



MA ritgerð

Félagsráðgjöf til starfsréttinda

Eldri borgarar vita hvað hentar þeim best

Upplifun eldri borgara í notendaráði

Sigurborg Íris Vilhjálmisdóttir

Elísabet Karlsdóttir
Nóvember 2016



HÁSKÓLI ÍSLANDS
FÉLAGSVÍSINDASVIÐ

FÉLAGSRÁÐGJAFARDEILD

Eldri borgarar vita hvað hentar þeim best
Upplifun eldri borgara í notendaráði

Sigurborg Íris Vilhjálmisdóttir
240372-5339

Lokaverkefni til MA-gráðu í félagsráðgjöf til starfsréttinda
Leiðbeinandi: Elísabet Karlsdóttir

Félagsráðgjafardeild
Félagsvísindasvið Háskóla Íslands
Nóvember 2016

Eldri borgarar vita hvað hentar þeim best-upplifun eldri borgara í notendaráði

Ritgerð þessi er lokaverkefni til MA gráðu í félagsráðgjöf og er óheimilt að afrita ritgerðina á nokkurn hátt nema með leyfi rétthafa.
© Sigurborg Íris Vilhjálmsdóttir, 2016

Prentun: Litróf-umhverfissvottuð prentsmiðja
Reykjavík, Ísland, 2016

Útdráttur

Töluverð fjölgun er í hópi aldraðra og mun aukast enn meira næstu áratugi. Aldraðir koma meira að málum sínum í dag en áður fyrr og áhrifa þeirra gætir í auknu mæli í samfélaginu. Í stefnumótun Reykjavíkurborgar er áhersla lögð á að aldraðir hafi tækifæri til að koma með tillögur að félagsstarfi sem hentar þeim. Gert er ráð fyrir að eldri borgarar séu virkir þátttakendur og hafðir með í ráðum. Í þessari rannsókn var markmiðið að fá fram reynslu og upplifun eldri borgara af þátttöku þeirra í notendaráði. Leitað var svara við eftirfarandi spurningum: Hver er reynsla eldri borgara af notendaráði? Upplifa eldri borgarar að þeir hafi áhrif á ákvarðanir og að á þá sé hlustað? Til að svara megin rannsóknarspurningum var eigindleg rannsóknaraðferð notuð við gagnasöfnun og úrvinnslu gagna. Hálfstöðluð viðtöl voru tekin við sjö eldri borgara sem eru í notendaráði í félags- og þjónustumiðstöðvum Reykjavíkurborgar. Helstu niðurstöður benda til þess að reynsla eldri borgara af notendaráði sé sú að þeir fái félagsskap þar sem fólk hittist reglulega og spjallar saman. Að auki telja þeir sig vera upplýstari um það sem er að gerast í félagsstarfinu. Fram kom að flestir telja sig hafa einhver áhrif þegar kemur að ákvörðunum en mismikil. Eldri borgarar í notendaráði upplifa að þeir fái hlustun hjá þeim ráðgjöfum eða forstöðumönnum sem sjá um félagsstarfið en skiptar skoðanir voru á því hvort hlustað væri á málefni viðmælenda hjá Reykjavíkurborg.

Lykilorð: Notendasamráð, þjónustuþegi/notandi, eldri borgari, notendaráð.

Abstract

The number of elderly people is increasing significantly and will increase even more over the coming decades. The elderly are more involved in their affairs than before and their influence is increasingly felt in the community. The policy-making of the City of Reykjavík focuses on giving the elderly an opportunity to propose social activities which suit them. It is assumed that senior citizens are active participants and included in discussions. The objective of this study was to look at senior citizens' experience of their participation in the Users Council. Attempts were made to answer the following questions: What is the experience of senior citizens from the Users Council? Do senior citizens feel that they influence decisions and that their views are heard? To answer the main research questions, a qualitative research method was used for data collection and processing of data. Semi-structured interviews were conducted with seven senior citizens who are members of the Users Council in social service centers of the City of Reykjavík. The main findings indicate that senior citizens' experience of the Users Council is that they provide company where people meet regularly and chat. Moreover, they consider themselves better informed about social activities and events. The majority believe they have some influence when it comes to decisions but to various degrees. Senior citizens in the Users Council feel that their views are heard by the counsellors or directors that oversee the social activities, however there were different opinions among the interviewees whether their affairs were heard by the City of Reykjavík.

Keywords: User involvement, service user, senior citizen, users council.

Formáli

Þessi rannsókn er 30 ECTS lokaverkefni í meistaranámi til starfsréttinda í félagsráðgjöf við Félagsráðgjafardeild Háskóla Íslands. Verkefnið var unnið á haustönn 2016. Leiðbeinandi minn var Elísabet Karlsdóttir og vil ég þakka henni fyrir góða leiðsögn, stuðning og uppbyggilega gagnrýni. Ég vil færa viðmælendum mínu bestu þakkir fyrir þátttöku sína í rannsókninni án þeirra hefði rannsóknin ekki orðið að veruleika. Eiginmanni mínum, Gunnari Þór Jóhannessyni og dætrum mínum Helenu Ýr, Thelmu Sif og Rebekku Líf færi ég mínar bestu þakkir fyrir endalausum þolinmæði, stuðning og hvatningu. Frænku minni Elfi Magnúsdóttur þakka ég sérstaklega fyrir alla aðstoðina og þann ómælda tíma sem hún gaf sér til að lesa verkefnið yfir.

Efnisyfirlit

Útdráttur.....	3
Abstract	5
Formáli.....	7
Efnisyfirlit.....	8
Myndaskrá	10
1 Inngangur	11
1.1 Markmið rannsóknar	12
1.2 Val á viðfangsefni.....	12
1.3 Uppbygging ritgerðar	12
2 Fræðileg umfjöllun	15
2.1 Aldraðir og mannfjöldapróun	15
2.2 Kenningar	16
2.2.1 Athafnakeningin	17
2.2.2 Þátttökustigi Arnstein (e. a ladder of citizen participation)	17
2.2.3 Kenning um valdeflingu	18
2.3 Notendasamráð	19
2.3.1 Hugmyndafræðin á bak við notendasamráð.....	19
2.3.2 Notendasamráð í verki	21
2.3.3 Notendur og þjónustuaðilar	22
2.3.4 Notendasamráð og valdefling aldraðra	23
2.3.5 Megin hindranir í notendasamráði.....	26
2.3.6 Þróun notendasamráðs í þjónustu Reykjavíkurborgar	27
2.3.7 Fyrri rannsóknir.....	30
2.4 Lög og réttindi aldraðra	33
2.4.1 Lög um málefni aldraðra	33
2.4.2 Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga.....	34
2.4.3 Réttindi aldraðra.....	35
2.4.4 Stefna í málefnum aldraðra.....	36
2.4.5 Stefna Reykjavíkurborgar í málefnum eldri borgara	39
2.5 Félagsstarf eldri borgara	41
2.5.1 Velferðasvið Reykjavíkurborgar.....	41

2.5.2 Félagsleg virkni á efri árum.....	43
3 Framkvæmd rannsóknar	47
3.1 Undirbúningur rannsóknarinnar	47
3.2 Rannsóknarspurningar, markmið og mikilvægi rannsóknar.....	47
3.3 Eigindlegar rannsóknaraðferðir	47
3.4 Þátttakendur	48
3.5 Gagnaöflun og framkvæmd	49
3.6 Gagnagreining.....	49
3.7 Styrkleikar og veikleikar rannsóknarinnar	50
3.8 Siðferðisleg álitamál.....	51
4 Niðurstöður	53
4.1 Skilningur á hugtaki.....	53
4.2 Áhrif	55
4.3 Félagsskapur	58
4.4 Upplýsingar	61
4.5 Félagsstarf.....	63
4.6 Næring	65
5 Umræður og lokaorð	69
Heimildaskrá	77
Viðauki I. Kynningarbréf	85
Viðauki II. Viðtalsvísir	86
Viðauki III. Upplýst samþykki	87

Myndaskrá

Mynd 1 Aldurskiptingu íbúa á Íslandi árið 2015 og mannfjöldaspá fyrir árið 2065. 16

1 Inngangur

Í ritgerðinni verður fjallað um notendasamráð og áhersla lögð á notendasamráð með eldri borgurum. Aldraðir eru mikilvægur hluti í samfélaginu sem gegna mörgum hlutverkum hvort sem það er innan félags-, sjálfboða eða góðgerðastarfa, fjölskyldna og vinnahópa eða á vinnumarkaði. Mikilvægt er að aldraðir haldi góðri heilsu á efri árum til að auðvelda þeim að halda þessum hlutverkum. Það að hafa ákveðnu hlutverki að gegna í samfélaginu getur haft jákvæð áhrif á hinn aldraða. Þegar aldurinn færast yfir getur heilsa farið dvínandi og því mikilvægt að fólk hafi aðgang að góðri næringu, hreyfingu og öðru sem viðheldur félagslegri virkni þeirra. Þannig geta aldraðir lifað lífinu til fulls og haldið sjálfstæði sínu sem lengst (Reykjavíkurborg, 2016b).

Á síðustu áratugum hefur verið aukning á þátttöku notenda í heilbrigðis- og félagsþjónustu. Með auknu notendasamráði á milli þjónustuaðila og notenda er hægt að bæta þjónustuna svo hún verði skilvirkari í að mæta mismunandi þörfum notenda hvort sem það er fólk með fötlun, börn, fjölskyldur eða eldra fólk (Warren, 2007). Áhugi meðal notenda þjónustunnar til að hafa áhrif á og að hafa eitthvað til málanna að leggja hefur farið vaxandi og þeir vilja taka virkan þátt í að þróa þjónustuna. Þegar kemur að þjónustu þá vilja notendur að þjónustan sé árangursrík og uppbyggjandi. Þátttaka notenda getur haft áhrif á að þróa, fylgjast með, meta og taka ákvarðanir um þá þjónustu sem þeir njóta sem getur aukið gæði þjónustunnar um leið (Beresford og Croft, 2001). Í stefnumótun Reykjavíkurborgar til ársins 2017 er gert ráð fyrir að eldra fólk séu virkir þátttakendur og hafðir með í ráðum (Reykjavíkurborg, 2013b).

Eldra fólk, sem þarf á umönnun eða annarri þjónustu að halda, telur mikilvægt að það sjálft fái tækifæri til að stjórna því hvaða þjónustu það þiggur og hvernig hún er veitt. Það vill hafa þjónustuna persónulega og skilvirka. Þetta getur verið áskorun fyrir eldri borgara og ekki síður fagfólk þegar kemur að stefnumótunum þar sem hópur aldraðra fer vaxandi og fólk er með mismunandi óskir og þarfir til þjónustu. Eldri borgarar vilja vera þátttakendur þegar kemur að málefnum þeirra og hafa stjórn á hvaða og hvernig þjónusta er í boði (Callaghan og Towers, 2014).

1.1 Markmið rannsóknar

Tilgangur rannsóknarinnar er að fá fram reynslu og upplifun eldri borgara af þátttöku þeirra í notendaráði. Markmiðið er að afla upplýsinga um reynslu þeirra af því að starfa í notendaráði, hvort þeir upplifi að seta þeirra í notendaráði hafi áhrif og hvort rödd þeirra fái áheyrn. Með þessi markmið var leitast við að svara eftirfarandi spurningum:

- Hver er reynsla eldri borgara af notendaráði?
- Upplifa eldri borgarar, sem eru í notendaráði, að þeir hafi áhrif á ákvarðanir og að á þá sé hlustað?

1.2 Val á viðfangsefni

Val á viðfangsefni ræðst af nokkrum ástæðum, fyrst ber að nefna að áhugi rannsakanda á velferð og málefnum eldri borgara hefur ávallt verið mikill og einlægur. Í grunnnámi félagsráðgjafardeildar var boðið upp á einn áfanga sem fjallaði um öldrun og málefni aldraðra. Sigurveig. H. Sigurðardóttir var með umsjón yfir áfanganum og náði hún að smita rannsakanda enn meira af áhuga sínum af málefnum aldraðra. Rannsakandi á einnig ömmu sem er á tíræðisaldri sem býr heima við. Hún nýtur engrar þjónustu frá Reykjavíkurborg þar sem hún hræðist að missa sjálfræði sitt og vill ekki flytja í þjónustuíbúð þar sem hún telur að aðrir muni taka fram fyrir hendurnar á henni og að hún muni þá hvorki hafa val né vald til að taka sjálfstæða ákvörðun. Það er helsta ástæða þess að rannsakandi fékk þá hugmynd að gera eigindlega rannsókn þar sem viðtöl væru tekin við eldri borgara til að fá þeirra sýn og upplifun af ákvörðunartöku.

1.3 Uppbygging ritgerðar

Ritgerðinni er skipt í fimm kafla. Í fyrsta kafla er inngangur. Í öðrum kafla er farið yfir fræðilegan bakgrunn sem er nýttur í rannsóknina, en í þeim kafla er athygli beint að fræðilegri þekkingaröflun. Í kaflanum er fjallað almennt um aldraða og mannfjöldaþróun. Þar á eftir er fjallað um kenningar sem stuðst er við. Því næst verður ítarlega fjallað um notendasamráð þar sem hugmyndafræði notendasamráðs verður gerð skil, þróun notendasamráðs í þjónustu Reykjavíkurborgar og að auki verður fjallað um annað efni tengt notendasamráði. Einnig verður greint frá lögum, réttindum og stefnumótunum í málefnum aldraðra. Auk þess verður fjallað um félagsstarf aldraðra.

Hugtök verða skilgreind þegar það á við. Í þriðja kafla er greint frá aðferðarfræðilegri nálgun rannsóknarinnar. Þar kemur fram umfjöllun um eigindlegar rannsóknaraðferðir, framkvæmd rannsóknar og greiningu gagna. Í fjórða kafla er greint frá niðurstöðum rannsóknarinnar. Í fimmta og síðasta kafla eru umræður og lokaorð.

Notast var við fræðilegar heimildir, lög, stefnumótanir, ársskýrslur, starfsáætlanir og fyrri rannsóknir sem tengjast viðfangsefninu auk annarra ritrýndra fræðigreina úr bókum, tímaritum og af veraldarvefnum.

2 Fræðileg umfjöllun

Í þessum kafla er fræðileg umfjöllun þessarar ritgerðar. Kaflinn skiptist í fimm hluta. Í fyrsta hluta er fjallað um aldraða og mannfjöldapróun. Annar hluti inniheldur kenningar þar sem sagt verður frá athafnarkenningunni, þátttökustiga Arnstein og kenningu um valdeflingu. Þriðji hluti er helgaður notendasamráði. Fjallað verður um hugmyndafræðina á bak við notendasamráð, notendasamráð í verki, notendur og þjónustuaðila, notendasamráð og valdefling aldraðra, meginhindranir í notendasamráði, þróun notendasamráðs í þjónustu Reykjavíkurborgar og fyrri rannsóknir. Í fjórða hluta er fjallað um lög og réttindi aldraðra þar sem einnig verður farið yfir stefnur í málefnum þeirra. Fimmti hluti fjallar um félagsstarf eldri borgara þar sem sagt verður frá velferðarsviði ásamt félagslegri virkni á efri árum. Þá mun verða gerð grein fyrir meginhugtökum þar sem það á við.

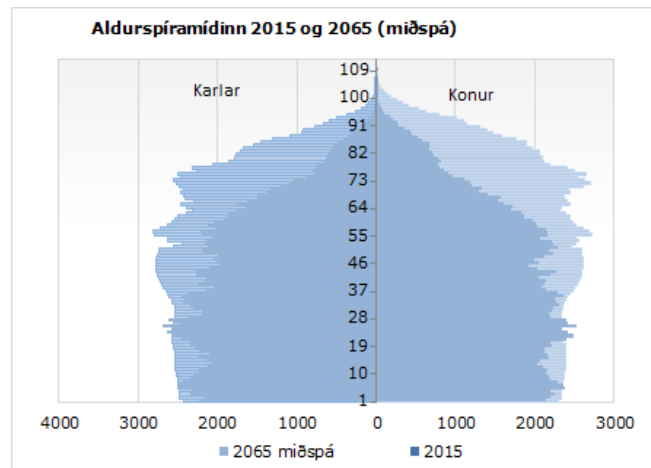
2.1 Aldraðir og mannfjöldapróun

Skilgreining á öldrun er svipuð innan Evrópu en munur getur verið á milli samfélaga um það á hvaða aldri einstaklingar eru þegar þeir teljast vera orðnir aldraðir. Flest af þróuðu ríkjunum hafa sett það viðmið að þegar einstaklingur hefur náð 65 ára aldri þá telst hann vera aldraður. Það tengist yfirleitt því að fólk byrjar að fá greiddan lífeyri þegar það nær 65 ára aldri. Sameinuðu þjóðirnar hafa ekki sett neitt aldurs viðmið á aldraða en hafa samþykkt að þeir sem hafa náð 60 ára aldri teljast til eldri íbúa (World Health Organization, e.d.-a). Samkvæmt lögum á Íslandi telst fólk vera aldrað þegar 67 ára aldri er náð (Lög um málefni aldraðra nr. 125/1999). Hafa þarf í huga að lífshlaup fólks getur verið mismunandi og reynsla hvers og eins getur haft áhrif á fólk þegar aldurinn færast yfir, þarfir og væntingar geta verið ólíkar og því er ekki hægt að alháfa um aldraða eða ætlast til að eitt gangi yfir alla (Sigurveig H. Sigurðardóttir, 2012).

Á síðustu áratugum hefur fjölgað í hópi aldraðra sem hægt er að rekja til betri aðbúnaðar og framfara í heilbrigðiskerfinu. Þá hefur fæðingartíðni dregist saman sem hefur einnig áhrif. Nú fyrst geta flestir búist við því að lifa til sextugs eða lengur (Moody og Sasser, 2014; Sigurveig H. Sigurðardóttir, 2012; World Health Organization, 2015).

Undanfarin ár hefur Hagstofa Íslands gefið út árlega spá um mannfjöldapróun sem nær til næstu 50 ára. Hagstofan birtir þrjár gerðir af spám sem eru lágspá, miðspá og háspá. Munurinn á milli þeirra er sá að í lágspá er reiknað með lægri fæðingartíðni en í

mið- og háspá er reiknað með hærri fæðingartíðni. Í mannfjöldaspánni er gert ráð fyrir að meðalævi lengist bæði hjá körlum og konum. Árið 2015 var meðalævilengd hjá körlum 79,5 ár og samkvæmt spánni mun aldurinn hækka í 84,3 ár árið 2065. Hjá konum var meðalævilengd 83,5 ár árið 2015 og mun hækka í 88,5 ár árið 2065 samkvæmt spá. Árið 2015 var hlutfall 65 ára og eldri 13,5 % mannfjöldans. Samkvæmt lág-, mið- og háspá mun fjölga töluvert í aldurshópnum næstu áratugi. Hlutfall 65 ára og eldri verður 20% árið 2035 og spáð er fyrir að fjöldinn fari yfir 25% árið 2061 (Hagstofan, 2015).



Mynd 1 Aldurskiptingu íbúa á Íslandi árið 2015 og mannfjöldaspá fyrir árið 2065.

(Hagstofan, 2015).

Á mynd 1. er hægt að sjá aldurskiptingu íbúa á Íslandi árið 2015 og mannfjöldaspá fyrir árið 2065. Dekkri litur vísar til ársins 2015 og ljósari til ársins 2065. Píramídið sýnir að fjölgun verður hjá flestum aldurshópum en mest hjá þeim elstu (Hagstofan, 2015).

2.2 Kenningar

Í þessum hluta verður fjallað um kenningar sem tengjast öldrunarfræðum og notendasamráði. Kenning er tilgáta eða hugmynd sem getur gefið ákveðna vísbendingu um hvað gæti gerst við tilteknar aðstæður (Teater, 2010). Í öldrunarfræðum eru ýmsar kenningar sem gefa innsýn í það hvernig félagslegar aðstæður geta haft áhrif á stöðu aldraðra í samfélaginu. Þessar kenningar eru meðal annars hlédrægniskenningin, samfellukenningin, athafnakenningin, lífshlaupskenningin og áttunda skeiðið í þroskakenningu Erikson sem fjallar um efri árin. Hér verður fjallað um athafnakenninguna þar sem hún gefur mynd af því hvernig áframhaldandi virkni getur haft jákvæð áhrif á hinn aldraða. Rannsóknin beinist að eldra fólki sem er í notendaráði en með þeim hætti eru

þau að halda áfram að vera virk í samfélaginu. Jafnframt verður fjallað um þáttökustiga Arnstein sem setti líkanið í form stiga til að meta þáttöku fólks. Að auki verður fjallað um valdeflingu þar sem það er ein leið til að auka samráð.

2.2.1 Athafnakenningin

Samkvæmt athafnakenningunni (e. *activity theory*) er jákvætt samband á milli virkni og lífsánægju fólks. Þrátt fyrir að hinn aldraði verði fyrir sálrænum, líkamlegum eða andlegum breytingum þá eru félagslegar þarfir þeirra þær sömu og þær voru áður (Kart, 1997). Áframhaldandi virkni getur verið mikilvæg til að stuðla að velferð hins aldraða. Við starfslok getur myndast ákveðið tómarúm og þá þurfa aldraðir að finna sér eitthvað viðfangsefni sem fyllt getur upp í það tóm (Cohen, 2014). Samkvæmt kenningunni er það eðlislægt hjá einstaklingum að vilja halda í þá lífshætti, sem gáfu þeim tilgang áður fyrr, sem allra lengst. Þeim sem tekst að halda virkni í gegnum ævina finna fyrir meiri lífsánægju og aðlagast betur þegar aldurinn færast yfir (Kart, 1997). Aldraðir vilja vera félagslega virkir þar sem það gefur þeim ákveðinn tilgang og veitir þeim meiri lífsánægju og jákvæðari sjálfsmynd. Meiri líkur eru á að aldraðir einangrist ef öll ábyrgð er tekin af þeim og því getur verið mikilvægt að þeir haldi áfram að vera félagslega virkir (Jón Björnsson, 1996). Athafnakenningin hefur verið gagnrýnd fyrir það að hún gefi til kynna að allir vilji vera virkir sem lengst. Það eru ekki allir sem halda góðri heilsu þegar árin færast yfir og félagslegar aðstæður geta verið mismunandi. Á meðan sumir vilja vera virkir þá eru aðrir sem kjósa sér það að draga sig í hlé (Achenbaum, 2009). Kenningin fjallar um þá sem hafa andlegan og félagslegan stöðugleika en tekur ekki mið af þeim sem verða fyrir áföllum í lífinu eða hjá þeim sem geta ekki viðhaldið virkni á yngri árum (Kart, 1997).

