gjennom forskriften som et tilrettelagt botilbud og ikke et sykehjem, skal ikke husvertene påta seg personnære helse- og pleiefaglige oppgaver. Kirkens Bymisjon har derfor rekruttert husverter som ikke har helsefaglig bakgrunn. Hensikten har vært å markere et skille mellom de sosiale og praktiske oppgavene som husvertene skal ivareta, og de helse- og pleiefaglige oppgavene som hjemmetjenesten i bydel Gamle Oslo skal besørge.

Som allerede påpekt viser vår undersøkelse at det er en tendens til at beboere som flytter inn nå har større hjelpebehov enn tidligere. Dette har ført til at ansvar og oppgaver for husvertene har endret seg. I dag strekker husvertene seg langt når det gjelder egen kompetanse og kapasitet for å imøtekomme økende behov hos beboerne. Vi har sett at det pågår kontinuerlige forhandlinger om roller, ansvar og oppgaver mellom bydelens hjemmetjeneste og ansatte på huset, spesielt om husvertenes oppgaver. Det er derfor aktuelt å spørre hva slags kompetanse og kapasitet som trengs for at beboerne skal oppleve trygghet, aktivitet og sosialt fellesskap, som er hovedintensjonen for Omsorg+modellen.

I forhandlingene om roller, ansvar og oppgaver har bydel Gamle Oslo stor definisjonsmakt: tildelingskontoret i bydelen avgjør hvem som bor på Kampen Omsorg+. Den kommunale tjenesteutøvelsen er dessuten betydelig mer formalisert og avgrenset enn husvertenes roller, ansvar og oppgaver. Dette fører til at grensene for husvertrollen tøyes. Det er imidlertid ikke mulig å være opptatt av oppgavene og ansvaret for personalet som er ansatt på huset uten å se dette i sammenheng med hvordan de helsefaglige oppgavene organiseres, tildeles og ytes. Når beboerne har store hjelpebehov, blir det derfor også nødvendig å revurdere hvordan helse- og omsorgstjenester skal gis. Hvis de skal gis av bydelen, må kommunen tenke nytt i måten tjenester tildeles og ytes på. Dagens praksis med individuelle vedtak om definerer oppgaver knyttet til enkeltbeboere, fungerer ikke optimalt dersom man ønsker at beboerne skal oppleve Omsorg+ som et enhetlig og integrert botilbud. Hvis de helsefaglige oppgavene og alle andre tjenester som ytes til beboerne skal framstå som et enhetlig tilbud for beboerne, må begge parter (Oslo kommune og Kirkens Bymisjon) i fellesskap utforme et tjenestetilbud som er særegent for omsorg+ modellen. Dette kan bety at bydelens måte å tildele tjenester på bør endres for beboere med behov for omfattende hjelp. Det kan også bety at Kirkens Bymisjon må komplettere tilbudet med helsefaglig kompetanse.

Mange av de som flytter inn i dag har dårligere forutsetninger for å bidra til det sosiale livet på huset enn det som var tenkt i utgangspunktet i konseptet Omsorg+. Dette påvirker hvilke sosiale og kulturelle aktiviteter man velger å organisere, hvordan de skal utformes og hvem som er den primære målgruppen. Dersom en økende andel av beboerne ikke har overskudd til å bidra til fellesskap og naboskap, vil dette også påvirke forholdet til naboskapet i og utenfor huset. En måte å møte denne utfordringen på, er at Kampen Omsorg+ fortsetter ambisjonen med å være et attraktivt møtested for andre som ikke bor der, slik at frivillige, naboer og andre besøkende er de som bidrar til å skape et positivt tilskudd til miljøet på huset.

Vår undersøkelse viser at Kampen Omsorg+ er basert på et relativt åpent skript som definerer ulike beboergrupper og tjenester, og som – i betydelig grad – muliggjør fleksibel bruk av bygget. Dette er viktige kvaliteter. Men samtidig er det viktig å være oppmerksom på at fleksibiliteten også medfører spenninger og dilemmaer som må være gjenstand for kontinuerlig dialog mellom de involverte aktører. Bare på denne måten kan omsorg+ være et tilbud som er tilpasset de som til enhver tid bor der.