2.2.2 Þáttökustigi Arnstein (e. *a ladder of citizen participation*)

Sherry Arnstein (1969) hafði áhuga á að kanna hvernig lýðræði virkaði. Hún kom með líkan af þáttökustiga þar sem lýðræðislegri þáttöku almennings er skipt í átta þrep og sýnir hvernig áhrif þátttakenda eykst með hverju þrepi. Í tveimur neðstu þrepum stigans er stjórnun (e. *manipulation*) og meðferð (e. *therapy*), í þeim þrepum er engin þátttaka. Þeir sem hafa valdið stjórna og almenningur hefur ekki tækifæri til að taka þátt í ákvörðunum. Á næstu þremur þrepum er upplýsingamiðlun (e. *informing*), ráðgjöf (e. *consultation*) og friðun (e. *placation*). Í þessum þrepum getur fólk látið í sér heyra og fengið upplýsingar. Arnstein talar um að þessi þrep séu til málamynda eða sem sýndarþátttaka. Almennungur

hefur tækifæri til að koma skoðunum sínum á framfæri og telja sig hafa einhver völd en í raun og veru er valdið enn hjá þeim sem stjórna. Eitt af mikilvægustu skrefum í átt að þátttöku almennings er að upplýsa þá um réttindi sín, valmöguleika og skyldur. Of algengt er að upplýsingaflæðið sé frá embættismönnum til almennings án þess að gefa þeim tækifæri á að koma með endurgjöf og valdið helst hjá embættismönnum. Þegar upplýsingar eru gefnar á síðari stigum hefur almenningur litla sem enga möguleika á að hafa áhrif. Almenning skortir kraft til að fylgja málinu eftir sem og að tryggja að því verði sinnt. Í síðustu þremur þrepunum er samtarf (e. *partnership*), fulltrúavald (e. *delegated power*) og síðasta þrepið er áhrif almennings (e. *citizen control*). Í þessum þrepum er valdajafnvægi til staðar og almenningur hefur meira vald til að taka þátt í ákvörðunum og getur haft áhrif. Hægt er að segja að átta þrepa stiginn sé til að sýna fram á, á einfaldan hátt hvernig þátttaka virkar (Arnstein, 1969).

Takmarkanir á líkaninu eru að almenningur og þeir sem stjórna eru ekki einsleitur hópur sem geta haft ólík sjónarhorn og hafa ólíkra hagnuna að gæta. Gagnrýni á þátttökustiga Arnstein er sú að líkanið lýsir þátttöku á línulegan hátt án þess að leiða hugann að því að þátttaka getur verið flókið og gagnvirk ferli (Beresford, 2012).

2.2.3 Kenning um valdeflingu

Kenning um valdeflingu (e. *empowerment theory*) í félagsráðgjöf er tiltölulega nýleg. Hægt er að rekja kenninguna til annarra greina í félagsvísindum til að mynda sálfræði, hagfræði, félagsfræði og stjórn málafræði (Teater, 2010). Kenningin fjallar bæði um ferli og útkomu þar sem ákveðið atferli og virkni leiðir til þess að útkoman verður valdeflandi. Bæði ferlið sjálft og útkoman getur verið mismunandi á milli fólks þar sem einstaklingar eru ekki allir staddir á sama stað í lífinu (Zimmerman, 2000). Samkvæmt kenningunni er áhersla lögð á valdeflingu þar sem einstaklingurinn tekur stjórn á lífi sínu og aðstæðum og hefur áhrif á umhverfi sitt til að fá þau úrræði sem þörf er á. Þeir sem hafa vald og stjórn á lífi sínu eru færir um að nálgast og fá greiðari aðgang að nauðsynlegum úrræðum sem uppfylla þarfir þeirra. Með valdeflingu fær einstaklingurinn betra tækifæri til að dafna og þroskast (Teater, 2010).

Valdefling er skilgreint sem hæfni einstaklinga, hópa eða samfélaga til að ná stjórn á aðstæðum sínum og nýta hana til að ná settum markmiðum þannig að færni skapist til sjálfshjálpar og hámarki lífsgæði þeirra (Teater, 2010). Hvernig fólk skilgreinir valdeflingu

getur farið eftir forsendum og sjónarhorni hvers og eins. Fólk hefur mismunandi reynslu af valdeflingu og því getur verið mismunandi hvaða skilning viðkomandi hefur á hugtakinu. Reynslan getur verið á þann veg að viðkomandi hafi öðlast meiri stjórn eða meira vald yfir lífi sínu eða aðstæðum og þá tengir viðkomandi þá þætti við valdeflingu (Warren, 2007). Valdefling byggir á því að efla einstaklinginn til þess að finna úrræði sem eykur andlegan, félagslegan, efnahagslegan og pólitískan styrk viðkomandi til að hafa meiri stjórn á umhverfi sínu. Valdefling ýtir meðal annars undir sjálfvirðingu, sjálfstraust og innra vald. Ef skortur er á valdeflingu getur það ýtt undir lært hjálparleysi, uppgjöf og dregið úr sjálfstrausti (Teater, 2010). Ein af þeim leiðum til að auka samráð er valdefling en með því er verið að virkja notendur til að koma einhverju áleiðis sem er þeim í hag (Warren, 2007).

2.3 Notendasamráð

Í þessum hluta verður gerð grein fyrir hugmyndafræði notendasamráðs, hugtakið verður skilgreint og fjallað verður um hvernig notendasamráð er í verki. Hugtökin „notendur“ og „þjónustuaðilar“ verða skilgreind ásamt því að fjallað verður um hvernig notendasamráð og valdefling tengjast. Jafnframt verður fjallað um helstu hindranir sem geta átt sér stað í notendasamráði. Farið verður ýtarlega yfir þróun notendasamráðs í þjónustu Reykjavíkurborgar og fjallað verður um fyrri rannsóknir sem tengjast viðfangsefninu.

2.3.1 Hugmyndafræðin á bak við notendasamráð

Hægt er að rekja hlutdeild notenda aftur til uppruna lýðræðis í grískri og rómverskri menningu. Sumir þegnar fengu að taka þátt þegar teknar voru mikilvægar ákvarðanir, kosið var til kosninga eða þegar kom að öðrum málum varðandi lýðræðislegt starf. Þátttaka í lýðræðislegum stjórnarháttum var ekki fyrir allt fólkið heldur einungis fyrir þá efnuðu og fyrir þá sem voru vel settir félagslega. Tvö tímabil hafa komið upp sem hægt er að rekja til notendasamráðs en á þessum tímabilum fann fólk sig knúið til að berjast fyrir aukinni þátttöku og hlutdeild notenda. Fyrri tímabilið hófst um 1970 og það seinna var á níunda áratugnum (Evrópuráðið, 2004). Um 1970 fór að bera á auknum áhuga meðal notenda til að hafa meiri áhrif á ákvarðanir sem teknar voru vegna þjónustu til þeirra. Fjögur atriði standa upp úr þegar fjallað er um þróunina frá þessum tíma. Í fyrsta lagi var það barátta fatlaðra og annarra minnihlutahópa. Í öðru lagi var það aukinn áhugi fyrir hugmyndum um mannlegar þarfir fólks þar sem áhersla var lögð á félagslega þátttöku. Í

þriðja lagi hugsjón um að allir þegnar í samfélaginu hefðu sömu réttindi og stæðu jafnir sem átti að draga úr félagslegri einangrun og að lokum póstmóðernismi þar sem einblínt var á að allir hefðu jafnan rétt til þátttöku og sömu réttindi (Beresford, 2012). Þjónustu notendur gripu til aðgerða, ekki aðeins til að bæta heilbrigðis- og félagslega þjónustu í samfélaginu heldur einnig til að breyta sýn almennings og daglegu lífi notenda (Barnes og Cotterell, 2012). Frá því að fatlaðir hófu sína réttindabaráttu hafa önnur hagsmunasamtök fylgt í kjölfarið eins og til dæmis fólk með námsörðugleika, fólk með alnæmi og eldri borgarar (Beresford og Branfield, 2012).

Á níunda áratugnum var aukin áhersla lögð á notendasamráð. Velferðarkerfið var gagnrýnt þar sem vinnubrögð hjá opinberum stofnunum þóttu einkennast af skrifræði og óskilvirkni. Notendur kröfðust þess að þjónustan yrði ódýrari og skilvirkari. Tvenns konar nálganir voru við innleiðingu notendasamráðs, annars vegar var neytendanálgun (e. *consumerist approach*) og hins vegar lýðræðisnálgun (e. *democratic approach*). Neytendanálgun kom vegna pólitísku þrýstings og er sprottin frá þjónustuveitendum sem vildu bæta vinnubrögð og gefa notendum kost á að hafa val. Með því var talið að þjónustan yrði skilvirkari sem hefði jákvæð áhrif á hagkerfið. Lýðræðisnálgun var þróuð af hagsmunasamtökum notenda. Megináhersla var lögð á valdeflingu með þátttöku notenda og tækifæri þeirra til að hafa aukin áhrif (Heikkilä og Julkunen, 2003).

Í byrjun 21. aldar var hugtakið notendasamráð nýtt og þótti fremur óljóst (Lára Björnsdóttir, 2006). Á þessum tíma gerði Sigurveig H. Sigurðardóttir könnun meðal hagsmunasamtaka aldraðra og fatlaðra og á meðal félagsmálastjóra, þar sem spurt var um reynslu þeirra af notendavali og notendasamráði. Niðurstöður sýndu að fæstir þátttakenda kunnu skil á hugtökunum en töldu mikilvægt að hafa þjónustuna einstaklingsmiðaða sem væri skipulögð í samáði við notendur og aðstandendur þeirra. Það var lítið fjallað um hugtökin í starfsáætlunum, lögum eða í öðrum heimildum hér á landi rétt eftir aldamótin (Sigurveig. H Sigurðardóttir, 2004).

Þjónustuþegar hafa alltaf haft skoðun á því hvernig stefnumótun, þjónusta og starfshættir eru framkvæmdir en síðustu tvo áratugi hafa þjónustuþegar verið meira áberandi og rödd þeirra heyrst í auknu mæli í samfélaginu. Áhrifa þeirra gætir nú mun meira í stefnum og starfsháttum hjá sveitarfélögum og hjá hinu opinbera (Warren, 2007). Á síðustu þremur áratugum hafa ríkisstjórnir um alla Evrópu lagt aukna áherslu á

notendasamráð. Nokkur lönd hafa nú þegar þróað löggjöf um notendasamráð sem styrkir notendur enn frekar og veitir þeim aukið vald til að hafa áhrif á þá þjónustu sem þeir njóta (Omeni, Barnes, MacDonald, Crawford og Rose, 2014).

2.3.2 Notendasamráð í verki

Það er mikilvægt að hugtök séu skilgreind á réttan hátt til þess að skilningur og notkun á hugtakinu sé rétt notað. Það hefur verið tilhneiging til að skilgreina hugtökin „notendasamráð“ og „þátttaka“ ekki nógu vel og hugtökin hafa verið notuð frekar kæruleysislega (Beresford, 2012). Samkvæmt Alþjóðaheilbrigðismálastofnuninni er notendasamráð þjónustuþega (e. *service user involvement*) skilgreint sem samráð sem haft er við þjónustuþega þegar unnið er að áætlunargerðum og skipulagi sem snýr að þeim sjálfum. Notendum getur jafnframt verið boðið upp á að hafa umsögn um gæði þjónustunnar. Notendur eiga að geta nálgast upplýsingar á auðveldan hátt eða haft fulltrúa í stýrihópnum sem fylgist með þegar fjallað er um þjónustuúrræði og áætlanir (World Health Organization, e.d.-b).

Samkvæmt Warren er notendasamráð skilgreint þegar þjónustuþegar og þeir sem veita hana taka þátt í að þróa og móta þjónustuna. Með þeim hætti er hægt að bæta þjónustuna við notendur og koma til móts við flóknar og mismunandi þarfir fólks (Warren, 2007). Innan velferðarþjónustunnar er notendasamráð skilgreint sem tækifæri notenda til að hafa aukin áhrif á hvernig þjónustan er veitt til þeirra og gæði hennar (Heikkilä og Julkunen, 2003). Enn sem komið er hefur engin komið sér saman um eina skilgreiningu á þessum hugtökum (Fleming, 2012).

Það getur verið erfitt fyrir fólk að skilja hugtök sem geta haft mismunandi skilgreiningar eins og kom fram í rannsókn sem kallast „standard we expect“. Rannsóknin stóð yfir fjögurra ára tímabil í Bretlandi þar sem rannsakendur samanstóðu af ýmsum fræðimönnum, fagfólki og fólki sem var sjálft þjónustuþegar. Þátttakendur rannsóknarinnar voru þjónustuþegar á ýmsum stigum. Eitt af því sem kom fram hjá þátttakendunum var skilningur á hugtökum eins og þátttakandi og notendasamráð. Einn viðmælendanna sagðist ekki skilja þessi orð eða hugtök og taldi að þau væru notuð til að rugla aldraða í rýminu eða til að láta þau líta út fyrir að vera ekki með á nótunum. Þegar hugtök eru ekki alltaf skilgreind á sama hátt verður ekki til algildur skilningur á þeim (Fleming, 2012).

Heikkilä og Julkunen benda á að munur sé á notendasamráði (e. *user involvement*), þátttöku notenda (e. *user participation*) og valdgjöf (e. *user empowerment*) og er talið að mikilvægt sé að greina á milli þeirra. Í notendasamráði hefur virkni notandans einhver áhrif á þjónustuna en með þátttöku notenda eru notendur virkir að einhverju leiti eða eru upplýsingagjafar. Valdgjöf er róttækasta leiðin en jafnframt sú sjaldgæfasta. Með valdgjöf eftirláta þjónustuaðilar vald og stjórn til notenda þar sem notandinn sjálfur stjórnar og rekur þjónustuna. Valdgjöf getur haft mikilvæga merkingu sem vísar til þess valds sem notendur upplifa þegar aukin þekking, upplýsingar og geta verður meiri (Evrópuráðið, 2004; Heikkilä og Julkunen, 2003).

Notendasamráð vísar til þess þegar einstaklingar taka virkan þátt í að móta þjónustuna á öllum stigum. Með notendasamráði á notandi að geta haft áhrif bæði á ákvarðanir og útkomu. Þegar samráð er haft á milli þjónustuaðila og notenda er líklegra að þjónustan skili sér betur og gæði hennar aukist sem getur haft jákvæð áhrif á líf þess sem nýtur þjónustunnar. Notendur eiga að geta verið virkir, láta skoðanir sínar í ljós, láta sig málin varða og fá að koma að ákvörðunum sem skiptir þá máli (Fleming, 2012).

Notendasamráð getur verið á ýmsum stigum eins og til dæmis í stefnumótunum, áætlunargerðum, rannsóknum, mótun þjónustuúrræða, endurbótum á þjónustunni og að ýmsum ákvörðunum sem varða notendur sjálfa og er þeim til hagsbóta (Félagsþjónustan í Reykjavík, 2004b; Warren, 2007).

2.3.3 Notendur og þjónustuaðilar

Þjónustuþegar/ notendur (e. *service user*) eru einstaklingar sem fá þjónustu eða stuðning frá ýmsum aðilum eins og til dæmis frá hinu opinbera, sveitarfélagi eða frá fyrirtæki í einkageiranum. Notendur eru ekki einsleitur hópur, þetta geta verið einstaklingar sem staddir eru á mismunandi stað í lífinu og með ólíkar þarfir. Sumir notendur hafa val um að nýta sér þjónustuna sem er í boði á meðan aðrir hafa ekki val og neyðast til að nota tiltekna þjónustu (Evrópuráðið 2004; Warren, 2007). Þjónustuþegar geta verið mjög fjölbreyttur hópur en það geta verið einstaklingar sem eiga í námserfiðleikum, eru með fötlun, eiga við vímuefnavanda að stríða, börn og unglingar sem geta átt í ýmsum erfiðleikum og aldraðir. Notendur geta annars vegar verið einstaklingar sem nýta sér þjónustuna og taka virkan þátt í að móta hana og hins vegar þeir sem nýta sér þjónustuna án þess að vera virkir þátttakendur (Warren, 2007). Þegar talað er um notendur þá þarf

alltaf að setja það í samhengi við aðstæður, það getur til dæmis verið munur á hvernig notendur nýta þjónustuna og hvaða þjónustu þeir nýta (Barnes og Cotterell, 2012).

Heikkilä og Julkunen skipta notendum félagslegrar þjónustu í tvo hópa eftir því hvaða þjónustu þeir nýta. Annars vegar eru það notendur sem þurfa almenna þjónustu (e. *mainstream*) sem er einstaklingsmiðuð og miðast við einstaklinga sem þurfa þjónustu til dæmis vegna fötlunar eða aldurs. Eldri borgarar tilheyra þessum hóp. Hins vegar er það sértæk þjónusta (e. *targeted*) sem beinist að félagslegum vanda eða þörfum notenda og er takmörkuð og er yfirleitt alltaf byggð á þarfamati fagaðila (Heikkilä og Julkunen 2003; Lára Björnsdóttir, 2006).

Þjónustuaðilar (e. *carer*) geta bæði verið aðilar sem fá greitt fyrir að veita þjónustuna eða veita hana í formi aðstoðar og fá ekki greitt fyrir að veita hana. Þetta eru aðilar sem veita þá þjónustu sem þörf er á til notenda. Þjónustuaðilar geta verið starfmenn hjá opinberum stofnunum, sveitarfélögum, hagsmunasamtökum eða hjá einkafyrirtækjum. Þjónustuaðilar geta einnig verið aðilar sem eru nákomnir þjónustuþega og veita aðstoðina launalaust (Warren, 2007).

Það getur verið mikilvægt fyrir notendur að eiga í góðum samskiptum við ráðgjafa eða þjónustuaðila. Í rannsókn „Standard we expect“ kom fram að þegar fjallað var um að hafa stjórn á daglegum ákvörðunum töldu margir sig hafa takmörkuð áhrif á ákvarðanatökur. Þátttakendur töldu að það væri mikilvægt að eiga góð samskipti við starfsfólk. Sumt starfsfólk notaði valdeflandi aðferðir til að koma á notendasamráði og studdi aldraða í að taka ákvarðanir á meðan annað starfsfólk hamlaði fólkinu í að taka ákvarðanir með því að hlusta ekki á það eða að gefa þeim ekki færi á að tala út með því að grípa fram í fyrir þeim. Aldraðir töldu það skipta litlu máli hvað þeir leggðu til málanna þar sem það væri ákveðið fyrir þá og ekki tekið tillit til þeirra sjónarmiða. Þeir sem áttu betri samskipti við starfsfólkið upplifðu að hlustað væri á það og þeim sýndur skilningur (Fleming, 2012).

2.3.4 Notendasamráð og valdefling aldraða

Aukin áhersla er á mannréttindi og notendasamráð í stefnu sveitarfélaga og er valdefling og notendasamráð eitt af mikilvægum hlutverkum við lýðræðispróun. Með valdeflingu eru notendur hvattir til að finna eigin styrk til að efla velferð og hámarka lífsgæði sín. Með valdeflingu öðlast notendur aukna stjórn á eigin lífi og sjálfstæði eykst (Óskar Dýrmundur

Ólafsson, 2011). Ein leið til að auka samráð er valdefling en með því er verið að virkja notendur í að nýta styrkleika sína til að hafa áhrif (Warren, 2007).

Valdefling felur meðal annars í sér að læra að hugsa á gagnrýninn hátt og að gera sér grein fyrir að hver og einn hefur réttindi og að hafa vald til þess að taka sjálfstæðar ákvarðanir. Það felur einnig í sér að trú á sjálfan sig og vita að maður getur haft áhrif á eigið líf og á samfélagið og jafnframt að hafa aðgang að fullnægjandi upplýsingum sem og úrræðum (Chamberlin, 1997).

Þrátt fyrir að aldraðir leggi mikið til samfélagsins hafa þeir fengið ákveðna staðalímynd á sig. Það hefur verið tilhneiging til þess að horft sé á aldraða sem veikburða einstaklinga sem oft eru öðrum háðir, fylgjast illa með og eru byrði á samfélaginu. Neikvæð viðhorf til aldraða eru ekki bundin við eitt samfélag eða innan ákveðinna hópa. Rannsóknir hafa sýnt að aldursfordómar séu jafnvel útbreiddari en kynþátta- og kynjafordómar. Þetta getur haft alvarlegar afleiðingar bæði fyrir aldraða sjálfa og fyrir samfélagið í heild en einnig geta aldursfordómar haft hindrandi áhrif á stefnumótanir þar sem framtíðarsýn er takmörkuð. Aldursfordómar geta að auki haft áhrif á aldraða sem getur haft þær afleiðingar að þeir hafa minna sjálfstraust, draga sig til baka, draga úr félagslegri virkni og eru í frekari hættu á félagslegri einangrun. Erfitt er að spá fyrir um hvernig viðhorf verður til aldraðra í framtíðinni og þess vegna getur valdefling verið mikilvæg fyrir þá þar sem tækifæri þeirra til að ná markmiðum sínum eykst. Það getur hjálpað þeim við að taka sjálfstæðar ákvarðanir á upplýstan hátt og að takast á við hindranir (World Health Organization, 2015).

Á undanförunum árum hefur aðkoma aldraðra að áætlunargerðum og stefnumótunum aukist. Þar sem hópur aldraða fer hratt fjölgandi verður enn mikilvægara að þeim sé ljóst að þeir geti haft áhrif á eigið líf (Thomson og Thomson, 2001).

Valdefling getur verið grundvallaratriði í félagslegu réttlæti sem getur stuðlað að auknum tækifærum fólks til að hafa áhrif á líf sitt. Aldraðir geta með þeim hætti haft áhrif á þá þjónustu sem þeir njóta og velferð sína en einnig dregið úr þeim staðalímyndum sem eru til staðar. Með notendasamráði er áhersla lögð á að notendur taki fullan þátt á öllum stigum, allt frá áætlunargerðum til þjónustunnar sjálfar, en ekki verið óvirkir þiggjendur. Með því að taka upplýstar ákvarðanir og vera virkir þátttakendur geta aldraðir haft áhrif á gæði þjónustunnar sem þeir þiggja og þannig stuðlað að betri velferð. Ákvarðanir hafa

oft verið í höndum þeirra sem vinna að málefnum aldraðra (Thomson og Thomson, 2001) en talið er að notendur séu sérfræðingar í sínum eigin málum og það hefur verið tilhneiging til að hunsa það (Tanner og Harris, 2008).

Upplýsinga- og samskiptatækni hefur þróast hratt undanfarin ár og aldraðir geta átt erfitt með að fylgja þróuninni eftir. Flestar upplýsingar hvort sem það er frá stofnunum eða fyrirtækjum er hægt að nálgast á veraldarvefnum og sífelld færri senda upplýsingaefni með bréfaþósti. Netnotkun meðal eldri borgara er yfirleitt minni en hjá þeim sem yngri eru og eldri borgarar eru í meiri hættu á að einangrast frá upplýsinga samfélaginu. Með því að nota veraldarvefinn geta eldri borgarar haft aukin samskipti við vini og ættingja, dregið úr hættu á félagslegri einangrun, minnkað einmanaleika, verið félagslega virkari og átt auðveldara með að afla sér upplýsinga. Hönnun netsíðna getur haft áhrif á hversu auðvelt aldraðir eiga með að nota þær. Smátt letur, skortur á leiðbeiningum og of mikið af upplýsingum á einni heimasíðu getur hamlað öldruðum í að nýta heimasíður fyrirtækja eða stofnanna (Casado, Lezcano og Rodríguez, 2015).

Það getur verið mikilvægt að aldraðir tileinki sér upplýsinga- og samskiptatækni til að hafa sama aðgang að upplýsingum og aðrir í samfélaginu. Tæknin býður upp á möguleika til að auka lífsgæði aldraðra þar sem þeir hafa auðveldari aðgang að upplýsingum og þjónustu (Feist, Parker, Howard og Hugo, 2010).

Ágústa Pálsdóttir og Sigríður Björk Einarsdóttir stóðu að rannsókn þar sem markmiðið var að skoða upplýsingahegðun og upplýsingaþarfir eldri borgara. Niðurstöður voru meðal annars þær að þátttakendur vildu frekar fá upplýsingar á prentuðu formi eða munnlega heldur en í gegnum rafræna miðla. Aðstandendur öfluðu upplýsinga á veraldarvefnum fyrir aldraða ættingja sína en aðeins fáir þátttakendanna gerðu það sjálfir. Einnig kom í ljós að þátttakendur töldu það vera frekar flókið að afla sér upplýsinga á veraldarvefnum og fannst að það þyrfti að vera betra aðgengi að upplýsingum hjá opinberum aðilum sem myndi auðvelda þeim að sækja um þá þjónustu sem þeir óskuðu eftir (Ágústa Pálsdóttir og Sigríður Björk Einarsdóttir, 2013).

Með valdeflingu er hægt að aðstoða aldraða við að sigrast á þeim hindrunum sem eru til staðar í þeim tilgangi að auka sjálfstraust þeirra til að geta nýtt sér tölvutæknina. Með uppbyggjandi aðferðum er hægt að hjálpa hinum aldraða til að auka sjálfstraust og trúna á eigin getu. Námskeið var haldið Finnlandi og Slóveníu þar sem aldraðir fengu kennslu í

tölvunotkun. Í ljós kom að tengslanet aldraðra jókst við það að senda tölvupósta til vina og ættingja þar sem þeir fóru að hefja samskipti við annað fólk og þróuðust ný tengsl við aðra. Þátttakendur upplifðu minni einmanaleika og tölvunotkun jókst í kjölfarið (Wong, Chen, Lee, Fung og Law, 2014).

2.3.5 Megin hindranir í notendasamráði

Ýmsar hindranir geta komið upp við innleiðingu notendasamráðs. Eitt er að hefja umræðu og móta stefnur um gildi notendasamráðs og annað er að hrinda því í framkvæmd svo vel takist (Heikkilä og Julkunen 2003; Lára Björnsdóttir, 2006).

Eitt af því sem getur hindrað notendasamráð er skortur á upplýsingum og vanþekking á réttindum notenda. Helstu hindranir í notendasamráði geta verið á pólitískum eða lagalegum vettvangi, í stjórnslu, faglegar, tungumála, persónulegar og fjármagns hindranir (Evrópuráðið 2004; Heikkilä og Julkunen, 2003).

Hindranir á pólitískum eða lagalegum vettvangi geta komið til vegna þess að löggjöf er ekki heildstæð eða að engin lagaákvæði eru til um notendasamráð. Skortur getur verið á skýrum lagaákvæðum þar sem skilgreining á réttindum, skyldum og stöðu notenda er ekki gerð nægilega vel skil (Heikkilä og Julkunen, 2003).

Hindrun í stjórnslu getur birst í ómarkvissum stefnum eða sem skortur á skilningi og þekkingu að árangursríkum leiðum. Einnig getur verið litið á notendasamráð sem óþarfa tímaeyðslu sem hefur truflandi áhrif eða hefti fastskorðaða starfsemi (Evrópuráðið 2004; Heikkilä og Julkunen 2003; Lára Björnsdóttir, 2006).

Ein af stærstu hindrunum í notendasamráði geta verið faglegar hindranir. Ef fagaðili lætur tilfinningar sínar eða skoðanir hafa áhrif á hvernig hann á samskipti við notenda getur það haft neikvæð áhrif á þau verkefni sem þarf að takast á við (Warren, 2007). Fagaðila getur einnig fundist það vera ákveðin ógn þegar notandi hefur aukinn áhuga á verksviði þjónustuaðilans og vill hafa áhrif á þjónustuna, þá getur það framkallað neikvæð viðbrögð þjónustuaðilans sem og stofnunarinnar sjálfrar. Starfsfólk í félagsþjónustu getur litið á notendasamráð sem aukið starfsálag sem tefji fyrir þeim verkefnum sem fyrir eru (Evrópuráðið 2004; Heikkilä og Julkunen, 2003).

Tungumál er eitt af því sem getur valdið hindrunum í notendasamráði og geta tungumálhindranir verið á tvo vegu. Ef fagaðili og þjónustuþegi tala ekki sama tungumál getur verið erfitt fyrir báða aðila að skilja hvorn annan og því er mikilvægt að notast við

túlkapjónustu. Jafnframt getur það valdið erfiðleikum ef fagaðili notar tæknileg orð þar sem það getur reynst erfitt fyrir notandann að skilja fagaðilann. Það þarf að gæta þess að nota orð sem eru auðskiljanleg bæði til þess að notandi skilji um hvað er verið að ræða og til að forðast misskilning (Heikkilä og Julkunen, 2003).

Persónulegar hindranir geta orðið ef viðhorf fagaðila og notenda til notendasamráðs er ólíkt. Notendur leggja áherslu á áþreifanlegan árangur, betri lífskjör og öryggi en fagaðilar leggja áherslu á að aðstoða notanda í að verða sjálfsbjarga. Skilningur á valdeflingu getur verið ólíkur á milli fagaðila og notanda (Evrópuráðið, 2004; Heikkilä og Julkunen, 2003).

Fjármagn getur verið ein af hindrunum í notendaráði þar sem kostnaður af slíku getur verið verulegur bæði fyrir notendur og fyrir þjónustuaðila. Sú staða gæti komið upp að hvorugur vilji taka þann kostnað á sig. Kostnaður fyrir þjónustuaðila felst í tíma starfsfólks sem og tíma sem fylgir til dæmis fundarsetu og undirbúningi verkefnisins. Fyrir notendur getur þessi kostnaður verið fjárhagslegur, tímafrekur og krefjandi (Evrópuráðið, 2004).

2.3.6 Þróun notendasamráðs í þjónustu Reykjavíkurborgar

Þegar skoðuð er starfsáætlun Félagsþjónustunnar í Reykjavík frá árinu 2002 má sjá að farið var að huga að þátttöku notenda. Fram kom að auka ætti gæði þjónustunnar með þeim hætti að hafa notendur með í skipulagi hennar. Það yrði gert með því að skipa starfshóp með tveimur fulltrúum úr hópi notenda. Starfshópurinn ætti að skila inn tillögum þar sem fyrirkomulag og útfærsla mismunandi leiða kæmi fram sem myndi veita notendum meira val (Félagsþjónustan í Reykjavík, 2002).

Árið 2003 var stofnað notendaráð í öllum félags- og þjónustumiðstöðvum í Reykjavík með það að markmiði að efla notendur félagsstarfsins í að vera virkir þátttakendur í starfinu sem og í mótun þess (Félagsþjónustan í Reykjavík, 2004a).

Árið 2004 markar tímamót í starfsáætlun Félagsþjónustunnar í Reykjavík þegar hugtakið „notendasamráð“ var skilgreint í fyrsta sinn. Þar kemur fram að eitt af markmiðum þjónustunnar er samráð við notendur og áhersla var lögð á notendasamráð á ýmsum stigum þar sem notandinn kæmi meira að stefnumótun, endurbótum á þjónustunni, mótun þjónustuúrræða og að ákvörðunum sem myndi varða notendur sjálfa. Talið var að aukið samráð við notendur myndi leiða til sjálfshjálpar þar sem viðkomandi væri virkjaður og með því að hafa ákveðnar skyldur tæki hann ábyrgð á eigin

lífi. Í áætluninni kom jafnframt fram að fjölbreytilegar aðferðir yrðu notaðar til að koma þessu áleiðis. Lagt var til að það yrði gert meðal annars í formi íbúaráðs, notendasamráðs og með notendakönnunum (Félagsþjónustan í Reykjavík, 2004b). Ennfremur kom fram í starfsáætluninni að þróun félagsstarfs í hverfum borgarinnar væri unnið á grundvelli hugmynda um framtíðarstefnu. Áhersla var á hverfavæðingu í borginni og þótti mikilvægt að félagsstarf í félagsmiðstöðvum myndi endurspeglja það. Mikil þróun var í félagsstarfinu á þessum tíma og settar voru fram hugmyndir að framtíðarstefnu fyrir félagsstarf. Til að vinna að þessari þróun var meðal annars lagt til að lagðar yrðu fram tillögur að stefnumótun í félagsstarfi í samráði við gesti, notendaráð og starfsmenn (Félagsþjónustan í Reykjavík, 2004b).

Í starfsáætlun Félagsþjónustunnar í Reykjavík 2005 var fjallað um notendasamráð á sambærilegan hátt og frá fyrra ári. Árið 2005 voru gerðar breytingar á þann veg að Félagsþjónustan í Reykjavík varð að Velferðarsviði Reykjavíkurborgar (Velferðarsvið Reykjavíkurborgar, 2005).

Í starfsáætlun Velferðarsviðs fyrir árið 2006 kom fram að áhersla yrði lögð á fræðslu og innleiðingu vinnuaðferða sem viðkom notendasamráði. Starfsfólk þjónustumiðstöðva hafði kost á að taka þátt í fræðslunni. Þá kom einnig fram að nýja Velferðarsviðið myndi halda áfram að vinna að samráði og samstarfi við notendur (Reykjavíkurborg, 2006b).

Notendasamráð var skilgreint á sambærilegan hátt í starfsáætlun fyrir árið 2007 og var gert í fyrri áætlunum (Reykjavíkurborg, 2007). Næstu þrjú ár kom hvergi fram skilgreining á notendasamráði í starfsáætlunum Velferðarsviðs. Aftur á móti var áhersla lögð á þátttöku notenda í félagsstarfi. Þar sem eldri borgarar voru í meiri hluta af þeim sem tóku þátt í félagsstarfi átti að finna leiðir til að virkja þá betur sem hefði áhrif á þróun og framkvæmd starfsins. Áhersla var lögð á að aldraðir fengju tækifæri til að koma með tillögur að félagsstarfi sem hentaði þeim (Reykjavíkurborg, 2008; Reykjavíkurborg, 2009; Reykjavíkurborg, 2010). Samkvæmt Heikkilä og Julkunen er munur á þátttöku notenda og notendasamráði sem felst í því að með þátttöku eru notendur meira að veita þjónustuaðilum upplýsingar og hafa ekki jafn mikil áhrif á mótun þjónustunnar eins og þegar notendasamráð er viðhaft (Heikkilä og Julkunen, 2003).

Árið 2011 var stefnt að því að kynna notendasamráð fyrir öllum starfsmönnum Velferðarsviðs og hefja tilraunarverkefni á tveimur þjónustumiðstöðvum þar sem námskeið í notendasamráði yrði haldið fyrir starfsmenn (Reykjavíkurborg, 2011).

Árið 2012 var notendasamráð eitt af megináherslum Velferðarsviðs og sagt að það væri lykilatriði í þróun velferðarþjónustunnar. Reykjavíkurborg tók við þjónustu við fatlað fólk og áhersla var lögð á samráð við þá um þróun þjónustunnar. Í starfsáætluninni kom einnig fram að innleiðing notendasamráðs yrði þróunarverkefni til tveggja ára og innleiðingin yrði gerð í samráði við þjónustumiðstöðvar (Reykjavíkurborg, 2012a).

Í starfsáætlun Velferðarsviðs fyrir árið 2013 kom fram að markvisst og reglulegt samráð við notendur þjónustunnar væri undirstaða þess að þjónustan þróist og myndi þar með mæta þörfum notenda. Efla þyrfti þekkingu starfsmanna að þeim fjölmörgu leiðum sem hægt væri að fara til að vinna að öfluggu og markvissu notendasamráði. Jafnframt kom fram að ein af þeim leiðum væri að leita eftir samstarfi við Velferðarráðuneyti og Háskóla Íslands til að fá nýjustu þekkingu á sviði notendasamráðs (Reykjavíkurborg, 2013a).

Árið 2014 kemur sami rökstuðningur notendasamráðs fram í starfsáætluninni en bætt var við að með samráði er ekki um að ræða sameiginlega ákvarðanatöku eða ábyrgð heldur aðeins vettvang til samræðna (Reykjavíkurborg, 2014).

Í starfsáætlun Velferðarsviðs Reykjavíkurborgar 2016-2017 kemur fram að eitt af markmiðum Velferðarsviðs sé að bæta verklag í þjónustunni með því að notast við mælitæki, viðtalsform og notendasamráð. Með matstæki er hægt að meta bæði styrkleika og veikleika notenda við mat á þjónustubörf og þjónustan verður einstaklingsmiðaðri. Þar að auki getur notkun á matstæki gefið betri sýn á hver þörfin er fyrir ákveðna þjónustu og nýtist vel fyrir stefnumótun og frekari þróun í velferðarþjónustu. Notkun á matstæki, viðtalsformi og virku notendasamráði getur leitt til þess að þjónustan skili sér betur til notenda og verði markvissari. Til þess að þjónusta Velferðarsviðs geti haldið áfram að þróast í takt við þarfir íbúa er mikilvægt að hafa sameiginlegan vettvang til ræða saman. Jafnframt kemur fram í áætluninni að þörf er á að skilgreina og útfæra hvernig aðkoma notendasamráðs verði í verki. Þá er talið að meginreglan eigi að vera á þann hátt að notendasamráð sé regla en ekki undantekning. Áætlað er að þessum breytingum verði lokið í október 2017. Ein af áherslum velferðarráðs

2016-2020 er stuðningur og ráðgjöf við þá íbúa borgarinnar sem eiga í fjárhagslegum og félagslegum erfiðleikum. Lögð er áhersla á stuðning til sjálfshjálpar þar sem einblínt verður á virkni, valdeflingu og notendasamráð (Reykjavíkurborg, 2016c).

2.3.7 Fyrri rannsóknir

Rannsóknir eru mikilvægur þáttur sem snertir bæði einstaklinga og samfélagið. Með rannsóknnum er hægt að stuðla að upplýstri umræðu á því sem verið er að rannsaka og að ábyrgri ákvarðanatöku. Þær eru einnig mikilvægar fyrir þróun, velferð og hagvöxt (Eiríkur Smári Sigurðarson, 2013). Þátttaka í rannsóknnum á meðal þjónustuþega sem og samtaka hefur aukist á síðustu árum. Aukinn áhugi er meðal þeirra sem vilja hafa meira að segja um þátttöku sína þegar kemur að því að móta þjónustuna. Að taka þátt í rannsóknarvinnu teygir sig aftur um 40 ár í Bretlandi þegar fatlaðir börðust gegn mismunun í samfélaginu, en á þessum tíma var það þekkt að fatlaðir bjuggu á sér stofnunum (Beresford, 2013).

Eitt af því sem hafði veruleg áhrif á þróun í rannsóknnum í Bretlandi var hópur fatlaðra sem bjuggu saman á stofnun og vildu fá að búa eins og aðrir í samfélaginu. Samtökin, sem veittu fötluðum þjónustu, höfnuðu beiðninni. Fatlaðir gáfust ekki upp og töldu það víst að ef hægt væri að sýna fram á með rannsókn að fatlaðir gætu búið sjálfstæðri búsetu í samfélaginu þá þyrftu samtökin að endurskoða ákvörðun sína og samþykkja beiðni þeirra. Þeir komu sér í samband við rannsakendur og báðu þá um að gera rannsókn um getu þeirra til að búa í samfélaginu. Niðurstöður rannsóknarinnar voru aðrar en von var á og ollu þær miklum vonbrigðum. Rannsakendur töldu að hópurinn gæti ekki búið á meðal fólks sem var ekki fatlað og líktu þeim við „sníkjudýr“ sem væru háðir aðstoð. Hunt, sem var stofnandi hreyfingar fatlaðra í Bretlandi var allt annað en sáttur með niðurstöðurnar og ásakaði rannsakendurna um að hafa látið skoðanir sínar á fötluðum lita niðurstöðurnar. Þetta varð til þess að fatlaðir ákváðu að standa að sínum eigin rannsóknnum sem myndu ekki litast af fordómum. Áhrif notenda gætir nú meira í rannsóknnum í Bretlandi (Beresford, 2013).

Bastianse, Royen, Pavlic, Raposos og Baker (2007) stóðu að eiginlegri rannsókn þar sem markmið var að skoða viðhorf fólks, sem var 70 ára og eldra, í hlutdeild þeirra til heilbrigðisþjónustu sem þeir nýttu sér. Þátttakendur voru 406 talsins frá mismunandi löndum innan Evrópu. Rannsakendur skilgreindu hlutdeild notenda þannig að það væri möguleiki einstaklinga að taka virkan þátt í að ákveða og taka þátt í skipulagningu á

nauðsynlegri umönnun. Helstu niðurstöður rannsóknarinnar sýndu að þátttakendur vildu hafa meiri áhrif á þjónustuna sem þeir fengu. Þátttakendur skilgreindu hlutdeild notenda sem upplýsingamiðlun, nálgun og sem umhyggju frá starfsfólki heilbrigðisþjónustunnar fremur en virkri þátttöku þeirra sjálfra til ákvarðanatöku (Bastianse o.fl., 2007).

Í annarri rannsókn voru þátttakendur eldra fólk sem bjó í sjálfstæðri búsetu. Markmið rannsóknarinnar var að kanna tengsl á milli félagslegrar þátttöku eldra fólks og sjálfsmynd þeirra. Þátttakendur rannsóknarinnar voru á aldrinum 62 til 100 ára sem bjuggu öll ein fyrir utan einn þátttakanda sem átti maka með heilabilun. Með félagslegri þátttöku var átt við þátttöku í almennum samskiptum fyrir utan heimili, samfélagslega vinnu og tómstundir. Niðurstöður rannsóknarinnar sýndu að þátttakendur töldu meðal annars að lélegt heilsufar þeirra, skortur á stuðningi frá samfélaginu og lítil samskipti við vini og ættingja hefðu hindrandi áhrif á félagslega þátttöku þeirra. Einnig sögðu þátttakendur að þeir tækju ekki þátt í félagslegum athöfnum þar sem þeir óttuðust að verða fyrir höfnun sem hefði áhrif á sjálfsmynd þeirra (Goll, Charlesworth, Scior og Stott, 2015).

Í yfirlitsrannsókn Callaghan og Towers var safnað gögnum frá fjórum rannsóknum þar sem þátttakendur voru eldra fólk. Rannsakendur vildu bera saman fólk sem bjó í sínu eigin húsnæði og fengu heimahjúkrun og fólk sem bjó á hjúkrunarheimilum eða í íbúðum fyrir aldraða þar sem þjónustan er einstaklingsmiðuð og stuðningur meiri. Það sem þeir vildu skoða var, hversu mikla stjórn aldraðir upplifðu sig hafa á þjónustunni og á sínu daglega lífi. Niðurstöður sýndu ekki marktækan mun á þeim sem bjuggu á hjúkrunarheimili eða í íbúðum fyrir aldraða þegar kom að því hversu mikla stjórn þeir töldu sig hafa á eigin lífi. Niðurstöður sýndu hins vegar að þeir sem bjuggu á hjúkrunarheimili og í íbúðum fyrir aldraða töldu sig hafa meiri stjórn á sínu daglega lífi en þeir sem bjuggu heima við og fengu heimahjúkrun (Callaghan og Towers, 2014).