Oppsummering og innspill til framtidens Omsorg+

Kampen Omsorg+ opppleves som et godt sted å bo for mange. Undersøkelsen vår viser at både ansatte, beboere og besøkende trives. Det som trekkes fram i intervjuene med de ulike aktørene som spesielt positivt, er det sosiale livet i fellesarealene rundt kafeen og kulturtilbudet. Det er viktig å påpeke at fellesarealene, kafeen og kulturtilbudet er en sosial arena også for de som ikke har overskudd til selv å delta aktivt, ved at de kan observere og være tilstede. Muligheten til å delta passivt er en kvalitet i seg selv.

Vår studie viser dessuten at samspillet mellom boligtilbudet (inkludert fellesarealer og den enkelte leilighet), teknologien og tjenestene er avgjørende for at omsorgsboligen skal oppleves som et helhetlig og integrert botilbud. Store ambisjoner var knyttet til teknologien: man så for seg at den skulle bidra til trygghet og sikkerhet samt til mer selvstendighet for beboerne. Erfaringene viser derimot at teknologien har spilt en betydelig mindre rolle enn tiltenkt.

Sammensetningen av tjenestetilbudet og de ulike tjenesteyternes evne til dialog og samarbeid har stor betydning for helheten i tilbudet. Beboere, besøkende og pårørende erfarer at de ansatte «på huset», og spesielt husvertene, har en sentral rolle. Dette har sammenheng med at de er på huset hele døgnet, og er tilgjengelig i fellesarealene på dag- og kveldstid. De ansatte oppleves som både tilgjengelige og imøtekommende, og de er lette å spørre hvis man lurer på noe eller trenger hjelp. Både beboere, besøkende, pårørende og frivillige får dermed et nært forhold til dem. Dette har trolig også betydning for at det er attraktivt å jobbe som frivillig på Kampen omsorg+. De ansattes arbeidsfilosofi bygger på Kirkens Bymisjons grunnverdi om åpenhet og inkludering.

Til tross for at husvertrollen kan beskrives som «grenseløs», ser vi at dette også er en av kjernekvalitetene ved botilbudet. De tar tak i det som trengs når det trengs, og de utfører arbeidsoppgaver som ikke er beskrevet i noen stillingsinstruks. Slik sett er husvertene «limet» som holder tilbudet i Omsorg+ sammen. I dette ligger det også utfordringer, det er viktig at den enkelte ikke settes i skvis eller blir pålagt for stort ansvar. Dette håndteres med tydelig ledelse og stadig refleksjoner over de dilemmaer som oppstår.

Et annet viktig aspekt ved tilbudet på Kampen Omsorg+ er at de ansatte «på huset» har fokus på aktiviteter som styrker det friske i mennesket, og som dermed bidrar til at aktivitet og sosial kontakt settes på dagsorden. Kultur-medarbeiderens er svært sentral i dette arbeidet.

Selve bygget og den fysiske plasseringen er et viktig strategisk virkemiddel for at Kampen Omsorg+ skal fungere etter hensikten. Det at bygget er plassert i et etablert lokalmiljø, samtidig som lokalene er fysisk utformet slik at det «ønsker velkommen» også til naboer og andre utenforstående, bidrar positivt. Kafeen er synlig fra gaten. Kulturtilbudet er åpent og offentlig. Og både resepsjonen og kontorene til de ansatte «på huset» ved inngangen bidrar til at husvertene, kulturmedarbeider og leder lett er synlig. De to inngangene fra hver side av bygget åpner for valgfrihet og gjør at beboerne og besøkende kan velge om de vil gå forbi resepsjon eller direkte inn i 2. etasje.

En intensjon med tilbudet er at det sosiale livet på huset og aktivitetstilbudet skal være helsefremmende og skape trivsel. Vi har sett at det etableres nye vennskap og at folk møtes. Alle har et sted å gå til og noen å snakke med hvis de ønsker det. Byggets utforming med egne leiligheter innbyr til valgfrihet og mulighet for den enkelte til å tilpasse grad av sosial kontakt og felleskap til egne behov.

Samtidig viser analysene at utfordringene med et slikt åpent og fleksibelt «skript» er at andelen beboere med store hjelpebehov og andelen beboere med kort botid, øker. Et slikt fleksibelt skript krever at de aktørene som er involvert tar et felles ansvar for at botilbudet skal fungere etter intensjonen. Konklusjonen er at dette ikke kan være Kirkens Bymisjons eller den enkelte ansatte «på husets» ansvar, men det må også være et ansvar for Oslo kommune og bydel Gamle Oslo.