Í rannsókn þar sem þátttakendur voru eldri borgarar í Vogum var markmiðið meðal annars að kanna viðhorf þátttakenda til þjónustu sveitarfélagsins og fá mat þeirra á þjónustunni og hvaða frekari þjónustu þörf væri á. Jafnframt var leitað eftir ábendingum og tillögum um þjónustuna sem var til staðar og þá þjónustu sem þátttakendur töldu vera þörf á. Þátttakendur voru 90 manns, sem voru 67 ára og eldri og bjuggu í sveitarfélaginu. Spurningar fjölluðu um heimsendan mat, heimahjúkrun, heimaþjónustu, Álfagerði sem er þjónustumiðstöð og íbúðir fyrir aldraða, faramáta, félagsleg samskipti og húsnæðismál.

Niðurstöður sýndu meðal annars að þeir sem nýttu sér þjónustu með heimsendan mat, heimaþjónustu og heimahjúkrun voru flestir ánægðir með þjónustuna en tæplega 15% þátttakenda nýttu sér þessa þjónustu. Um 40% sögðust taka þátt í félagsstarfinu í Álfagerði reglulega en flestir voru frekar óánægðir með þjónustuna sem var þar í boði. Ástæðan var fyrst og fremst hversu lítil fjölbreytni væri í boði og margir komu með hugmyndir um hvernig hægt væri að bæta félagsstarfið (Erla Karlsdóttir, Elísabet Karlsdóttir og Halldór S. Guðmundsson, 2012).

Árið 2013 var haldið framtíðarþing um farsæla öldrun í Reykjavík. Þátttakendur voru 126 talsins sem var skipt í þrjá aldurshópa, 55 ára og yngri, 55-75 ára og svo 75 ára og eldri. Að auki var annar hópur sem var skipaður af starfsfólki sem tengdist öldrunarmálum. Hópnum var svo blandað saman þannig að við hvert borð sátu þátttakendur úr mismunandi aldurshópum en alls voru 8-9 manns við hvert borð. Þess var gætt að allir fengju að tjá sig og koma sínum sjónarmiðum að. Spurningarnar sem þátttakendur áttu að svara voru: Hvað væri best við það að eldast, hvaða væntingar hefur samfélagið til aldraðra og hvaða væntingar hafa aldraðir til samfélagsins, hvað er farsæl öldrun og hvernig stuðlum við að farsælli öldrun. Helstu niðurstöður sýndu að þátttakendur töldu að samfélagið hefði þær væntingar að þeir ættu að vera gegnir þjóðfélagsþegnar en láta samt lítið fara fyrir sér. Þátttakendur sögðu einnig að þeir vildu láta líta á sig sem auðlind í samfélaginu en ekki bagga og það ætti að koma fram við þá sem sjálfstæða einstaklinga en ekki sem einsleitán hóp. Eins ætti ekki að skilgreina þá út frá elli, vangetu og hrumleika né að setja merkimiða á þá. Jafnframt vildu þátttakendur vera virkir í samfélaginu og taka þátt í fjölbreyttu félagslífi og að virkni ætti að vera á þeirra forsendum en þeir vildu ekki láta smala sér saman og láta segja hvað þeim þætti skemmtilegt. Þeir vilja hafa meira val hvort sem það er til búsetu, starfsloka eða félagsskapar. Þátttakendur töldu mikilvægt að hlustað væri á óskir þeirra og þarfir og að þeir séu spurðir álitis um mál sem snerta þá sjálfa og að tekið sé mark á þeim. Þá kom fram að þeir vildu vera með í öllum ákvarðanatökum sem snúa að þeim sjálfum og að hlustað sé á sjónarmið þeirra. Einnig sögðu þátttakendur að samfélagið ætlaðist til að þeir aðlagist breytingum sem verða í þjóðfélaginu og tileinki sér nýjungar samanber tölvunotkun (Ingrid Kuhlman, 2013).

Sambærilegt þing var haldið í Garðabæ 2014 þar sem þátttakendur voru 60 talsins. Þátttakendur áttu að svara ýmsum spurningum eins og hvað væri gott við að eldast í bæjarfélaginu og hvernig væri hægt að stuðla að farsælum efri árum. Einnig var spurt á hvaða hátt þátttakendur vildu sjá málefni eldri borgara þróast í bæjarfélaginu á ákveðnum sviðum eins og búsetu- og heilsutengdum lífsgæðum, tómstundarstörfum og þátttöku þeirra í þeim. Niðurstöður sýndu meðal annars að þátttakendur töldu að það þyrfti að taka meira tillit til þeirra þarfa þegar væri verið að taka ákvarðanir sem varða þá sjálfa. Jafnframt þyrfti að virkja eldri borgara betur þannig að þátttaka þeirra yrði meiri og hlustað væri á skoðanir og hugmyndir þeirra. Þátttakendur töldu mikilvægt að fjölbreytt félagsstarf væri í boði og kynning mætti vera betri á því sem í boði er (Ingrid Kuhlman, 2014).

2.4 Lög og réttindi aldraðra

Í þessum hluta verða skoðuð lög um málefni aldraðra, lög félagsþjónustu sveitarfélaga og réttindi aldraðra á alþjóðavettvangi. Einnig verður gert grein fyrir stefnumótunum sem liggja fyrir í málefnum aldraðra frá árunum 2003-2016.

2.4.1 Lög um málefni aldraðra

Fyrstu heildarlögin um málefni aldraðra voru sett árið 1983. Þegar frumvarp laganna var sett fram var áhersla lögð á að haft yrði samræmt skipulag á þjónustu við málaflokkinn þar sem litið var til heilsufars- og félagslegra þátta aldraðra. Á þessum tíma tilheyrði málaflokkurinn heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytinu. Lögin þóttu vera of heilbrigðismiðuð og að betur þyrfti að huga að félagslega þættinum í þjónustunni. Lögin voru endurskoðuð árið 1989 og ákvæði um að virða skuli sjálfsákvörðunarrétt aldraðra þar sem því er viðkomið sem og ákvæði um að virða skuli möguleika þeirra til að ráðstafa eignum og lífeyri var bætt við. Lögin tóku gildi árið 1990. Ákvæðið styrkti stöðu aldraðra í samfélaginu. Samkvæmt lögnum var það á ábyrgð sveitarfélaga að reka heimaþjónustu. Þjónustan skiptist í heilbrigðisþjónustu og félagslega þjónustu þar sem markmið var að veita einstaklingsmiðaða þjónustu til aldraðra og styðja þá til sjálfshjálpar. Núverandi lög tóku gildi árið 1999 þar sem framsetning og ákvarðanatöku voru einfölduð. Breytingar með nýju lögnum voru meðal annars að aldraðir skuli njóta jafnréttis á við aðra í samfélaginu og það ber að virða þátttöku þeirra í ákvörðunum um mál sem varða þá sjálfa (Sigurveig H. Sigurðardóttir, 2012). Í markmiðum laganna kemur fram að aldraðir eigi að

hafa val um heilbrigðis- og félagslega þjónustu og að hún sé veitt eftir þörfum og ástandi hins aldraða. Einnig kemur fram að aldraðir eigi rétt á að búa heima við eins lengi og kostur er en tryggja þurfi þeim þjónustu ef þörf er á og virða eigi sjálfsákvörðunarrétt þeirra sem og jafnræði (Lög um málefni aldraðra nr. 125/1999).

Um áramótin 2010-2011 var sameining á ráðuneytum og nýtt velferðarráðuneyti tók við þar sem öll þjónusta málaflokksins er nú í sama ráðuneyti. Í heilsugæsluumdæmum starfa þjónustuhópar aldraðra sem gegna því hlutverki að fylgjast með félagslegri velferð eldri borgara og heilsufari sem og að samhæfa þjónustu til þeirra. Þjónustuhópurinn leitast jafnframt við að tryggja að eldri borgarar njóti þeirrar þjónustu sem þörf er á. Í þjónustuhópnum eru fimm fulltrúar, þar af einn læknir með sérmenntun á sviði heimilis- eða öldrunarlækninga og hjúkrunarfræðingur með þekkingu á því sem viðkemur öldrunarþjónustu. Einn úr hópi nefndarmanna er valinn sem formaður af sveitarstjórn. Samkvæmt lögum ber sveitarstjórn að skipa tvo fulltrúa, án tilnefningar, sem hafa þekkingu á þjónustusviði aldraðra, annar þeirra skal vera félagsráðgjafi eða með sambærilega menntun og hinn skal vera eldri borgari sem tilnefndur er af samtökum eldri borgara (Lög um málefni aldraðra nr. 125/1999; Sigurveig H. Sigurðardóttir, 2012).

2.4.2 Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga

Sveitarfélögin bera ábyrgð á því að veita íbúum þá félagsþjónustu sem samræmist lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991. Í 1. grein þeirra laga er fjallað um markmið þjónustunnar, þar kemur fram að með lögunum eigi að tryggja íbúum fjárhagslegt og félagslegt öryggi sem og að stuðla að velferð þeirra á grundvelli samhjálpár. Það er meðal annars gert með því að bæta lífskjör þeirra sem þurfa á því að halda, gera fólki kleift að búa sem lengst í heimahúsum, stuðla að atvinnuþátttöku og koma í veg fyrir félagsleg vandamál. Félagþjónustan veitir þjónustu, aðstoð og ráðgjöf sem nær til ýmissa málaflokka eins og félagslega ráðgjöf, félagslega heimaþjónustu og þjónustu við börn, ungmenni, fatlað fólk og aldraða. Við framkvæmd þjónustunnar þarf að hvetja hvern og einn til ábyrgðar á sjálfum sér og öðrum, veita aðstoð til þess að einstaklingurinn geti hjálpað sér sjálfur og að virða sjálfsákvörðunarrétt fólks. Í lögunum er kveðið á um hlutdeild notenda. Samkvæmt 57. grein eiga starfsmenn félagsþjónustunnar að vinna í samvinnu við skjólstæðinga sína þegar aflað er gagna og upplýsinga og þá skal einnig leitað eftir samþykki þeirra eftir því sem hægt er. Í 58. grein er einnig kveðið á um

hlutdeild notenda. Þar segir að starfsmenn félagsþjónustunnar eigi að hafa samráð og samvinnu við skjólstæðinga við meðferð mála og ákvarðanatöku, ef ekki er hægt að koma því við þá skal hafa samráð og samvinnu við talsmann ef hann er til staðar (Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991). Sérstaklega er kveðið á um félagsþjónustu við aldraða í 10. kafla í lögnum. Þar kemur fram að sveitastjórn skuli sjá til þess að aldraðir hafi aðgang að félagsþjónustu eftir þörfum. Einnig þurfi að tryggja að fyrir hendi sé félags- og tómstundastarf sem hæfir aldurshópnum. Áhersla er lögð á að námskeið og fræðsla sé fyrir hendi sem nýtist til að upplýsa aldraða um réttindi þeirra og geti aðstoðað þá við að aðlagast þeim aðstæðum sem kunna að verða þegar þátttöku á vinnumarkaði lýkur (Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991).

2.4.3 Réttindi aldraðra

Mannréttindayfirlýsing Sameinuðu þjóðanna var samþykkt árið 1948 þar sem grunnur var lagður að því hlutverki sem samtökin gegna í dag. Í yfirlýsingunni er meðal annars kveðið á um rétt til öryggis vegna aldurs. Þar sem allir hafa rétt á kröfu til lífskjara til verndar heilsu, vellíðan og fjölskyldu viðkomandi. Það felur í sér fæði, klæðnað, læknisþjónustu og nauðsynlega félagsaðstoð (Alþingi, 2015).

Á heimsþingi Sameinuðu þjóðanna árið 1982 var alþjóðleg framkvæmdaráætlun samþykkt sem hefur haft jákvæð áhrif á umræður, aðgerðir og stefnumótanir í málefnum aldraðra. Árið 1991 voru mannréttindamál aldraðra tekin fyrir hjá Sameinuðu þjóðunum og samþykkti allsherjarþingið stefnumið hjá málaflokknum. Jafnframt var tekin ákvörðun um að árið 1999 yrði tileinkað öldruðum þar sem allar þjóðir voru hvattar til að vinna að almennum viðhorfsbreytingum til öldrunar með það fyrir augum að styrkja stöðu aldraðra (Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið, 2003).

Sameinuðu þjóðirnar skiptu stefnumiðum sínum í fimm eftirfarandi þætti:

- Sjálfstæði: Þar sem meðal annars er stefnt að því að aldraðir geti aflað sér helstu nauðsynja og búið við öryggi.
- Virkni: Aldraðir hafa rétt til að vera þátttakendur í þjóðfélaginu, taka virkan þátt í stefnumótunum og framkvæmd þeirra mála sem hafa áhrif á þá sjálfa og fá tækifæri til að koma þekkingu sinni áfram til komandi kynslóða.

- Umönnun: Aldraðir eiga að fá að njóta félagslegrar aðstoðar og verndar sem er í boði hverju sinni, fá viðeigandi og lögboðna heilbrigðisþjónustu. Aldraðir eiga að dveljast á viðeigandi umönnunarstofnunum þar sem öryggi og mannúðlegt umhverfi tekur á móti þeim og njóta mannréttinda. Bera þarf virðingu fyrir einkalífi þeirra og ákvörðunum sem þeir taka vegna umönnunar og þjónustu.
- Lífsfylling: Aldraðir eiga að hafa tækifæri til að nýta hæfileika sína, vera þátttakendur á námskeiðum, viðburðum og öðru félagslífi sem þjóðfélagið býður upp á.
- Reisen: Aldraðir eiga að geta haldið reisu sinni og njóta sanngirnis á allan hátt (Alþingi, 2015).

Á undanförunum árum hefur það þótt vera mikilvægt að kalla eftir frekari alþjóðlegri hugsun og vitund á mannréttindum aldraðra. Í dag er mjög hröð fjölgun hjá þeim sem hafa náð 60 ára aldri og hefur varpað ljósi á að skortur er á skipulagningu, stefnumótunum og áætlunum í öldrunarmálum. Aldraðir eru ekki einsleitur hópur, ýmsar áskoranir sem varða vernd og mannréttindi geta verið mismunandi eftir einstaklingum eða búsetu. Á meðan sumir halda áfram að vera virkir í samfélaginu þegar aldurinn færir yfir eru aðrir sem draga sig í hlé og eiga það á hættu að einangrast. Mannréttindaskrifstofa Sameinuðu þjóðanna leitast við að öllum þjóðfélagshópum séu tryggð mannréttindi og að rödd allra fái að heyrast (United nations, e.d.). Aldraðir hafa rétt til þess að vera virkir þátttakendur og taka meðvitaðar ákvarðanir sem varða vellíðan og heilsu þeirra (World Health Organization, 2015).

2.4.4 Stefna í málefnum aldraðra

Árið 2000 var stýrihópur skipaður til að móta stefnu í málefnum aldraðra til ársins 2015. Stýrihópurinn lagði fram tillögur sem skipt var upp í eftirfarandi níu flokka: Jafnrétti; forvarnir og heilsufar; þjónusta við aldraða í heimahúsum; stofnanaþjónusta; efnahagur og atvinnumál; húsnæðismál; stjórnun, skipulag og ábyrgð á málefnum aldraðra til framtíðar; rannsóknir, framtíðasýn, stefnumótun; og aðgerðaáætlun um framkvæmd tillagna (Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið, 2003). Í skýrslunni leggur stýrihópurinn fram tillögur sem snúa að samráði við notendur en þar segir meðal annars:

Aukin áhersla verði lögð á ráðgjafarhlutverk samstarfsnefndar um málefni aldraðra samkvæmt 4. grein laga um málefni aldraðra. Með því verði samráð við eldri borgara eftir þar sem í henni eiga meðal annarra sæti fulltrúar Landssambands eldri borgara og öldrunarráðs Íslands. Slíkt samráð er í samræmi við þá stefnu sem mörkuð var með samkomulagi ríkisstjórnarinnar og aldraðra 19. nóvember 2002 (Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið, 2003, bls. 13).

Árið 2007 var skipaður ráðgjafahópur af félags- og tryggingamálaráðherra til að vinna að stefnumótun í málefnum aldraðra. Í ráðgjafahópnum voru fulltrúar frá Aðstandendafélagi aldraðra, Félagi eldri borgara, stjórnendum í öldrunarþjónustu og sérfræðingum í stjórnsýslu. Árið 2008 lagði ráðgjafahópurinn fram mótun á stefnu varðandi þjónustu við aldraða til næstu ára þar sem settar voru fram tillögur í níu liðum. Í tillögunum kemur meðal annars fram að semja eigi við sveitarfélög um að sjá alfarið um þjónustu fyrir aldraða; að sameina félagslega heimaþjónustu og heimahjúkrun; gæðaviðmið um félagslega þjónustu; tryggja öldruðum sjálfstæða búsetu; nýjar áherslur á uppbyggingu hjúkrunarrýma; að athuga með breyttar forsendur vegna ákvarðana um greiðslur til þjónustu; tryggja hæfa og stöðuga starfsmenn í öldrunarþjónustu; upplýsingaþjónusta verði bætt og veitt á grundvelli þarfa óháð aldri (Félags- og tryggingamálaráðuneytið, 2008). Í skýrslu ráðgjafahópsins er hvergi minnst á þátttöku aldraðra né notendasamráð.

Árið 2015 skipaði félags- og húsnæðismálaráðherra samstarfsnefnd til að setja fram tillögur til stefnumótunar í þjónustu við aldraða til næstu ára. Samstarfsnefndin setti fram tillögur í ellefu eftirfarandi flokka:

1. Almannatryggingarkerfið einfaldað og réttindi aldraðra betur skilgreint.
2. Heilsuefling og virkni aldraðra, þar sem meðal annars er lagt til að stutt verði við verkefni sem hefur aukin áhrif á félagslega virkni, þátttöku og heilsueflingu aldraðra.
3. Réttur aldraðra til sjálfstæðrar búsetu og sjálfræðis. Áhersla er lögð á að aldraðir fái einstaklingsmiðaða þjónustu og stuðning.
4. Mikilvægi nýsköpunar og tækni í þjónustu við aldraða sem vísar til þess að nýta megna tæknilausnir og þróun til að gera þjónustuna einstaklingsmiðaða.

Sjálfraði aldraðra verði virt og að þeir hafi rétt á að koma að skipulagningu þjónustunnar sem þeir nýta.

5. Gæðaviðmið fyrir þjónustu við aldraða þar sem mæld er þörf fyrir heimahjúkrun og félagslega heimþjónustu.
6. Eftirlit með gæðum þjónustu við aldraða þar sem lagt er til að sett séu skýr lagaákvæði þegar kemur að eftirliti opinberra starfsmanna með félagslegri þjónustu aldraðra. Lagt er til að innleiða mælitæki sem mælir lífsgæði fólks sem nýtur skipulagðrar þjónustu. Með því er hægt að mæla væntingar notenda með tilliti til vellíðunar, samskipta, næringar, umhverfis og gefandi þátttöku í atburðum hjá hinum aldraða.
7. Stöðugleiki og aukin hæfni starfsfólks í öldrunarþjónustu þar sem huga þarf að starfsumhverfinu.
8. Heilabilun, talið er mikilvægt að gera stefnu fyrir þann málaflokk. Talin er þörf á að veita aðstandendum, sem sinna umönnun, stuðning og samráð.
9. Upplýsingavefur um öldrun og aldraða með það að markmiði að almenningur eigi auðveldara með að leita sér upplýsinga sem varða málaflokkinn. Mælt er með að Landsamband eldri borgara hafi umsjón með upplýsingavefnum.
10. Réttindagæsla aldraða þar sem málsvari, réttindagæslu- eða umboðsmaður, verði til staðar fyrir hinn aldraða.
11. Óljóst ábyrgðarsvið þjónustuaðila „grá svæði“ í þjónustu við aldraða sem vísar til þess að verkaskipting í þjónustu við aldraða sé skýr hjá ríkis og sveitarfélögum. Mikilvægt er að formlegur samráðsvettvangur aldraðra og sveitarfélaga verði komið á (Velferðarráðuneytið, 2016b).

Velferðarráðuneytið hefur kynnt á vef sínum frumvarpsdrög til laga um breytingu á lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga, nr. 40/1991, með síðari breytingum. Í frumvarpsdrögnum er lagt til að II kafli muni heita stjórn og skipulag og 8. grein muni hafa fyrirsögnina samráð við notendur og þar kemur fram:

Samráð skal haft við notendur þjónustunnar með það að markmiði að þeir séu virkir þátttakendur í undirbúningi ákvörðunar um þjónustu og hvernig þjónustunni verður háttað. Þá skal hafa samráð við notendur við almenna stefnumörkun innan sveitarfélagsins. Sveitarfélög skulu að minnsta kosti árlega funda með hagsmunasamtökum notenda félagsþjónustunnar og skulu starfrækja sérstök notendaráð, svo sem notendaráð fatlaðs fólks (Velferðarráðuneytið, 2016a, bls: 2).

Í drögunum kemur fram að það skuli starfrækja sérstök notendaráð sem getur verið notendaráð mismunandi hópa og þar á meðal öldungaráð. Í hverju sveitarfélagi á að vera formlegur samráðsvettvangur sem er öldungaráð. Þar er fjallað um þjónustu við aldraða, framkvæmd og þróun í öldrunarmálum. Ef sveitarfélög eiga samstarf um öldrunarmál þá ber þeim sveitarfélögum ásamt félagi eldri borgara á viðkomandi svæði að ákveða í sameiningu samsetningu öldungaráðsins (Velferðarráðuneytið, 2016b).

2.4.5 Stefna Reykjavíkurborgar í málefnum eldri borgara

Stefna Reykjavíkurborgar í málefnum eldri borgara er framtíðarsýn borgarinnar á því hvernig mæta megi þörfum eldri borgara og hvernig hægt sé að styðja þátttöku þeirra og virkni í samfélaginu. Stefnan var unnin í samstarfi við sérfræðinga í öldrunarþjónustu og við hagsmunasamtök eldri borgara. Árið 2013 var lagt til að Reykjavíkurborg myndi sækja um aðild að aldursvænni borg eða að samstarfi verkefnisins sem er á vegum Alþjóðaheilbrigðismálastofnunarinnar. Með þátttökunni er hægt að meta stöðu borgarinnar til aðgengis og umhverfisþátta og að móta framtíðarstefnu þar sem aðgerðum, til að gera borgina hentuga fyrir eldri íbúa, er framfylgt. Við uppbyggingu verkefnisins leggur Alþjóðaheilbrigðismálastofnunin áherslu á samstarf og þátttöku eldri borgara (Reykjavíkurborg, 2013b).

Í stefnumótuninni er áhersla lögð á samráð við fagfólk í öldrunarþjónustu og við eldri borgara, með eftirfarandi sjö áherslupáttum:

1. Gæði og samráð: Gæði eiga að vera í allri þjónustunni og ákvarðanatáka á að vera gagnsæ. Upplýsingar fyrir eldri borgara eiga að vera aðgengilegar og birtast á notendavænum heimasíðum. Þeir sem njóta heimahjúkrunar eiga að geta sent inn ábendingu um þjónustu á rafrænan hátt. Áhersla er lögð á að þjónusta sé veitt eftir þörfum og óskum eldri borgara. Mikilvægt er að koma til móts við væntingar og óskir aldraðra og er notendasamráð leið til þess.

2. Forvarnir: með forvörnum er hægt að stuðla að virkni og heilbrigði sem getur aukið lífsgæði fólks. Tryggja þarf að upplýsingar og þjónusta sé aðgengileg fyrir eldri borgara. Áhersla er lögð á fjölbreytni til hreyfingar, menntunar eða til frístundaiðkunar. Eldri borgarar eiga að hafa aukið vald í félagsstarfinu.
3. Stuðningur til sjálfstæðrar búsetu: Mikilvægt er að hafa fjölbreyttan stuðning í boði til að aldraðir geti búið sem lengst heima við. Matur, sem er í boði hjá Reykjavíkurborg, þarf að vera lystugur, hollur og stefnt er að því að auka fjölbreytni þar sem íbúar hafi meira val og það sé möguleiki á að fá sérþæði fyrir þá sem þurfa.
4. Fjölbreyttir búsetumöguleikar: Mikilvægt er að úrval húsnæðis sé fjölbreytt og geti mætt ólíkum þörfum eldri borgara.
5. Heilbrigðisþjónusta: Heilbrigðisþjónusta sem er á vegum Reykjavíkurborgar á að vera skilvirk og mæta þörfum íbúa.
6. Aðstandendur: Það er mikilvægt að aðstandendur hafi aðgang að upplýsingum, leiðbeiningum og stuðningi sem yrði veitt af starfsfólki sem hefur fengið þjálfun í þeim efnum.
7. Starfsfólk: Til að tryggja gæði þjónustunnar er þörf á að starfsfólk búi yfir þekkingu og reynslu (Reykjavíkurborg, 2013b).

Í starfsáætlun Velferðasviðs fyrir árið 2014 kom fram að aðgerðaráætlun hafi verið unnin út frá stefnunni sem gerð var árið 2013 og innleiðing hennar hefjist árið 2014. Stýrihópar voru myndaðir sem undirbjuggu Reykjavíkurborg í átt að aldursvænni borg og gerðu verkáætlun. Jafnframt átti samstarfshópurinn hafa samráð við fulltrúa Félags eldri borgara. Í starfsáætluninni kom fram að upplýsingar um þjónustu og félagsstarf fyrir eldri borgara yrði aðgengilegra með því að uppfæra upplýsingar vikulega og að þær væru á prentvænu formi og dreift til eldri borgara (Reykjavíkurborg, 2014).

Í ársskýrslu Velferðasviðs Reykjavíkurborgar 2015 kom fram að Alþjóðaheilbrigðismálastofnunin samþykkti í júní 2015 umsókn Reykjavíkurborgar um að verða aldursvæn borg (e. *Age friendly cities*). Til að borgir getið verið aldursvænar er horft

til átta atriða sem eru eftirfarandi: útisvæði og byggingar, samgöngur, virðing og félagsleg viðurkenning, virk samfélagsþátttaka og atvinnumöguleikar, upplýsingamiðlun, samfélags- og heilbrigðisþjónusta, húsnæði og síðast en ekki síst félagsleg þátttaka. Alþjóðaheilbrigðismálastofnunin leggur áherslu á að verkefnið sé unnið í samstarfi og með þátttöku eldri borgara (Reykjavíkurborg, 2016a).

Í aldursvænni borg eiga stefnur, þjónusta og umhverfi að stuðla að virkni eldri borgarar á ýmsum sviðum. Horfa þarf til þeirra auðlinda sem aldraðir búa yfir og sveigjanleiki þarf að vera til staðar svo hægt sé að takast á við þarfir og óskir þeirra. Að auki þarf að virða ákvarðanir aldraðra og stuðla að þátttöku þeirra í samfélaginu. Í aldursvænni borg er áhersla lögð á virka þátttöku í samfélaginu með auknum tækifærum og óháð aldri. Stuðlað er að heilbrigði og öryggi fyrir íbúa með það að markmiði að auka lífsgæðin þegar fólk eldist. Þjónustan á að vera aðgengileg og henta hverjum og einum (World Health Organization, 2007).

2.5 Félagsstarf eldri borgara

Hér mun verða fjallað um Velferðarsvið Reykjavíkurborgar og hvaða þjónusta er á vegum Velferðarsviðs. Félagsmiðstöðvar gegna veigamiklu hlutverki í félagsstarfi eldri borgara. Þá verður fjallað um félagslega virkni eldri borgara og þátttöku þeirra í hinum ýmsu tómsundum.

2.5.1 Velferðarsvið Reykjavíkurborgar

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar ber ábyrgð á framkvæmd þjónustu á velferðarmálum borgarinnar. Til þessarar þjónustu telst barnavernd, félagsþjónusta, þjónusta við fatlað fólk, börn og fjölskyldur, innflytjendur, utangarðsfólk og aldraðir. Þau verkefni sem Velferðarsvið sér um eru meðal annars stefnumótanir í velferðarmálum, þróun úrræða, eftirlit í samræmi við lög og reglur, mat á árangri, framkvæmd félagsþjónustunnar, áætlanagerð og samþætting á velferðaþjónustu (Reykjavíkurborg, 2016a).

Félagsmiðstöðvar Reykjavíkurborgar eru 17 talsins og eru starfræktar víðsvegar um borgina. Félagsmiðstöðvarnar bjóða meðal annars upp á fjölbreytt námskeið, líkamsrækt, snyrtingu og félags- og tómsundastarf. Einnig eru gönguhópar, leshópar, kórar og fólk getur hist þar sem spilað er á spil, drukkið kaffi og spjallað saman. Notendur þjónustunnar eru hvattir til að koma með hugmyndir um nýjungar í félagsstarfinu og áhersla er lögð á

þátttöku notenda bæði þegar kemur að skipulagi og framkvæmd þjónustunnar (Reykjavíkurborg, 2016a).

Félagsmiðstöðvar sem eru á vegum Reykjavíkurborgar bjóða upp á heilsuefandi þjónustu til að mynda jóga, boccia, dans og ýmiss konar leikfimi. Framboð á heilsuefandi þjónustu er mismunandi eftir hverfum borgarinnar. Hlutfall eldri borgara sem búa í Reykjavík er 11,5 % af íbúum borgarinnar en hæst er hlutfall þeirra sem búa í Háaleiti, Bústöðum og Laugardalshverfi en lægst er hlutfall eldri borgara á Kjalarnesi, Grafarholti og Úlfarsárdal. Í þeim hverfum þar sem hlutfall aldraðra er hærra er framboð á heilsuefandi þjónustu mest en minnst í þeim hverfum sem hafa lágt hlutfall eldri borgara (Reykjavíkurborg, 2016b).

Í félagsmiðstöðvum Velferðarsviðs er hægt að fá hádegismat en einnig er í boði að fá hann sendan heim (Reykjavíkurborg, 2016a). Í lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 er kveðið á um félagslega heimaþjónustu í VII kafla. Þar kemur fram að hvert sveitarfélag eigi að sjá um félagslega heimaþjónustu fyrir þá sem búa í heimahúsum og þurfi aðstoð við heimilishald vegna skertrar getu eða annarra ástæðna. Félagsleg heimaþjónusta getur verið í formi persónulegrar umhirðu, gæslu og umönnun barna og unglinga, félagslegur stuðningur eða heimilishald. Nánari reglur um framkvæmd þjónustunnar setur sveitarstjórn (Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991). Í reglum um félagslega heimaþjónustu í Reykjavík kemur meðal annars fram að til félagslegrar heimaþjónustu er hluti af aðstoðinni að fá heimsendan mat. Fólk sem getur ekki eldað sjálf hvort sem það er til skemmri eða lengri tíma, á kost á að sækja um að fá heimsendan mat gegn gjaldi eða að kaupa mat í nærliggjandi félagsmiðstöð. Velferðarráð sér um að gefa út gjaldskrá árlega (Reykjavíkurborg, 2006a).

Framleiðslueldhúsið Vitatorg sér um að framleiða máltíðir fyrir íbúa á öldrunar- og hjúkrunarheimilum, aldraða og öryrkja í heimahúsum, gesti félagsmiðstöðva og gesti borðstofu að Lindargötu 59. Í skýrslu um úttekt á innra eftirliti, matseðlum og næringargildi sem var gefin út árið 2014 kemur fram að matseðlarnir séu lýsandi og fjölbreyttir og maturinn er hefðbundinn íslenskur matur sem eldra fólk vill borða. Unnar kjötvörur, söltuðum og reyktum mat er haldið í lágmarki. Rjómi eða nýmjólk/rjómbland er mikið notað í sósur, súpur og út á grauta. Daglega er boðið upp á grænmeti og ávextir eru á boðstólum einu sinni í viku. Í skýrslunni kom einnig fram að öðru hvoru koma

athugasemdir varðandi matseðlana frá viðskiptavinum en þeir vilja sjaldan ræða ástæður athugasemdanna. Í tillögum að úrbótum kemur meðal annars fram að auka þurfi skammtastærðir af kolvetnum, minnka hlut majones, halda áfram að auka grænmeti í skammtana og bjóða oftari upp á ávexti. Þá mætti skoða að hafa tvenns konar mat í boði, annars vegar hefðbundinn íslenskan mat og hins vegar heilsusamlegri mat (Guðrún Adolfsdóttir, 2014). Niðurstaða úr rannsókn, þar sem viðhorf íbúa 70 ára og eldri til þjónustu í Fjallabyggð var skoðað, sýndi meðal annars að rúmlega 64% þátttakenda sem fengu heimsendan mat voru frekar eða mjög ánægð með matinn, rúmlega 14% þátttakenda svöruðu hvorki né og 21% voru óánægð með matinn. Fjórir þátttakendur sögðu að maturinn væri ekki nógu næringarmikill, of mikið væri af steiktum mat, að hráefni væri ekki nógu gott og að það skorti tilbreytingu. Aðeins 16 manns af þeim 167 þátttakendum sem tóku þátt í rannsókninni fengu heimsendan mat (Styrmir Magnússon, 2013).

2.5.2 Félagsleg virkni á efri árum

Félagsleg virkni (e. *social activity*) er almennt skilgreind sem þátttaka fólks í einhverskonar virkni með öðrum. Félagsleg virkni getur verið þátttaka í margskonar félagsstarfi eins og sjálfboðavinna, spil, fjölbreyttar tómsundurir, bingó eða ýmiskonar hreyfing (Flatt og Hughes, 2013). Eins og annað í samfélaginu þá þróast og breytast tómsundarstörf með tímanum. Nýjungar koma í tómsundastarfi og önnur geta dottið upp fyrir á meðan sum eru sígild eins og til dæmis bingó og spil. Þegar fólk eldist hefur það tilhneigingu til að stunda svipuð áhugamál og á yngri árum. Það hefur verið ákveðin staðalímynd um hvaða félagsstarf henti fyrir aldraða eins og að spila, syngja gömul lög eða að fara í bingó en aldraðir eru ekki allir eins og geta haft ólík áhugamál (Moody og Sasser, 2014). Í rannsókn þar sem viðhorf aldraðra til tómsunda voru skoðuð sýndu niðurstöður að þátttakendur voru ánægðir með það úrval tómsunda sem var í boði. Þátttakendum fannst gott að það var einhver afþreying í boði og vildu ekki kvarta yfir því sem boðið var upp á. Niðurstöður sýndu einnig að fólk hafði mismunandi áhuga á tómsundum. Nokkrir þátttakenda töldu að um ákveðna staðalímynd væri að ræða varðandi tómsundurir aldraðra og væri bingó ein af þeim tómsundum sem ætluð væri þeim. Fólki fannst vanta meiri fjölbreytileika og áhugaverðari tómsundurir (Miller, 2016).

Nú til dags eru fjölbreytt námskeið í boði fyrir aldraða og flestir geta fundið eitthvað við sitt hæfi. Til dæmis er hægt að stunda fjölbreytta líkamsrækt, vatnsleikfimi, göngur, línudans, zumba og margt fleira. Bent hefur verið á að dans er góð líkamsrækt sem getur leitt bæði til aukinnar lífsánægju og hreyfigetu hjá viðkomandi. Jafnframt getur dans aukið þrek, liðleika, styrk og jafnvægiskyn hjá eldra fólki (Robertson og Pelclova, 2014).

Samfélagið hvetur börn og unglinga til að taka þátt í tómstundum, hvort sem það er hreyfing eða annað, það er talið ekki síður mikilvægt fyrir eldri borgara að stunda einhverja félagslega virkni. Með félagslegri þátttöku heldur fólk ákveðnu tengslaneti við aðra sem getur haft jákvæð áhrif á andlega og líkamlega heilsu fólks. Samkvæmt athafna kenningunni er virkni á eldri árum mikilvæg fyrir lífsánægju og andlega vellíðan (Flatt og Hughes, 2013).

Í rannsókn Robertson og Pelclova var skoðað hvernig félagslegur dans hafði áhrif á vellíðan hjá eldra fólki. Með félagslegum dans var átt við tíma þar sem fólk hittist í hópum og dansar saman, samanber zumba, línudans eða salsa. Við rannsóknina var annars vegar gerð vettvangsathugun þar sem rannsakendur fylgdust með þátttakendum í danstímunum og hins vegar var lagður fram spurningalisti. Helstu niðurstöður sýndu að þátttakendur töldu að félagslegur dans hefði jákvæð áhrif á heilsuna og veitti þeim meiri lífsánægju. Jafnframt sýndu niðurstöður að þátttakendur töldu jákvætt að hafa tengslanet við aðra og upplifðu góðar minningar sem tengdust því þegar þau voru á yngri árum. Það kom einnig í ljós að þátttakendur dönsuðu við allar tegundir tónlistar og margir hverjir tóku vel á og svitnuðu. Þrátt fyrir það upplifðu þátttakendur að dansinn væri meiri skemmtun en líkamsrækt (Robertson og Pelclova, 2014).

Árið 2012 var spurningalistakönnun lögð fyrir 366 eldri borgara. Þátttakendur voru í félagsstarfi á vegum Reykjavíkurborgar og beindist spurningalistakönnunin að viðhorfi til félagsstarfsins. Meirihlutinn af þátttakendum voru fæddir á árunum 1931-1940 eða 42,1% en 32,5% voru fæddir 1920-1930. Af þeim sem svöruðu spurningalistakönnuninni voru 80% konur og 20% karlar. Þeir sem sögðust mæta í félagsstarfið 2-3 skipti í viku voru 46,2% og 34,2% mættu einu sinni í viku. Flestir eða 79,2% töldu að félagsstarfið væri áhugavert en töldu jafnframt að þeir réðu ekki miklu eða höfðu ekkert með það að segja hvað væri á dagskrá í félagsstarfinu. Um 8% töldu að félagsstarfið yrði betra ef þeir fengju að ráða meira um hvað ætti að vera í boði og 18,9% töldu að félagsstarfið yrði betra ef

Það væri meiri fjölbreytni í boði. Langflestir eða 90% þátttakenda sögðu félagsstarfið vera gott vegna þess að þar fengju þau félagsskap (Reykjavíkurborg, 2012b).

Félagsleg virkni á efri árum getur aukið ánægju, lífsgleði og veitir viðkomandi tækifæri til að vera í félagslegum samskiptum við aðra sem getur einnig dregið úr einmanaleika (Flatt og Hughes, 2013).

3 Framkvæmd rannsóknar

Í þessum kafla verður sagt frá rannsóknaraðferðinni og hvernig framkvæmd hennar fór fram. Sagt verður frá markmiðum rannsóknarinnar, hvernig þátttakendur voru valdir og eigindlegar rannsóknaraðferðir verða kynntar. Gerð verður grein fyrir gagnaöflun og úrvinnslu þeirra. Fjallað um veikleika og styrkleika og að lokum verður rætt um siðfræðileg álitamál.

3.1 Undirbúningur rannsóknarinnar

Almennur undirbúningur rannsóknarinnar hófst í maí 2016 þar sem rannsakandi las fræðilegar heimildir og ákvörðun tekin á rannsóknarefninu. Í lok ágúst 2016 tilkynnti rannsakandi rannsóknina til Persónuverndar í samræmi við lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 77/2000.

3.2 Rannsóknarspurningar, markmið og mikilvægi rannsókna

Markmið rannsóknarinnar er að afla upplýsinga um reynslu og upplifun eldri borgara af þátttöku þeirra í notendaráði. Rannsakandi telur mikilvægt að reynsla og upplifun þeirra sem eru nú þegar í notendaráði komi fram svo að hægt sé að athuga hvort þeir upplifi það í raun að þeir séu virkir þátttakendur og að á þá sé hlustað. Jafnframt er mikilvægt að athuga hvort þeir upplifi að þátttaka þeirra hafi eitthvað vægi þegar kemur að ákvörðunum. Mat rannsakanda var að eigindleg rannsóknaraðferð myndi henta best til að ná þeim markmiðum sem sett voru. Rannsóknarspurningar voru eftirfarandi:

- Hver er reynsla eldri borgara af notendaráði?
- Upplifa eldri borgarar, sem eru í notendaráði, að þeir hafi áhrif á ákvarðanir og að á þá sé hlustað?

3.3 Eigindlegar rannsóknaraðferðir

Eigindlegar rannsóknaraðferðir (e. *qualitative research*) eru notaðar ef markmiðið er að fá upplýsingar um persónulega reynslu fólks, til að fá innsýn í viðhorf þess og til að öðlast dýpri skilning á hvaða merkingu fólk leggur á umhverfi, líf og aðstæður sínar. Eigindleg rannsókn hentar vel til að rannsaka efni sem hefur lítið verið rannsakað og/eða þegar verið er að rannsaka viðkvæma málaflokka (Padgett, 2008). Með eigindlegum rannsóknum er áhersla lögð á að fá heildarmynd af því fyrirbæri sem verið er að rannsaka

og á tengsl innan ákveðinnar menningar. Áhersla er lögð á að skilja það sem verið er að skoða en ekki að spá fyrir um eitthvað (Sigríður Halldórsdóttir, 2013b). Með eigindlegum aðferðum er ekki hægt að gefa sér fyrirfram ákveðnar niðurstöður þar sem reynsla og upplifun fólks getur verið mismunandi (Sigurlína Davíðsdóttir, 2013).

Hægt er að nota ýmsar rannsóknaraðferðir í eigindlegum rannsóknum en þær eru meðal annars tilfellarannsóknir, vettvangsrannsóknir, fyrirbærafræði, þátttökuathuganir, grunduð kenning og klínískar rannsóknir. Við öflun gagna þarf að vera samræmi á milli rannsóknaraðferða og aðferða sem notaðar eru við gagnasöfnun. Aðferðir sem notaðar eru við gagnasöfnun í eigindlegum aðferðum eru til dæmis athuganir, viðtöl, lestur á skýrslum og skjölum (Sigríður Halldórsdóttir, 2013b).

Í þessari rannsókn var notast við fyrirbærafræði (e. *Phenomenology*) sem rannsóknaraðferð og við öflun gagna voru viðtöl tekin við sjö viðmælendur. Meginmarkmið með fyrirbærafræði er að skoða reynslu fólks til að skilja tiltekið fyrirbæri betur og það er gert með því hlusta á þá sem þekkja til frá fyrstu hendi. Fundin eru þemu til að lýsa hvaða reynslu eða upplifun fólks hefur á ákveðnu fyrirbæri. Með fyrirbærafræði er hægt að fá upplýsingar sem getur reynst erfitt að fá með öðrum hætti. Ekki er hægt að alhæfa á þýðið út frá þessari aðferð þar sem þátttakendur eru fáir en markmiðið er að auka þekkingu á tilteknu fyrirbæri og að dýpka skilning (Padgett, 2008; Sigríður Halldórsdóttir, 2013a). Hugmyndafræðin á bak við fyrirbærafræði er sú að skilja fólk með því að hlusta á það lýsa reynslu sinni af ákveðnu fyrirbæri og leitast við að sjá sjónarhorn þeirra. Markmið með rannsóknaraðferðinni er að rannsaka og lýsa tilteknum fyrirbærum sem og reynslu fólks á þann hátt eins og það sjálft upplifir. Ekki er hægt að mæla né gera tilraunir með mannlega reynslu en það er aftur á móti hægt að reyna að skilja hana (Sigríður Halldórsdóttir, 2013a).