Kritiske faktorer for at det sosiale miljøet på huset skal fungere optimalt, er beboernes kapasitet og helsesituasjon, samt aktivitetstilbudene. Undersøkelsen vår viser at det sosiale miljøet blir truet ved at beboere stadig blir dårligere, og at dette også forsterkes ved at flere bor der i kort tid. Den store andelen skrøpelige kan løses ved at beboere som trenger mye hjelp og tilsyn flyttes videre til for eksempel sykehjem. Vi ser imidlertid at dette er i strid med den overordnede intensjonen med Omsorg+modellen om at beboere skal kunne bli boende til tross for hjelpebehov. Et alternativ kan være å øke bemanningen «på huset» i tråd med at behovene for tjenester øker. Eventuelt kan man omdanne for eksempel en etasje til et tettere bofelleskap med mer bemanning og tettere oppfølging. En annen løsning er å sørge for en kombinasjon av botilbud for personer med ulike hjelpebehov.

Trygghet for beboerne, lett tilgjengelig hjelp ved behov og mulighet for deltakelse i sosiale aktiviteter er sentrale verdier som er grunnleggende elementer i Omsorg+. Et bygg hvor både utformingen og det sosiale livet signaliserer åpenhet og tilgjengelighet for nærmiljøet, er at annet viktig element. Alle disse elementene er god ivaretatt på Kampen Omsorg+. Særlig disse to elementene er avgjørende for Omsorg+modellens framtidige relevans: beboernes opplevelse av trygghet og sosial deltagelse, og at besøkende synes det er attraktivt å være der. Dette siste må trolig vektlegges enda sterkere og må gi føringer for både lokalisering og utforming av framtidens Omsorg+boliger.

Til slutt vil vi gi tre innspill til mulige framtidige omsorgsmodeller:

1. Fleksibiliteten i Omsorg+tilbudet krever at ansatte og ledelse «på huset» og ansatte og ledelse i bydel/kommune har en felles forståelse av ambisjoner og målsettinger for hva slags tilbud dette skal være og hvem det skal være for. Alle aktørene som er involvert må ta et felles

ansvar for at botilbudet skal fungere etter intensjonen. Tålegrenser for når noe oppleves som faglig uforsvarlig, bør drøftes og settes ord på slik at man ivaretar kvalitetene ved tilbudet.

2. En alternativ modell til Omsorg+ er en samorganisering av omsorgsboliger, trygghetsboliger/seniorboliger og sykehjem. En slik samorganisering vil ikke i samme grad som Omsorg+ være bundet av inntakskriterier. Da kan beboerne flytte internt dersom behovet for tjenester øker og beboeren trenger tettere oppfølging. Det bør kunne finnes ulike tilskuddsordninger, slik at man i et slikt kompleks kan tildele boligene til ulike målgrupper.

3. En annen mulig framtidig omsorgsmodell kan være å tilby personer med omfattende hjelpebehov bolig i én etasje i bygget, og eventuelt definere disse boligene som sykehjem. Dermed kan de skrøpeligste og mest hjelpetrengende beboerne få mer tilstedeværelse av personale fra bydelens hjemmetjenester. Aktuelle beboere med omfattende hjelpebehov kan for eksempel være personer med demens eller personer som trenger et rehabiliteringstilbud.

Referanser

Akrich, M. (1992). The De-scription of Technical Objects. I W. Bijker & J. Law (Red.), *Shaping Technology, Building Society. Studies in Sociotechnical change*. Cambridge, Mass.: MIT Press.

Asdal, K., Brenna, B., & Moser, I. (2007). *Technoscience: The Politics of Interventions*. Akademika Publishing.

Berntsen, K. N. (2013). Fortsatt store forskjeller i levealder i Oslo. I *Vol. 4*. Samfunnsspeilet. Statistisk sentralbyrå.

Bjørgo, F., Sandvin, J., & Hutchinson, G. S. (2015). Gjenstridige problemer og samarbeidsdrevet innovasjon. I O. J. Andersen, L. Gårseth-Nesbakk, & T. Bondas (Red.), *Innovasjon i offentlig tjenesteyting. Vågal reise med behov for allierte*. Bergen: Fagbokforlaget.

Borge, L.-E., & Nyhus, O. H. (2011). Kostnadsanalyse av alternative boformer for eldre. I *SØF-rapport nr. 04/11*. Trondheim: Senter for økonomisk forskning as.