3.4 Þátttakendur

Við val á viðmælendum var stuðst við tilgangsrúttak (e. *purposive sampling*) þar sem slíkt úrtak féll vel að þessari rannsókn. Samkvæmt Katrínu Blöndal og Sigríði Halldórsdóttur er tilgangsrúttak notað þegar viðmælendur eru valdir sem henta markmiði rannsóknarinnar best og hafa persónulega þekkingu á því fyrirbæri sem verið er að rannsaka (Katrín Blöndal og Sigríður Halldórsdóttir, 2013). Til að nálgast þátttakendur var byrjað á því að sækja um leyfi hjá Velferðarsviði Reykjavíkurborgar. Sótt var um leyfið í byrjun september

2016 og samþykkt barst rannsakanda þann 26. september 2016. Rannsóknaráætlun og upplýsingum um rannsóknina var skilað inn til Velferðarsviðs með leyfisumsókninni. Rannsakandi lagði fram kynningarbréf (samanber viðauki I) sem Velferðasvið sá um að áframsenda til þeirra sem málið varðaði. Velferðarsvið Reykjavíkurborgar var hliðvörður sem aðstoðaði rannsakanda við að hafa samband við þátttakendur þar sem ekki var hægt að nálgast þá á annan hátt. Samkvæmt Padgett getur verið þörf á að hafa hliðvörð ef það er erfitt að nálgast ákveðna þátttakendur. Hliðvörður fær upplýsingar um innihald rannsóknarinnar og þann tímaramma sem rannsóknin mun standa yfir (Padgett, 2008). Skilyrðin fyrir þátttöku voru að viðmælendur væru orðnir 67 ára og að þeir væru þátttakendur í notendaráði. Rannsakandi fékk aðeins gefin upp nöfn viðmælenda sem samþykktu að taka þátt í rannsókninni. Viðmælendur sem tóku þátt í rannsókninni voru sjö talsins af báðum kynjum og bjuggu ýmist í þjónustuíbúðum eða í heimahúsum.

3.5 Gagnaöflun og framkvæmd

Rannsakandi hafði samband við þá sem höfðu samþykkt að taka þátt í rannsókninni og viðmælendur réðu alfarið hvar viðtalið færi fram. Nokkur viðtöl fóru fram heima hjá viðmælendum og nokkur í setustofum eða í lokuðu rými á félagsmiðstöð. Í rannsókninni var stuðst við viðtalsvísir (samanber viðauki II) sem var útbúinn í ágústmánuði. Viðtölin fóru fram í september og október 2016. Samkvæmt Helgu Jónsdóttur er stuðst við hálfstöðluð viðtöl þegar rannsóknir beinast að upplifun af lífi fólks og aðstæðum þar sem viðtölin er í formi samræðna (Helga Jónsdóttir, 2013). Í eigindlegum rannsóknum, þar sem notuð er fyrirbærafræði, er algengt að hafa sex til sjö viðmælendur (Padgett, 2008). Við upphaf viðtals var viðmælendum gerð grein fyrir rannsókninni og lögð fram yfirlýsing um upplýst samþykki (samanber viðauki III) sem var undirritað af viðmælenda. Bæði rannsakandi og viðmælendi héldu eftir afriti af upplýstu samþykki. Eftir fyrsta viðtalið var ákveðið að skipta út tveimur spurningum á viðtalsvísi en aðrar spurningar fengu að halda sér. Lengd viðtala var mismunandi eða á bilinu 30-90 mínútur. Viðtölin voru hljóðrituð en rannsakandi fékk leyfi hjá viðmælendum áður en upptaka hófst.

3.6 Gagnagreining

Úrvinnsla gagna var unnin samhliða og viðtöl áttu sér stað og voru afrituð orðrétt. Hljóðupptökum var eytt þegar afritun gagna var lokið. Við greiningu gagna var stuðst við sex þrepa fyrirbærafræðilegu aðferð Spiegelberg, þrepin sex eru: Lýsing á fyrirbærinu, þar

sem bein rannsókn, greining og lýsing er gerð á því fyrirbæri sem verið er að rannsaka og fyrirframgefnar hugmyndir eru settar til hliðar; greining á kjarna fyrirbærisins, þar sem leitast er við að finna kjarna fyrirbærisins og finna út hvernig þeim er raðað saman; sundurgreining, þættir greindir þar sem fundið er út hvaða þættir tilheyra fyrirbærinu og hverjir ekki; vitundargreining, þar sem rannsakandi reynir að átta sig á hvernig þátttakandi upplifir fyrirbærið; fyrirframgerðar hugmyndir lagðar markvisst til hliðar, þrátt fyrir að það hafi verið gert áður en viðtöl voru tekin þá þarf að gera það markvisst áður en niðurstöður eru túlkaðar; túlkun, þar er merking sem tengist fyrirbærinu túlkuð (Sigríður Halldórsdóttir, 2013a). Rannsakandi setti fyrirframgefnar hugmyndir til hliðar fyrir viðtölin. Eftir afritun viðtala voru þau lesin margsinnis yfir. Samkvæmt Padgett eru gögn lesin yfir margsinnis til að finna mynstur og til að uppgötva mikilvæga þætti og til að fá dýpri skilning (Padgett, 2008). Rannsakandi merki við þau atriði sem voru talin mikilvæg. Þau atriði sem sérstaklega er merkt við eru síðan skoðuð betur og þeim gefið heiti. Þetta er kallað kóðun og er mikilvægt atriði í þemagreiningunni (Sigríður Halldórsdóttir, 2013a). Þau þemu sem dregin voru fram voru skoðuð betur og raðað upp í heildarmynd. Samkvæmt Sigríði Halldórsdóttur er þetta gert til að átta sig betur á hver reynsla viðmælenda er af fyrirbærinu sem verið er að skoða (Sigríður Halldórsdóttir, 2013a). Eftir að greiningu gagna var lokið hófst túlkun og var þess gætt að fyrirframgefnar hugmyndir hefðu ekki áhrif á túlkun viðmælenda. Gögnin voru tengd við þau markmið sem rannsakandi hafði sett fram. Samkvæmt Padgett er leitast við að bera niðurstöður saman við þá þekkingu sem þegar er til staðar (Padgett, 2008).

3.7 Styrkleikar og veikleikar rannsóknarinnar

Það sem telst vera til helstu styrkleika eigindlegra rannsóknaraðferða er það að leitast er við að finna lýsandi hugtök og þemu og mikill sveigjanleiki er til staðar. Með því að hafa sveigjanleika er hægt að breyta og bæta við gögnin á meðan rannsókn stendur yfir. Rannsakandi getur því sífellt endurmetið gögnin. Helsti veikleiki er ef úrtak er lítið og því ekki hægt að afhæfa niðurstöður yfir á þýðið (Padgett, 2008).

Það getur verið erfitt að meta réttmæti þar sem einstaklingar og aðrir þættir taka stöðugum breytingum. Fólk býr yfir ólíkum upplifunum og skilningur og túlkun á hugtökum getur verið mismunandi eftir einstaklingum. Til að auka réttmæti rannsókna er hægt að bera niðurstöður undir viðmælendur og biðja þá um að athuga hvort rannsakandi

hafi skilið upplifun þeirra rétt (Sigríður Halldórsdóttir og Sigurlína Davíðsdóttir, 2013). Þá er einnig hægt að staðfesta frásögn viðmælanda á ákveðnum atriðum í viðtalinu sjálfu. Jafnframt þarf rannsakandi að vera trúur, heiðarlegur og nákvæmur gagnvart viðmælendum og fylgja þeirri aðferðarfræði sem lagt var upp með í upphaf rannsóknar (Helga Jónsdóttir, 2013).

Í rannsókninni var þess gætt að hafa ekki of fáa viðmælendur en talið er að sex til tíu viðmælendur sé algengt í rannsókn sem þessari. Aftur á móti var ekki ætlun rannsakanda að alhæfa niðurstöður á þýði heldur að fá skilning á upplifun og reynslu viðmælanda. Til að auka réttmæti gætti rannsakandi þess, á meðan á viðtölum stóð, að fá staðfestingu á ákveðnum frásögnum viðmælanda til að tryggja að rannsakandi væri ekki að misskilja eitthvað.

3.8 Siðferðisleg álitamál

Rannsóknir þurfa að uppfylla siðferðislegar kröfur, það fer eftir rannsóknarefni hvort þörf sé á að sækja um sérstakt leyfi eða hvort það sé nóg að tilkynna rannsóknina. Ef verið er að vinna með gögn sem geyma viðkvæmar upplýsingar hvort sem það tengist líkamlegri eða andlegri heilsu fólks þá þarf að sækja um sérstakt leyfi hjá Vísindasiðanefnd (Sigurður Kristinsson, 2013). Rannsóknin var þess eðlis að ekki var þörf á að sækja um leyfi til Vísindasiðanefndar en rannsóknin var tilkynnt til persónuverndar, samanber Lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 77/2000 (Lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 77/2000). Þátttakendur hafa rétt á að vita í hverju þátttaka þeirra felst og hvernig upplýsingar um þá muni birtast í rannsókninni. Það þarf að upplýsa þátttakendur um tilgang og markmið rannsóknarinnar og fá upplýst samþykki frá þeim. Viðmælendur hafa rétt á að hætta við þátttöku á hvaða stigi sem er án þess að það hafi eftirmála (Padgett, 2008; Sigurður Kristinsson 2013).

Viðmælendur eiga að vera upplýstir um þann trúnað og nafnleynd sem rannsakandi hefur gagnvart þeim og hagur þátttakanda á alltaf að vera hafður að leiðarljósi (Katrín Blöndal og Sigríður Halldórsdóttir, 2013). Rannsakandi þarf að gæta þess að setja eigin reynslu, skoðanir og hugmyndir til hliðar í þeim tilgangi að skilja betur reynslu viðmælanda og einnig til að hafa ekki áhrif á svör þeirra (Padgett, 2008).

Viðmælendur í rannsókninni fengu kynningarbréf þar sem helstu upplýsingar um rannsóknina komu fram. Viðmælendur voru einnig upplýstir í kynningarbréfinu um þann

trúnað sem og nafnleynd sem rannsakanda ber að halda. Upplýst samþykki var lagt fyrir áður en viðtal hófst. Viðmælendur voru þá upplýstir að þeir gætu hætt þátttöku í rannsókninni hvenær sem væri í ferlinu þrátt fyrir að hafa skrifað undir upplýst samþykki.

4 Niðurstöður

Í þessum kafla verður greint frá niðurstöðum rannsóknarinnar og þeim meginþemu sem fram komu. Viðtöl voru tekin við sjö eldri borgara sem eru í notendaráði, fjórar konur og þrjú karlmenn. Til að tryggja að ekki sé hægt að rekja svör til viðmælenda verður hvorki gefin upp nákvæmur aldur á þeim né verður þeim líst eitthvað frekar. Þeim voru gefin gervinöfn sem eru Brynhildur, Margrét, Jónas, Rannveig, Stefanía, Páll og Friðrik. Þau eiga það sameiginlegt að vera í notendaráði í félagsstarfi á vegum félags- og þjónustumiðstöðvar Laugardals, Háaleitis og Bústaða. Einn af þeim sjö viðmælendum sem tóku þátt rannsókninni gaf kost á sér að fara í notendaráð en hinir voru beðnir um að taka þátt. Flest þeirra höfðu komið að einhverskonar félagsstarfi á lífsleiðinni. Viðmælendur hafa verið mislengi í notendaráði og sumir eru með fund einu sinni í mánuði á meðan aðrir halda fund nokkrum sinnum á ári.

Viðmælendur bjuggu ýmist í þjónustuíbúðum eða í heimahúsum, þau voru ekki í sama notendaráði og þess vegna voru þau ekki öll með sama tengiliðinn sem sér um að koma málum notendaráðs áleiðis. Viðmælendur töluðu um tengilið sinn sem forstöðumann eða ráðgjafa og voru þau öll mjög ánægð með störf þeirra og hrósuðu þeim í hvívetna.

Við úrvinnslu á viðtölunum voru greind sex meginþemu sem voru ríkjandi í gegnum viðtölin og fjallað verður nánar um þau hér. Þemun voru; skilningur á hugtaki, áhrif, félagsskapur, upplýsingar, félagsstarf og næring.

4.1 Skilningur á hugtaki

Viðmælendur voru spurðir að því hvernig þeir myndu skilgreina hugtakið notendasamráð. Allir viðmælendur áttu erfitt með að skilgreina notendasamráð og flestir þurftu smá tíma til að hugsa sig um áður en þeir svöruðu. Friðrik lýsir notendasamráði þannig:

Ja þetta er nú dálítið teygjanlegt orð...já við höfum verið boðuð á fundi en svo höfum við rétt á að fá fundi ef við gerum kröfu um það...ef við viljum skilgreina það já ég á nú svolítið erfitt með að skilgreina það...það er að segja þáttinn...en hérna hjá eldri borgurum hann er..ja hann er eiginlega fólgin í því ..ja ég veit ekki hvernig þetta er annarsstaðar en hér er dálítið erfitt að halda félagsskap saman það er vegna að fólkið er misjafnlega á sig komið.... Það er heldur myndi ég segjaþað eru margir hérna sem eiga ekki heima í þessu húsi sem ættu að vera í þjónustuíbúðum

Flestir sögðu að notendasamráð væri einskonar tenging á milli þeirra og annarra íbúa, þetta væri vettvangur til að hittast og ræða saman og þau væru brú á milli fólksins og yfirmanna. Jónas sagði:

Þú meinar...já [þögn] eins og þetta ráð sem er hérna þetta er ekkert annað en að vera tenging við íbúana....ef við förum á fund með [...] eða svo er bara rætt eitthvað sem að .. oftast er komið með einhverjar tillögur...hvað þarf að gera og hvað ætti að gera og svo er það bara rætt og við samþykkjum það...svona flest allt held ég...svo er það bara kynnt fyrir hinum.

Margrét lýsti notendasamráði á þennan hátt:

Sko notendasamráð skil ég þannig að þetta sé svona brú á milli fólksins og yfirmanna að þetta sé svona...æ við erum svona ankeri til þeirra og það hjálpi manni...ekkert öðruvísi því þetta er....þetta er eiginlega allt á svæðinu skilurðu...þú ert hérna.. það sem þú ert að fá[...] þú veist það finnst mér að notendaráðið sé að hjálpa því upp úr farinu og skilja meira en það er bara þessi lína....það finnst mér..mér finnst það ...það er bara svona eins og tengiliður....í kerfið ...svona tengiliður fyrir mann að.. að maður viti að maður er eitthvað hérna...það er svoleiðis eitthvað finnst mér..eða mín skilgreining er þannig að ...ef að ég get eitthvað breytt eða ef eitthvað er að þá get ég komið því áleiðis.

Stefanía hugsaði sig lengi um og svaraði „Ég veit ekki...ég er...ég er ekki með það en fólkið sem er að vinna hérna er alveg yndislegt..“ Rannveig virtist upplifa að hugtakið notendasamráð væri einhverskonar samráð gegn einhverjum og sagði:

Ég skilgreini það þannig að ef maður talar um þetta þá fer maður í það til að nýta það sem er í boði.....en... veistu að maður er samt ekki með neitt samráð innan þennan hóps sem er hérna...það eru bara allir jafnir....það er ekkert sem einn er betri eða verri en annar eða þannig...þetta er allt sama góða fólkið.

Brynhildur sagði að notendasamráð væri bara á þann veg að þau hittast og svo ræði fólkið bara saman sem er í þessu hópastarfi og þá væri oft rætt um hvernig hlutirnir væru og svoleiðis og svo kæmi oft eitthvað upp sem þyrfti að ræða betur. Páll taldi aftur á móti að hann væri ekki búin að vera það lengi á þessum vettvangi til að geta skilgreint notendasamráð og sagði „sko..ég bara er ekkert komin með þannig reynslu....fyrst þarf ég nú að athuga hvort þetta er eitthvað“.

Engin af viðmælendunum virtist hafa heyrt um hugtakið „notendasamráð“ og flestir tóku sér tíma til að hugsa sig um áður en þeir svöruðu spurningunni. Sumir sögðust ekki geta skilgreint hugtakið en aðrir sögðu frá hvað notendaráð væri. Einn viðmælendanna virtist upplifa að hugtakið notendasamráð væri að hafa samráð gegn einhverjum þar sem

hún sagði að það væri ekkert samráð innan hópsins heldur væru allir jafnir. Af svörum viðmælenda er hægt að sjá að flestir skilgreina hvaða hlutverki notendaráð gegnir og sambærileg svör komu fram hjá flestum viðmælendum. Notendaráð var lýst sem tenging á milli þeirra og annarra íbúa og að þau væru brú á milli fólksins og yfirmanna. Notendaráð væri vettvangur þar sem fólk hittist og ræðir saman og þar væri möguleiki að koma með tillögur að breytingum á framfæri.

4.2 Áhrif

Þegar spurt var með hvaða hætti hefur notendaráð áhrif á ákvarðanir sem eru teknar og á hvaða hátt er hlustað á eldri borgara sem eru í notendaráði, komu fram skiptar skoðanir hjá viðmælendum.

Brynhildur sagði að henni hefði fundist vanta eitthvað félagsstarf sem karlar myndu sækja í þar sem þeir væru ekki nógu duglegir að sækja í félagsstarfið og hún kom því í gegn að fá boccia á dagskrá:

Í félagsmiðstöðinni er mikið í boði og flestir geta fundið eitthvað við sitt hæfi en það getur stundum verið erfitt að fá karlana okkar til að gera eitthvað..ég taldi að boccia væri eitthvað fyrir þá og ég kom því í gang þar sem mér fannst vanta svo mikið fyrir karlana af því að þeir eru svo óduglegir við að mæta í allt og það er allstaðar svoleiðis.

Margrét talaði einnig um að karlarnir væru ekki nógu duglegir að sækja félagsstarfið og að það þyrfti að finna eitthvað sem nær til þeirra, henni fannst þó vanta að fá fólkið sem er í félagsstarfinu meira með sér:

fólkið er ekki nógu duglegt að sækja félagsstarfið hér...þú sérð að það eru ekki nema sex til átta sem mæta í boccia...karlarnir eru ansi lélegir í að mæta...það vantar að koma þeim í eitthvað sem þeir hafa gaman að...það vantar að koma þeim í að tefla eða eitthvað...það fer svo mikið eftir því hvernig fólkið er...við þurfum að fá meira upp úr því til að geta komið með uppástungur um breytingar og farið með það áfram...það vantar..maður þarf svolítið að toga út úr fólkinu hvað því langar að gera.

Margrét taldi að notendaráð væri nauðsynlegur vettvangur sem gæti haft áhrif á breytingar og það væri líka jákvætt þar sem margir ættu erfitt með að tjá sig en notendaráð hefði möguleika á að koma óskum annarra eldri borgara á framfæri:

Fólk sem tjáir sig ekki er yfirleitt fólkið sem kvartar mest, svona notendaráð gæti lagað þetta hjá fólkinu [...] margir eru hræddir að takast á við nýjungar...sumir hafa bara staðnað..það á ekkert að staðna..maður á að hafa sínar kröfur og maður á að hafa álit og maður á að sjá hlutina og nýju hlutina og möguleikana...veistu við eigum

ekkert að vera súkkulaði rjómakaka hérna einhversstaðar [hlær] það bara kemur ekki til greina sko þess vegna gekk ég í þennan gráa her.

Jónasi fannst jákvætt að hafa notendaráð þar sem hægt væri að hafa áhrif á jákvæðar breytingar og sagði að sumir hefðu tekið af skarið og náð fram breytingum. Honum fannst yfirleitt að það hefði verið hlustað á þau. Rannveig lýsti því á þennan hátt hvernig notendaráð hefði áhrif á ákvarðanir:

Já ég myndi telja að það hefði eitthvað að segja....ef því finnst eitthvað vanta þá hefur það látið sínar skoðanir í ljós þegar fundir eru og þá hefur fúslega verið greitt úr þeim málum...sem hafa verið nefnd... ég veit að ég get sagt það sem ég vil segja...eða komið á framfæri...og það er hlustað á mig...það er ekki öðruvísi, ég fer ekki fram á neitt....það sem mér finnst vanta hérna eru söngstundir....ég hef talað um það, það var komið á söngstundum í fyrra....og það var bara í eitt skipti og ég veit ekki hvaða orsök var fyrir því að það var bara í eitt skipti...en ráðgjafinn okkar er mjög duglegur.

Um það hvort hlustað væri á eldri borgara í notendaráði sagði Rannveig:

Nú er ég bara ekkert viss um hvert þetta fer en þessir fundir eru og þeir eru haldnir....en maður fylgist ekkert með því....en við fáum ýmislegt sem við förum fram á eða er gert fyrir okkur.....við erum bara mjög lánsöm að hafa hérna góða manneskju sem sér um okkur hérna...og tólmstundastarfið, ráðgjafinn sem er hér er mjög vakandi...mjög vakandi fyrir allt og öllu.

Margrét sagðist telja að notendaráð hefði mjög mikil áhrif en það skipti máli að allir í notendaráði væru virkir og kæmu með tillögur um breytingar. Hún sagði einnig að það væri hlustað á þau sem væru í notendaráðinu og að ráðgjafarnir fylgdu málunum eftir. Margrét sagði líka að mál sem notendaráð tók fyrir, sem varðaði þvottaaðstöðu fyrir þá sem vildu þvo þvottinn sinn sjálfir, hefði hlotið áheyrn. Þrátt fyrir neikvæða niðurstöðu var hún ánægð að hafa fengið hlustun og að málið hefði verið tekið fyrir.

Stefanía sagðist ekki vera viss um hvernig notendaráð kæmi að ákvörðunum en taldi að það ætti að hlusta á notendaráðið þótt ekki væri hægt að framkvæma allt. Páll sagði að sumt væri gott en annað væri ekki nógu gott, það færi mikið eftir fólkinu hvort það væri jákvætt eða neikvætt og taldi að sumir hlustuðu en aðrir ekki. Brynhildur taldi að notendaráð væri góður vettvangur til að koma fram með nýjar og ferskar hugmyndir. Þrátt fyrir það taldi hún að notendaráð fengi ekki nægilega hlustun, hún lýsir því á þennan hátt:

Ég veit það ekki.. það er ekki nógu mikið hlustað á okkur sko ég er alveg klár á því , þetta eru náttúrulega stjórnendurnir hérna sem að fyrst og fremst koma þessum

óskum á framfæri sem koma fram á fundunum og..... svo gerðum við bókun sem við ákváðum að senda sko til borgarinnar, ég hef ekkert frétt af því í sambandi við salatbarinn...það gerist ekki nokkur skapaður hlutur, þetta er stóruþinglegt dæmi finnst manni af því að nú veit maður það að það hefur verið ráðið gríðarlega mikið af einmitt félagsráðgjöfum og allskonar menntafólki núna síðustu árin til borgarinnar til að..til að taka á þessum málum en manni sýnist það ekkert orðið til bóta, frekar að það hafi versnað...ég vildi að maður gæti haft meiri áhrif.

Brynhildur sagði jafnframt:

Ja ég hef náttúrulega aldrei sko farið neitt í það að tala við neinn hjá borginni sko ekki nema bara það að það komu hérna einhverjar tvær konur í fyrra frá Velferðasviði sem voru nýráðnar ég man nú ekki hvaða titla þær höfðu og þá vorum við að ræða við þær hérna um þetta með þennan mat og þessa lokun og allt þetta...þær þóttust ætla að gera allt sem þær gætu til að kippa því í liðinn en það bara gerist ekki neitt.. Ég er sko alveg klár á því að það er ekki hlustað mikið á svona, ég held að þessar fundargerðir okkar séu sendar til Reykjavíkurborgar sko þar sem kemur alveg fram um hvað er verið að fjalla enég er þeirrar skoðunar að það er ekki hlustað nógu mikið á raddir þeirra sem að vilja bæta ...það er náttúrulega alltaf hægt að bæta og gera betur enþað mætti hlusta betur á eldri borgara þeir vita best hvað hentar þeim best.

Friðrik sagðist vera í notendaráði til að fá upplýsingar þar sem hann vill vera upplýstur og einnig til að athuga hvort hann geti komið með einhverja tillögur að breytingum. Honum fannst kannski að það væri hlustað á notendaráð en hinsvegar væri erfitt að fá eitthvað framkvæmt og taldi að notendaráð mætti hafa meiri áhrif. Friðrik sagði:

Það er alveg hlustað en það er lítið gert og maður verður náttúrulega að ganga á eftir hlutunum.....og það er bara þannig í lífinu maður verður að ganga á eftir hlutunum sko...í samfélaginu er ekki verið að hlusta á eldri borgara....það er allt drepíð niður það sem sagt er [...] eins og þingmenn og allt þetta.. hlusta ekki á okkur..það sem þarf að gera til dæmis eins og Reykjavíkurborg hún er ekki að hlusta þó að ég sé að segja eitthvað.

Um notendaráð sagði Friðrik:

Mér finnst persónulega [löng þögn] mér finnst þetta vera sýndarmennska..ég er búin að velta því fyrir mér lengi en ég fer ekkert úr þessu....ég reyni að hjálpa öðrum...ég reyni það samt sem áður.

Viðmælendur upplifðu á ólíkan hátt með hvaða hætti notendaráð hefði áhrif á ákvarðanir eða hvort það hefði einhver áhrif. Flestir sögðu að þeir teldu að þeir hefðu einhver áhrif á ákvarðanir en öll töldu þau að forstöðumenn eða ráðgjafar þeirra hlustuðu á þau og kæmu óskum þeirra á framfæri. Viðmælendur töluðu um þær breytingar sem höfðu átt sér stað fyrir þeirra tilstuðlan og nokkrir nefndu eitthvað sem þeir höfðu náð að

koma með inni í félagsstarfið og á þann hátt upplifðu þau áhrif sín í notendaráði. Einnig nefndu aðrir eitthvað atriði sem notendaráð hafði lagt til en ekki fengið nein viðbrögð við því eða það hafi einungis verið sett einu sinni á dagskrá en svo hefði ekkert heyrst meira um það. Nokkrir af viðmælendunum töldu að notendaráð mætti hafa meiri áhrif. Flest töldu þau að það væri til góðs að hafa starfrækt notendaráð þar sem það væri vettvangur til að koma með tillögur að breytingum og þar gætu þau komið óskum annarra eldri borgara á framfæri. Nokkrir af viðmælendunum töldu að það væri meiri þörf á að fólk kæmi með uppástungur til notendaráðs með tillögur að breytingum eða nýjungum í félagsstarfið.

Hvort notendaráð fengi hlustun töldu flestir að ráðgjafar og forstöðumenn hlustuðu á þá sem væru í notendaráði en hins vegar áttu þau erfitt með að svara hvort þeir fengju hlustun hjá Reykjavíkurborg. Einhverjir töldu svo vera á meðan aðrir töldu að þeir fengju ekki hlustun hjá Reykjavíkurborg en fáir af viðmælendunum höfðu ekki leitt hugann að því. Einn taldi að notendaráð væri aðeins sýndarmennska en sagði að þrátt fyrir það vildi hann vera áfram í notendaráði þar sem hann vildi hafa áhrif og reyna þannig að hjálpa öðrum.

4.3 Félagsskapur

Viðmælendur voru spurðir að því hvort þeim fyndist hvetjandi eða letjandi að vera í notendaráði þá voru þeir einnig spurðir um það hvort að þátttaka þeirra í notendaráði hefði breytt einhverju fyrir þá sjálfa. Út frá þessum spurningum kom þemað félagsskapur.

Jónas sagði að það væri hvorki hvetjandi né letjandi, honum fyndist þetta bara alveg ágætt þar sem fólkíð kæmi saman og spjallar og ræðir saman um einhverja hluti. Rannveig sagði einnig að það væri hvorki hvetjandi né letjandi að vera í notendaráði en taldi sig bara vera í ráðinu þar sem hún byggir í húsinu og væri í tómskundastarfi. Brynhildi fannst ekki bara vera hvetjandi að vera í notendaráði heldur væri það nauðsyn. Hún sagði:

Mér finnst þetta bara eiginlega nauðsynlegt að hóparnir hittist af því að það þarf alltaf að ræða málin og ef fólk liggur eitthvað á hjarta þá getur það komið því á framfæri þar og eins ef að fólk hefur einhverjar skemmtilegar hugmyndir sem kemur nú fyrir þá er það einmitt..sko..alveg ágætis vettvangur til að koma með hugmyndirnar og spjalla saman.

Brynhildur sagði að það væru margir í félagsstarfinu sem væru við þokkalega heilsu og tækju þátt í hinum ýmsu tómskundum en hún sagði jafnframt:

Það er svo mikið af eldra fólki hérna og þegar fólk er komið á nírhæðis eða tírhæðis aldur þá hefur það ekki mikið frumkvæði það vill svona frekar láta ákveða hlutina fyrir sig en þetta er kannski gott að hafa einhverjar svona kerlingar sem eru ekki orðnar rosalega gamlar eins og ég [hlær] maður þarf að hafa einhverja stjórnsemi í sér og þess vegna er hvetjandi að vera í notendaráði.

Friðrik fannst þetta ekki vera mjög hvetjandi starf en það væri gott að hitta aðra því þá gæfist tækifæri til þess að ræða saman:

Ég er mikið í sambandi við þann aðila sem sér um félagsstarfið hér...og svo er annar hér sem ég ræði mikið við..stundum ræðum við saman um félagsstarfið en oftast ræðum við saman um allt annað..það er mjög gaman að ræða við hann...hann er mikill bókaáður og hefur lesið mikið í gegnum lífið og hann veit líka svo margt..við tölum oft saman hérna á göngunum.

Stefanía sagðist ekki geta sagt til um það hvort henni fyndist vera hvetjandi að vera í notendaráði en það væri gaman að hittast og tala saman og bætti við:

Það voru til dæmis ekki margir sem mættu hér á síðasta fund...samt var búið að segja öllum að það væri fundur...búið að senda bréf...og segja það eða já.....það var búið að segja öllum hérna að fundurinn ætti að vera en fólk bara mætti ekki...við vorum bara nokkur...sumir í ráðinu eru helvíti góðir og gaman að hitta þá.

Margréti fannst hvorki hvetjandi né letjandi að vera í notendaráði og sagði „eins og ég segi bara ég er með og allt í lagi, ég vil hlusta og halda áfram að hittast“. Aðspurð hvort að þátttaka hennar í notendaráði hefði breytt einhverju fyrir hana sjálfa sagði hún:

Ég fæ að kjafta eitthvað meira...og segja eitthvað út í lofið og svona...nei nei eins og ég segi..já já ég get ekki neitað því[...] það má alveg láta heyra það að það er hægt að gera hlutina aðeins öðruvísi..ég veit líka aðeins meira hvað er að gerast hérna...en það er lítið hægt að biðja um meira hérna...það er yfirleitt allt gott hérna...allt gott.

Tveir af viðmælendunum töldu ekki að þátttaka þeirra hefði breytt einhverju fyrir þau sjálf og tjáðu sig ekki frekar um það. Brynhildur sagði að hún væri meira vakandi yfir því hvað væri að gerast í félagsstarfinu og að henni fyndist hún fá félagsskap af því að hitta annað fólk. Hún sagði einnig:

Ja ég hef náttúrulega alveg kynnst þessu starfi alveg hreint frá a til ö og bara sett mig vel inn í það hvernig þetta gengur fyrir sig og ég hef mikinn áhuga á því að þetta geti gengið vel og allir séu ánægðir sko, ég myndi vilja að ...að það kæmi meiri stuðningur frá borginni sko því mér finnst alveg synd þegar búið er að byggja upp svona...því þetta er mjög notalegt og það er mjög notalegt að vera hérna það er góður andi hérna á meðal fólksins... það er rosa gott að vera hérna það tala allir um það og það er rosalegt synd þegar búið er að byggja svona og það er svona góður andi og er svo

bara eyðilagt sko. Svo er alltaf ægilega gott kaffi hérna og heimabakað meðlæti...mjög fínt sko...það er mjög fín kona sem er hérna í eldhúsinu.

Rannveig sagði að þátttaka hennar í notendaráði hefði kannski ekki breytt miklu fyrir hana sjálfa nema þá helst að hún viti að hún geti komið skoðunum sínum á framfæri með því að vera í notendaráði og það væri frábært þegar fólk hittist. Friðrik var á sama máli og finnst gaman að fá tækifæri til að láta skoðanir sínar í ljós og er mikið fyrir það að vera í kringum annað fólk. Jónas taldi að þátttaka hans í notendaráði hefði ekki breytt miklu en sagði:

Ekki þannig lagað...það er ágætt að koma saman og hittast....en það breytir ekkert fyrir mig þannig sko en það er ágætt að koma saman og hitta þetta fólk og spjalla...og maður veit meira hvað er um að vera.

Sambærileg svör komu hjá flestum viðmælendum þar sem þau töluðu um að það væri gott að hittast og eiga samræður við aðra og töldu jákvætt að hafa kynnst félagsstarfinu betur.

Flestir viðmælendurnir upplifðu hvorki að það væri hvetjandi né letjandi að vera í notendaráði en flestir sögðu að það væri gott að hitta aðra sem væru í notendaráði og þá sérstaklega til að spjalla saman. Einn viðmælandi taldi það vera mjög hvetjandi að vera í notendaráði og í senn nauðsynlegt að fólk hittist og létti á hjarta sínu. Þetta er vettvangur til að koma skemmtilegum hugmyndum á framfæri. Viðmælendum þótti nauðsynlegt að hitta þá sem voru með þeim í notendaráði þar sem þeir gátu spjallað saman og með því héldu þeir tengslaneti við aðra. Þá sögðu viðmælendur að með þátttöku sinni í notendaráði væru þau upplýstari um það sem væri að gerast og hvað væri í boði í félagsstarfinu. Tveir viðmælendur höfðu enga skoðun á því hvort að þátttaka þeirra í notendaráði hefði einhverju breytt fyrir þá. Allir voru sammála um það væri gott að hitta aðra í notendaráði og fá tækifæri til að ræða saman og koma skoðunum sínum á framfæri og það virðist skipta miklu máli. Viðmælendur virðast njóta þess að vera í félagsskap og hafa þennan vettvang til að hittast.

4.4 Upplýsingar

Viðmælendur voru spurðir hvort þeir teldu að upplýsingar væru aðgengilegar fyrir þá. Svörin sem viðmælendur gáfu snéru bæði að upplýsingum sem varðar notendaráð og að almennum upplýsingum.

Brynhildur talaði um að hún setti sig vel inn í þau mál sem notendaráð tæki til umfjöllunar og færi vel yfir allar fundargerðir. Hún sagði jafnframt „Ég held að þær sem eru hér yfir séu alveg í tengslum við borgina og þetta svokallaða Velferðarsvið hérna sem virðist nú hafa tögl og höld yfir þessu öllu“. Margrét sagði að notendaráð fengi upplýsingar á fundum sem haldnir væru með forstöðukonunni þar sem hún væri milliliðurinn:

Þegar fundurinn er með forstöðukonunni..þá fáum við upplýsingar hvað hefur verið athugað..við erum þá búin að koma með uppástungur og fáum að vita hvernig það hefur gengið eða hvað hún er búin að reyna....hvað kemur til greina...hvað er hún búin að tala um, upplýsingar eru aðgengilegar í gegnum hana...og við fáum þá að vita með stöðu mála.

Margrét sagði einnig að íbúarnir leituðu ekki mikið til þeirra sem væru í notendaráði til að fá upplýsingar. Henni finnst notendaráðið vera með mjög afmarkað hlutverk og yfirleitt leita íbúar til þjónustufulltrúans ef þau vantar einhverjar upplýsingar eða ef það vantar eitthvað í íbúðirnar. Jónas sagði einnig að allar upplýsingar sem hann þyrfti að fá vegna starfa notendaráðs kæmu fram á fundi með ráðgjafanum. Páll sagði að það væru alltaf einhverjir miðar í lyftunni þar sem ýmsar upplýsingar væri að finna. Rannveig taldi að ráðgjafinn væri mjög duglegur við að koma upplýsingum til þeirra, „Ráðgjafinn okkar er duglegur að koma með upplýsingar til okkar, ef það eru einhverjar upplýsingar sem þarf að koma til okkar þá gengur hann á milli herbergja til að koma þeim til okkar“.

Fimm af viðmælendunum töluðu um að þeim þætti erfitt að verða sér úti um aðrar upplýsingar en þær sem tengdust notendaráði. Friðrik sagði:

Upplýsingar finnst mér ekki nægar og nei þær eru ekki aðgengilegar...maður verður eiginlega að krefjast að fá upplýsingar og það er ekki auðvelt að nálgast þær...sko mér er nú heldur ekki sama hvernig mér er svarað heldur[þögn] ég vil fá skýr svör...mér finnst ég ekki alltaf fá skýr svör.

Stefanía var á sama máli um að upplýsingar væru ekki aðgengilegar og það þyrfti að auðvelda eldri borgurum að afla sér upplýsinga sem væri þeim viðkomandi. Rannveig taldi líka að aðgengi að almennum upplýsingum væri ekki nógu gott:

Það er ekki nógu aðgengilegt að nálgast aðrar upplýsingar...við förum stundum hérna á skrifstofuna til að biðja um upplýsingar sem okkur vantar og stundum geta þau hjálpað okkur en ekki alltaf...en nei það er ekki alltaf aðgengilegt að nálgast upplýsingar sem okkur vantar.

Vankunnátta á tölvur var ein ástæðan fyrir því að viðmælendur áttu erfitt með að afla sér upplýsinga. Nokkrir af viðmælendunum áttu tölvur en notuðu þær ekki í þeim tilgangi að leita sér upplýsinga, bæði þótti þeim það flókið og höfðu litla sem enga reynslu af tölvum. Margét sagðist eiga erfitt með að skilja af hverju stofnanir reyndu að ýta þeim í að fara inn á vefsíður þegar hægt væri að senda þeim upplýsingar í bréfaformi ef þau óskuðu eftir því eða þá að gefa þeim upplýsingar í gegnum síma. Margrét lýsir þessu þannig:

Það er stundum erfitt að reyna að fá upplýsingar og þá þarf maður að hringja...og þá spyr ég þann sem svarar...hvernig er hitt og þetta?...og þá er bara sagt við mann...farðu bara á err punktur is þarna og ég segi bara nei...ég fer ekki á það og þá er svarað tilbaka..nú? er ekki einhver sem þú þekkir sem getur hjálpað þér?jú jú svara ég en það eru allir að vinna.

Margét sagði að sér liði illa þegar hún fengi svona svör í símann og bætti við:

Ég meina af hverju á að loka okkur af...bara að því að við erum ekki með tölvu sem við förum á netið í og stundum kemur...hvað ertu ekki með tölvu? segja þær...og ég svara jú jú en ég bara er í kapal og skoða myndir..og þá er svarað..já en getur þú ekki farið á punktur is?nei ég geri það ekki neitt [þögn] ég vil bara fá þetta sent heim ...þeir eiga að gera það ég meina... það má ekki loka okkur alveg af þó við séum ekki alveg í... í kerfinu af því að við kunnum ekki að fara á netið... en það eru svo margir sem segja bara já og amen en ég bara vona að fleiri en ég séu bara ekki svoleiðis.

Páll sagðist eiga erfitt með að nálgast ýmsar upplýsingar þar sem hann á ekki tölvu og hefur enga tölvuþekkingu, hann þarf að treysta á dóttur sína til að sækja þær upplýsingar sem hann vanhagar um og þá þyrfti hann á hennar aðstoð að halda til að komast í heimabankann til að greiða reikninga.

Viðmælendur sögðu að ráðgjafar eða forstöðumenn væru duglegir við að miðla upplýsingum til þeirra sem varða notendaráð og í flestum tilfellum fá viðmælendur að vita um stöðu mála sem þau hafa sent til borgarinnar á fundum með notendaráði. Einn viðmælandi talaði um að íbúar væru ekki nógu duglegir að sækja upplýsingar til þeirra sem væru í notendaráði og taldi að hlutverk þeirra væri afmarkað.

Flestir viðmælenda töldu að almennar upplýsingar til eldri borgara væru ekki aðgengilegar og sögðu að það þyrfti að auðvelda þeim að nálgast þær. Einnig kom fram að vankunnátta á tölvur væri helsta hindrun í að viðmælendur gætu leitað eftir upplýsingum. Einn viðmælenda talaði um það að hún vildi helst fá upplýsingar sendar til sín í bréfaþósti en ekki í gegnum tölvupóst. Hún segist hafa lent í því að hringja eftir upplýsingum og þá er henni sagt að fara á veraldarvefinn til að finna þær upplýsingar sem hana vantar. Henni finnst að það sé verið að reyna að ýta henni í að fara inn á vefsíður sem hún er óörugg með. Hún upplifir að það sé verið að gera eldri borgurum erfitt fyrir eða jafnvel að það sé verið að loka á þau. Einn viðmælandi sagði að hann þyrfti að treysta á fjölskyldumeðlimi til að leita eftir upplýsingum sem hann vanhagar um.

4.5 Félagsstarf

Spurt var hvort viðmælendur væru ánægðir með það sem væri í boði í félagsstarfinu eða hvort þau myndu vilja sjá einhverjar breytingar.

Brynhildur sagði að hún hafi alltaf verið mjög félagslynd og hefur alltaf haft gaman að því að taka þátt í sem flestu, það hentar henni vel í félagsmiðstöðinni sem hún sækir þar sem bæði margt er í boði og tímarnir eru mjög fjölbreytilegir. Hægt er að velja um línudans, sönghóp, söguhóp, bíóklúbb, morgunleikfimi, kínverska leikfimi og boccia ásamt fleiru:

Ég fór að koma hingað þegar ég hætti að vinna og byrjaði að fara á svona kynningarfund sem var haldinn að haustinu, það er alltaf haldinn hérna til að kynna vetrarstarfið og það var svona auglýst að það væri opið hús og ég sem sagt kom hingað og svona kynnti mér það sem væri í gangi...þá skráði ég mig strax í línudans einu sinni í viku, ég hef alltaf haft voðalega gaman af því að dansa og hef verið hérna í þessum línudansi alveg þessi ár.

Brynhildur sagði marga nýta sér félagsstarfið og mikil ánægja væri á meðal fólks:

Það mega allir koma hingað án tillits til aldurs eða búsetu. Það geta bara allir komið ef þeir sjá eitthvað auglýst sem þeir hafa áhuga á...þá geta þeir komið og tekið þátt[...] nú er kominn annar línudanshópur...svona byrjendahópur[...]það er alveg ótrúlega margt sem er í gangi... Félagsvistin er haldin einu sinni í viku og hún er mjög vel sótt bæði af körlum og konum og það kemur fólk allstaðar að til að spila.

Margrét sagði að það væri eitthvað af félagsstarfi í boði í húsinu en því miður væru flestir íbúarnir lélegir til heilsunnar og kröfurnar væru því ekki nógu miklar:

Það er boccia hérna og það er leikfimi...sumir fara og sumir ekki...það sem fólkið þarf hérna er raunverulega fyrir hendi..en fólk er ekki nógu duglegt að sækja félagsstarf, fólkið hér er orðið ansi veikt og það vantar alltaf að það sé meira verið að ýta á það.

Margrét sagði að frekar fáir nýta sér félagsstarfið, sjálf er hún meira á ferðinni og nýtir sér lítið það sem er í boði. Hún sagði jafnframt:

Eins og ég segi hérna er fólk bara mikið veikt ég myndi gjarnan vilja að helmingurinn af fólkinu væri bara eins og við hérna...það væri flott...það væri sko fjör allir komnir hérna átta núll fimm allir út í horn hérna...ekki málið...það er mikill munur á heilsufari fólks hér og margir fara varla út úr íbúðunum sínum...á meðan eru aðrir lifandi og orkumiklir og eiga ekki að blæða fyrir það og eiga að vita hver réttur þeirra er.

Jónas sagði að ýmislegt væri í boði eins og göngutúrar, hreyfing og myndasýningar og sagði að stúlkan sem sæi um félagsstarfið væri mjög drífandi:

Það var einmitt verið að breyta hérna aðeins í vor...það var verið að breyta föndri og öllu þessu sem er niðri...og stofunni sem er kölluð handavinnustofa eða eitthvað svoleiðis og það tóku allir vel í það og hún er hérna tvo daga í viku...minnir mig..það kom einmitt út úr svona fundi með notendaráði.