Brown, R. R., Deletic, A., & Wong, T. H. F. (2015). Interdisciplinarity: How to catalyse collaboration. *Nature News. INTERDISCIPLINARITY A special issue nature.com/inter, 525*, 3.

Byrådavdeling for finans. (2017). Faktaark om befolkning, levekår og bomiljø i Oslo. Oslo kommune. Hentet fra https://www.oslo.kommune.no/getfile.php/13201640/Innhold/Politikk%20og%20administrasjon/Statistikk/Faktaark%20bydelene%202017/01%20Bydel%20Gamle%20Oslo.pdf

Carew, A. L., & Wickson, F. (2010). The TD Wheel: A heuristic to shape, support and evaluate transdisciplinary research. *Futures, 42*(10), 1146-1155. doi:https://doi.org/10.1016/j.futures.2010.04.025

Cronin, K. (2008). *Transdisciplinary Research (TDR) and Sustainability. Overview report prepared for the Ministry of Research, Science and Technology (MoRST).* Integrative Research for Sustainability Group Environmental Science and Research (ESR) Ltd.

Fagerberg, J., Mowery, D. C., & Nelson, R. R. (Red.). (2005). *The Oxford Handbook of Innovations.* Oxford: Oxford University Press.

Forskrift om tildeling av bolig i Omsorg+. (2010). Forskrift om tildeling av bolig i Omsorg+, Oslo kommune, Oslo. Hentet fra https://lovdata.no/dokument/OV/forskrift/2010-12-15-1896/KAPITTEL_5#KAPITTEL_5

Gardsjord, E. S. (2009). *Sosial ulikhet i Oslo. En litteraturoversikt.* (Studentoppgave i profesjonsstudiet i medisin), Universitetet i Oslo, Det medisinske fakultet.

Helseetaten. (2014). Brukerundersøkelse i Omsorg+ 2014. Hentet fra https://www.oslo.kommune.no/getfile.php/1383229/Innhold/Politikk%20og%20administrasjon/Statistikk/Kvalitetsrapporter%20-%20Helse%20og%20sosial/Brukerunders%C3%B8kelse%20Omsorg%2B%202014.pdf

Helse- og omsorgsdepartementet. (2009). *Samhandlingsreformen: Rett behandling - på rett sted - til rett tid* (St.meld. nr. 47 (2008-2009)). Hentet fra https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-47-2008-2009-/id567201/

Helse- og omsorgdepartementet. (2013). *Morgendagens omsorg* (St.meld. nr. 29 (2012-2013)). Hentet fra https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-29-20122013/id723252/

Helse- og omsorgsdepartementet. (2015). *Omsorg 2020: Regjeringens plan for omsorgsfeltet 2015-2020*. Hentet fra https://www.regjeringen.no/contentassets/af2a24858c8340edaf78a77e2fbe9cb7/omsorg_2020.pdf:

Helse- og omsorgsdepartementet. (2016). *Flere år - flere muligheter. Regjeringens strategi for et aldersvennlig samfunn.* Hentet fra https://www.regjeringen.no/contentassets/c8a8b14aadf14f179a9b70bc62ba2b37/strategi_eldrepolitikk_110316.pdf

Helse- og omsorgsdepartementet. (2018). *Leve hele livet. En kvalitetsreform for eldre*. (St.meld. nr. 15 (2017-2018)). Hentet fra https://www.regjeringen.no/contentassets/196f99e63aa14f849c4e4b9b9906a3f8/no/pdfs/stm201720180015000dddpdfs.pdf.

Hofstad, T. (2014). Gjennomsnittskostnaden per kommunale sykehjemsplass. In: RO-Notat.

Husbanken. (2009). Rom for trygghet og omsorg. Veileder for utforming av omsorgsboliger og sykehjem. I *HB 8.F.7*: Husbanken.

Idland, G., Pettersen, R., Avlund, K., & Bergland, A. (2013). Physical performance as long-term predictor of onset of activities of daily living (ADL) disability: a 9-year longitudinal study among community-dwelling older women. *Arch Gerontol Geriatr, 56*(3), 501-506. doi:10.1016/j.archger.2012.12.005

Kirkeby, I. M. (2006). *Skolen finder sted*. Hørsholm, Danmark: Statens Byggeforskningsinstitut.

Lexell, J., Frändin, K., & Helbostad, J. L. (2008). Fysisk aktivitet for eldre. I R. Bahr (Red.), *Aktivitetshåndboken. Fysisk aktivitet i forebygging og behandling*: Helsedirektoratet.

Midlertidig forskrift om tildeling av langtidsopphold i sykehjem, Oslo. (2017). Midlertidig forskrift om tildeling av langtidsopphold i sykehjem – Kriterier og venteliste. Oslo kommune, Oslo. Hentet fra https://lovdata.no/dokument/OV/forskrift/2017-06-14-859?q=sykehjem%20midlertidig%20forskrift

Moser, I., & Thygesen, H. (2014). Prosjekteriets dilemma. Mellom avgrenset prosjekt og muligheter for læring i teleomsorg og velferdsinnovasjon. *Tidsskrift for forskning i sygdom og samfund, 21*, 57-75.

Moser, I., & Thygesen, H. (2019). Med verdier og sosiale konsekvenser i sentrum: et rammeverk for deltakelsesbasert innføring av velferdsteknologiske løsninger. I I. Moser (Red.), *Velferdsteknologi – en ressursbok*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

Mørk, E., Beyrer, S., Haugstveit, F. V., Sundby, B., Karlsen, H., & Wettergreen, J. (2017). Kommunale helse- og omsorgstjenester 2016. Statistikk om tjenester og tjenestemottakere. I*: Vol. 2017/26*: Statistisk sentralbyrå.

NOU 2011: 11 (2011). *Innovasjon i Omsorg*. Helse og Omsorgsdepartementet. Hentet fra https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2011-11/id646812/

Oslo kommune. (2019). Ledige plasser på sykehjem (oversikt). Hentet 24.01.2019 fra https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/eldreomsorg/sykehjem-og-dagsenter/ledige-plasser-pa-sykehjem/#gref

Otnes, B. (2010). Hjemmetjenestetilbudet på sykehjemsnivå. Beregninger på grunnlag av statistikk om pleie- og omsorgstjenestene 2008 (IPLOS- og KOSTRA-data). I*: Vol. 13. Notater* (s. 23). Oslo: Statistisk sentralbyrå.

Ringholm, T., Aarsæther, N., Bogason, P., & Ellingsen, M.-B. (2011). Innovasjonsprosesser i norske kommuner: Åpninger, pådrivere og mellomromskompetanse. I. *Rapport nr. 2/2011*: Norut Tromsø.

Rykkje, K. H., & Gabrielsen, H. (2015). Ressursbruk i pleie- og omsorgssektoren. Betydningen av organisering, ledelse og kultur. I *KS FoU. Program for storbyrettet forskning*. Oslo: PricewaterhouseCoopers AS (PWC).

Vossius, C., Selbæk, G., Ydstebø, A. E., Benth, J. S., Godager, G., Lurås, H., & Bergh, S. (2015). Ressursbruk og sykdomsforløp ved demens (REDIC). I Alderspsykiatrisk forskningssenter, Sykehuset Innlandet (s. 159): Regionalt kompetansesenter for eldremedisin og samhandling i Helse Vest (SESAM).

TVERRFAGLIG EVALUERING AV KAMPEN OMSORG+

Denne rapporten formidler resultater fra en tverrfaglig evaluering av bo- og tjenestetilbudet Kampen Omsorg+ i Oslo. Tilbudet ble etablert i 2012 og er et tilrettelagt botilbud for eldre som har behov for hjelp i hverdagen, men som kan bo i egen bolig. Kampen Omsorg+ drives av Kirkens Bymisjon etter avtale med Oslo kommune.

Evalueringen er gjennomført av et forskerteam med spisskompetanse innen omsorgstjenester, bygg og teknologi, og baserer seg på intervjuer og observasjoner som ble gjort i 2017.

Evalueringen viser at ansatte, beboere og besøkende i stor grad trives. Grunnleggende kvaliteter ved tilbudet er trygghet for beboerne, lett tilgjengelig hjelp ved behov og mulighet for deltakelse i sosiale og kulturelle aktiviteter. Byggets plassering, samarbeidet med lokalmiljøet og ikke minst husvertenes og kulturmedarbeiderens rolle har avgjørende betydning. Forventningene til velferdsteknologien har ikke i samme grad innfridd. En stadig utfordring er å sørge for en beboersammensetning der tilstrekkelig mange beboere har ressurser til å bidra til det sosiale fellesskapet.

Rapporten er initiert av Kirkens Bymisjon og finansiert av Husbanken.

SINTEF akademisk forlag