Jónas er sjálfur í kór annarstaðar. Rannveig málur mikið og hefur gaman af söng en myndi óska þess að söngtímar væru í boði. Hún segir einnig að fólkið í hennar húsi sé orðið gamalt og slappt og hafi ekki mikinn áhuga fyrir einu eða neinu, nema að vera inni hjá sér og horfa á sjónvarp og sofa. Hún segir að það sé farið með þau eitthvað ef þau óska eftir því þannig að hún geti ekki kvartað. Stefanía segir að það sé boðið upp á leikfimi hjá henni og stundum er vel mætt en stundum ekki. Hún hefur farið í boccia einu sinni en hefur ekki fundið sig í neinu sem í boði er. Friðrik talaði um að það væri ekki nógu mikil fjölbreytni í boði þar sem hann býr. Hann sagði:

Félagsstarfið er einhæft...það er einhæft hér, hér er verið að tálga út og þrjóna...það eru konurnar að gera hérna [...] svo jú ég hef haldið uppi það er félagsvistinni hérna..hún var að drepast niður og hefði drepist niður hún er bara illa notuð hérna af því að fólk er misjafnlega á sig komið.. Ég hef gaman af því að spila bridds og þar sem er spilað bridds þar er ég mættur, það er ein kona sem býr hér...hún er nú komin yfir nírátt og hún fer nú með mér hvert sem er til að spila [hlær] við förum í Kópavog.. í Gullsmáránn og bara út um allt.

Friðrik sagði einnig:

Ég ætla að nefna það bara þó að ég hafi nú ekki tekið þátt í því en fólki er sagt að gera einhverja hluti eins og að hnoða leir eða eitthvað svoleiðis...ég er ekkert gefin fyrir það að hnoða leir og ég er ekkert fyrir svona hluti en mín vinna var allt öðruvísi

og maður náttúrulega sækir í það sem maður er kunnugastur eða það sem maður hefur þjálfað sig upp í og ég vann mikið með vélar og mikið í vélavinnu og það er það sem ég hef áhuga á en ég er ekkert að ætlast til að Reykjavíkurborg komi með einhverja vél til þess að þjóna mér.

Friðrik sagði að hann fyndi sig ekki í þeim tímstundum sem væru í boði þar sem hann er og fer þess vegna annað „Ég fer annað, það er minnst sem ég er hér, ég er allstaðar annarstaðar en hér“.

Skiptar skoðanir voru hjá viðmælendum um það hvort þeir væru ánægðir með það sem væri í boði í félagsstarfinu. Viðmælendur höfðu mismunandi áhuga á tímstundum og var mismikið í boði á hverjum stað. Einn viðmælendanna sagði að hún tæki virkan þátt í félagsstarfinu og nýtti það reglulega. Þá sagði hún að hægt væri að velja á milli fjölbreytilegra tíma í félagsmiðstöðinni og mikið af fólki kæmi þangað til að nýta það sem væri í boði. Einn viðmælandi sagði að lítið væri í boði þar sem hann væri og sagði að félagsstarfið væri einhæft. Hann sagði einnig að fólk væri misjafnlega á sig komið og taldi að það væri ein ástæðan fyrir því að fólk nýtti sér ekki félagsstarfið. Hann sagði að áhugasvið hans væri allt annað en að hnoða leir en hann hefur gaman að því að spila bridds og sækir félagsstarf annað en þar sem hann er í notendaráði. Annar viðmælandi sagðist einnig nýta sér félagsstarf annars staðar en á sinni félagsmiðstöð. Einn viðmælandi talaði um að hún hafi gaman að söng og óskaði þess að það væri í boði. Margir töluðu um að félagsstarfið væri ekki vel nýtt þar sem fólk væri orðið veikburða og kröfur fólks um að fá eitthvað nýtt inn í félagsstarfið væru ekki nægar.

4.6 Næring

Viðmælendur töluðu mikið um heimsenda matinn frá Vitatorgi þrátt fyrir að engin spurning hafi verið um næringu í viðtalsvísinum. Þar sem flestir töluðu um matinn taldi rannsakandi að ekki væri hjá því komist að fjalla um það í niðurstöðum og út frá því kom þemað næring.

Jónas sagði að það væri búið að vera mikil óánægja hjá sumum af íbúunum vegna framreiðslunnar á matnum. Maturinn hafi verið borinn fram í fötum en þá hafi maturinn oft ekki dugað þar sem erfitt hafi verið fylgjast með magninu en því fyrirkomulagi hafi verið breytt og það hafi ekki allir verið sáttir. Jónas var þó fullviss um að það myndi jafna sig.

Páll sagði að margir hefðu kvartað við hann út af matnum og sagði:

Það eru margir sem borða ekki heima hjá sér...ég borða yfirleitt alltaf hérna uppi en ekki niðri og það er alveg kvartað yfir matnum...en maturinn já já hann er bara allt í lagi [hlær] sumir myndu vilja hafa meiri viðbrigði [...] okkur gefst kostur á að fara niður að borða...en sumir segja þetta er bara hundvondur matur starfsfólkið hérna er mjög gott en flestir kvarta yfir fæðinu.

Stefanía sagði að margir töluðu um það við hana að þeim líkaði ekki maturinn „hér tala margir um að maturinn sé svo vondur, hann er kannski ekkert sérstaklega vondur ja ég hef nú ekki farið lengi í matinn. Einn hérna segist nú bara fá í magann af matnum“.

Margrét talaði einnig um að maturinn mætti vera fjölbreyttari og það þyrfti að vera meira val í boði og henni fannst eins og hún væri alltaf að skoða sama matseðilinn:

Maturinn hérna er bara fastur liður eins og venjulega..mikið af honum er alveg ágætur, maður skilur það alveg þegar verið er að elda svona margar máltíðar...hann er bara ekki nógu fjölbreyttur...nei það þyrfti að vera meira val og það er bara nauðsynlegt...sko inn á milli myndi ég vilja allar sortir af mat taílenskan...og bara sterkt og eitthvað og eitthvað og eitthvað....málið er það að okkar matseðill er svoleiðis að þú getur alveg haft hann við hliðina á hinum. Það ætti ekki að vera meira mál þó að maturinn yrði fjölbreyttari...ekki neitt...það vantar..það vantar.

Margrét sagði að hún myndi nýta það oftast að borða matinn frá Vitatorgi ef fjölbreytni yrði meiri þar sem maturinn væri á sanngjörnu verði. Hún sagði að stundum væri hún ekki í stuði til að elda og ákveður að panta mat frá Vitatorgi, hún fer þá og kíkir á matseðilinn og oftast en ekki hættir hún við að panta sér mat og eldar frekar. Hún sagði jafnframt:

Við getum ekki heldur borðað kótilettur og við getum ekki borðað snitsel...og á ég að segja þér af hverju...þetta er ekkert barið...kótilettur eru ekki lamdar, þetta er bara svona þykkt rasp og eitthvað þurrt kjöt undir ég meina...þú étur þetta ekki.

Margrét talaði líka um það sem væri gott á matseðlinum:

Við höfum fengið fínan lax hérna og fáum góðan gufusoðinn fisk og alveg prýðilegt saltkjöt í rúllum...það er margt af þessu alveg prýðilegt en það er líka margt af þessu sem þú borðar ekki [þögn] nei og það bara á ekki einu sinni að vera á matseðlinum og til dæmis mig vantar gellur og eitt og annað...veistu að ef það væri meira val þá væri fólk mikið duglegra að fá sér að borða því þetta er ekki dýrt.

Friðrik kom einnig inn á matinn í viðtalinu og sagði:

Það er sendur hingað matur frá Vitatorgi og mér finnst þessi matur...sko það er ágætis bragð af þessu en sumt er gamalt og alveg eldgamalt..stundum er eitthvað af þessum mat eða meiri parturinn af þessum mat er eldaður tveim eða þremur dögum áður en hann kemur hingað og hitaður upp bara þegar hann kemur hingað.

Friðrik sagði að hann hafi heyrt að mötuneytið þyrfti að elda þúsundir máltíða en þrátt fyrir það ætti að vera hægt að hafa meiri fjölbreytni og matseðillinn ætti að taka tillit til þeirra sem geta ekki borðað ákveðinn mat. Hann sagði einnig:

Sumt af þessum mat er ekkert fyrir þessa sjúklinga sem eru hérna....sumir eru sykursjúkir og það er ekkert passað upp á það sko...ekkert og þeir sem borða ekki eitthvað hafa þá ekkert annað í boði þann dag, það er ekki í góðu lagi...svo er annað það þyrfti að vera meira val, það er ég búin að vera að reyna að berja inn í þjóðfélagið...sko þetta er ekki bragðvondur matur en þetta er ekki fæði fyrir ...við hérna myndum ekki lifa af á þessu fæði eða halda sönsum ef við ætjum ekki vítamín og tölflur með þessu...þetta er mitt mat.

Brynhildur sagði frá því að það hafi verið starfræktur salatbar sem hafi verið mjög vinsæll hjá eldri borgurum. Fólk hafi verið orðið svolítið leitt á matnum frá Vitatorgi og vildi fá eitthvað léttara og ferskara að borða. Salatbarinn lagðist af vegna manneklu en það hefur verið mikil löngun hjá fólkinu að fá salatbarinn aftur og það hefur verið til skoðunar en því miður hefur það ekki gengið eftir sem er mjög slæmt þar sem hann var svo vinsæll. Brynhildur sagði jafnframt:

Það hafa komið upp óánægju raddir hjá fólkinu sem er í föstu fæði hérna og það var eitthvað óánægt með að það væri svona allskonar af tilbúnum réttum og bollum og mikið væri um saltaðan mat og reyktan mat og svona og vildi hafa það svona eitthvað einfaldara. Við fengum einmitt kokkinn á Vitatorgi til að útskýra þetta fyrir okkur. Þetta er alveg gríðarlegt magn af mat sem er eldað og fer út um allan bæ og það kom svo sem ekkert svona sérstakt út úr því.

Brynhildur sagði að hún hefði nokkrum sinnum borðað þarna og hafi fundist maturinn ágætur, fólk hefði líka mismunandi smekk og ekki hægt að ætlast til að öllum líki við það sama. Henni fannst leiðinlegt að ekki væri hægt að fá starfsmann til að sjá um salatbarinn þar sem fólkinu langar mikið til að fá hann aftur.

Viðmælendur töluðu bæði út frá sinni eigin reynslu af heimsenda matnum og einnig út frá reynslu annarra eldri borgara sem nýta þjónustuna. Flestir voru á sammála um að það vanti meiri fjölbreytni í matinn og að matseðillinn væri of líkur á milli mánaða. Einn viðmælandi nefndi að það mætti bæta á matseðillinn matargerð frá öðrum heimshornum og taldi að ef matseðillinn yrði fjölbreyttari eða ef fólk hefði meira val þá myndu fleiri panta sér mat frá Vitatorgi.

Viðmælendur sögðu að margir hefðu kvartað við þá bæði vegna gæða matarins og vegna bragðsins en samkvæmt viðmælendum eru margir eldri borgarar sem segja að

maturinn sé hreinlega vondur. Flestir af viðmælendum höfðu smakkað matinn og sögðu að hann væri ekkert sérstaklega vondur á bragðið en það vantaði alla fjölbreytni og að það þyrfti að hafa meira val í boði. Einn viðmælandi taldi að ekki væri tillit tekið til þeirra sem væru veikir og þyrftu að hafa annað mataræði og sagði að fólk yrði að taka inn vítamín til að lifa af.

Einn viðmælandi talaði um að verðið á matnum væri sanngjarnt en sagði að oftast en ekki ákveður fólk að elda sjálf frekar en að fá heimsendan mat eftir að hafa skoðað matseðilinn. Hún taldi að sumt af því sem er á matseðlinum gæti verið erfitt fyrir fólk að borða og þá sérstaklega eldra fólk sem á jafnvel erfiðara með að tyggja. Þá voru sérstaklega nefndar kótiletur og snitsel sem virðist ekki vera lamið áður en það er eldað og of mikið af raspi sett utan um kjötið. Fram kom að það hafi verið starfræktur salatbar, á einni félagsmiðstöðinni, sem naut mikilla vinsælda þar sem eldri borgarar voru komnir með leið á matnum frá Vitatorgi og vildu fá eitthvað einfaldara og léttara. Salatbarinn er ekki lengur til staðar en það er mikil löngun í að fá salatbarinn aftur en það hefur enn ekki gengið eftir.

5 Umræður og lokaorð

Markmið rannsóknarinnar var að skoða hver reynsla eldri borgara er af því að vera í notendaráði og hvort eldri borgarar, sem eru í notendaráði, upplifi að þeir hafi áhrif á ákvarðanir sem teknar eru og hvort að þeir fái áheyrn. Í inngangi voru settar fram eftirfarandi spurningar:

1. Hver er reynsla eldri borgara af notendaráði?
2. Upplifa eldri borgarar, sem eru í notendaráði, að þeir hafi áhrif á ákvarðanir og að á þá sé hlustað?

Niðurstöður benda til að viðmælendur upplifa fyrst og fremst að þeir fái félagsskap af því að vera í notendaráði og flestir telja sig hafa einhver áhrif þegar kemur að ákvörðunum en mismikið. Eldri borgarar í notendaráði upplifa að þeir fái hlustun hjá þeim ráðgjöfum eða forstöðumönnum sem sjá um félagsstarfið en skiptar skoðanir voru á því hvort hlustað væri á mál þeirra hjá Reykjavíkurborg. Flestir viðmælenda sögðu að notendaráð væri nauðsynlegur vettvangur þar sem hægt væri að hafa áhrif á breytingar. Nokkrir af viðmælendum nefndu eitthvað sem þeir höfðu náð að koma með inn í félagsstarfið, einn nefndi boccia, annar talaði um söngstundir þrátt fyrir að það hafi bara verið einu sinni á dagskrá. Einn viðmælandi talaði um að aðrir hefðu náð fram einhverjum breytingum. Tveir viðmælenda töldu að notendaráð mætti hafa meiri áhrif. Eldri borgarar vilja hafa áhrif á þá þjónustu sem þeir fá og eiga kost á að hafa áhrif á breytingar, samanber niðurstöður úr rannsókn Bastianse o.fl. (2007) þar sem þátttakendur sögðust vilja hafa meiri áhrif á þá þjónustu sem þeir fengu.

Allir viðmælendur töluðu um, að ráðgjafar eða forstöðumenn sem sæju um félagsstarfið, hlustuðu á þá og kæmu málum þeirra áleiðis. Af svörum viðmælenda má sjá að þeir eru mjög ánægðir með störf þeirra sem sjá um félagsstarfið og meta þau mikils og upplifa að þeir hlusti á þau. Það kemur heim og saman við rannsókn „standard we expect“ en þar kom fram að ef þjónustuaðilar voru styðjandi þá áttu notendur auðveldara með að taka ákvarðanir en ef notendur fengu ekki stuðning þá hamlaði það þeim við að taka ákvarðanir. Þeir sem áttu góð samskipti við þjónustuaðila upplifðu frekar að hlustað væri á þá (Fleming, 2012). Þrátt fyrir að viðmælendur upplifðu að fá hlustun hjá ráðgjöfum og forstöðumönnum töldu nokkrir að það væri ekki nógu mikið hlustað á þá hjá

Reykjavíkurborg. Þá var einn viðmælandi sem nefndi sérstaklega að erindi hafi verið sent til Reykjavíkurborgar en engin svör hefðu borist. Hún nefndi einnig að allar fundargerðir væru sendar til borgarinnar og hún upplifir að þar sé ekki hlustað nógu mikið á raddir eldri borgara. Annar viðmælandi upplifði það sama og taldi að hvorki samfélagið né Reykjavíkurborg hlusti á raddir eldri borgara og fannst að notendaráð væri sýndarmennska. Eins og fram kom á framtíðarþinginu um farsæla öldrun þá töldu þátttakendur að mikilvægt væri að hlusta sé á óskir og raddir eldri borgara og að það sé tekið meira mark á þeim. Þátttakendur töldu að eldri borgarar ættu að vera með í öllum ákvarðanatökum og það ætti að hlusta á sjónarmið þeirra (Ingrid Kuhlman, 2013). Ef þetta er sett í þátttökustiga Arnstein má velta fyrir sér hvort um sé að ræða sýndarþátttöku en þar hefur fólk rödd og talað er um málamyndunaraðgerðir. Fólk telur sig hafa völd en valdið er í raun og veru hjá þeim sem stjórna og fólk hefur ekki kraft til að fylgja málinu eftir (Arnstein, 1969).

Viðmælendur voru spurðir hvort þeir teldu hvetjandi eða letjandi að vera í notendaráði og hvort þátttaka þeirra í notendaráði hefði breytt einhverju fyrir þau sjálf. Niðurstöður benda til þess að að viðmælendur upplifa að þeir fái félagsskap af því að vera í notendaráði. Flestir viðmælenda höfðu verið í einhverjum samtökum eða félagsstarfi á lífsleiðinni. Einungis einn af þeim sótti um að taka þátt í notendaráði en allir aðrir voru beðnir um að taka þátt. Þeir sem voru beðnir um að taka þátt í notendaráði virtust samt líka það vel að vera í ráðinu. Samkvæmt athafnakeningunni myndast ákveðið tóm þegar fólk hættir að vinna og því getur verið mikilvægt fyrir hinn aldraða að finna sér annað verkefni til að fylla upp í það tóm. Aldraðir finna sér einhver verkefni til að halda áfram að vera virkir í samfélaginu og það getur veitt þeim meiri ánægju og styrkt sjálfsmynd þeirra.

Það kom í ljós hjá viðmælendum að þeim þótti nauðsynlegt að hitta þá sem voru með þeim í notendaráði þar sem þeir gátu spjallað saman og með því héldu þeir tengslaneti við aðra. Þá sögðu viðmælendur að með þátttöku sinni í notendaráði væru þau upplýstari um það sem væri að gerast og hvað væri í boði í félagsstarfinu. Það hefur verið bent á að það getur haft góð áhrif á bæði andlega og líkamlega heilsu fólks þegar það heldur tengslaneti við aðra (Flatt og Huges, 2013).

Viðmælendur voru spurðir hvernig þeir myndu skilgreina hugtakið notendasamráð. Niðurstöður benda til að engin af viðmælendum þekkti til hugtaksins notendasamráð. Flestir tóku sér tíma til að hugsa sig um áður en spurningunni var svarað. Nokkrir sögðu að þeir gætu ekki skilgreint hugtakið en flestir sögðu frá starfi notendaráðs. Að greina á milli hugtakanna notendasamráð og notendaráð getur vafist fyrir fólki, ekki bara þar sem hugtökin eru lík heldur getur það einnig stafað að því að hugtakið notendasamráð er frekar nýlegt hugtak. Þrátt fyrir að hugtakið notendasamráð sé búið að vera í starfsáætlunum frá árinu 2004, þá hefur ekki mikið verið fjallað um það hér á landi. Rétt eftir aldamótin var gerð könnun á meðal félagsmálastjóra og hagsmunasamtaka aldraðra og fatlaðra og þar kom í ljós að fæstir þátttakenda kunnu skil á hugtakinu (Sigurveig H. Sigurðardóttir, 2004). Einnig kom fram í rannsókninni „standard we expect“ að fólk átti í erfiðleikum með að skilja ákveðin hugtök og var notendasamráð eitt af þeim hugtökum. Þátttakendur töldu að með því að nota hugtök sem ekki væri auðvelt að skilja væri bara verið rugla þá frekar í rýminu (Fleming, 2012).

Í starfsáætlunum Velferðarsviðs Reykjavíkurborgar hefur notendasamráð verið skilgreint frá árinu 2004. Þegar farið er í gegnum starfsáætlanirnar má sjá að skilgreiningin á notendasamráði hefur tekið breytingum í gegnum árin og einnig hefur verið dregið úr vægi notenda. Breyting er þó á nýjustu starfsáætluninni þar sem sérstök áhersla hefur verið lögð á notendasamráð.

Spurt var hvort viðmælendur teldu að upplýsingar væru aðgengilegar fyrir þá. Svör viðmælenda beindust bæði að þeim upplýsingum sem þeir fá vegna starfa sinna í notendaráði og að almennum upplýsingum. Niðurstöður bentu til að viðmælendum fannst þeir fá góðar upplýsingar frá ráðgjöfum eða forstöðumönnum sem varðar notendaráð. Í flestum tilfellum fá viðmælendur upplýsingar um stöðu mála sem þau hafa sent til borgarinnar og eru þá yfirleitt veittar til þeirra á fundum með notendaráði. Niðurstöður sýndu einnig að flestir töldu að almennar upplýsingar til eldri borgara væru ekki aðgengilegar og töldu að það þyrfti að vera auðveldara fyrir þá að nálgast þær. Viðmælendur í notendaráði voru allir notendur þjónustunnar og samkvæmt Alþjóðaheilbrigðismálastofnuninni þá eiga notendur að geta aflað upplýsinga á auðveldan hátt (World health organization, e.d.-b).

Í stefnu Reykjavíkurborgar kemur fram að upplýsingar eiga að vera aðgengilegar fyrir eldri borgara og birtast á notendavænum heimasíðum. Þá eiga þeir sem njóta heimahjúkrunar að geta sent ábendingu um þjónustu á rafrænan hátt (Reykjavíkurborg, 2013b). Af svörum viðmælenda þá töldu flestir að upplýsingar frá Reykjavíkurborg væru ekki aðgengilegar. Einnig kom fram að vankunnátta á tölvur var helsta hindrun í að viðmælendur gætu leitað eftir upplýsingum. Það getur því reynst notendum erfitt að afla sér upplýsinga þrátt fyrir að það sé á notendavænum heimasíðum ef tölvukunnátta er ekki fyrir hendi. Samkvæmt Heikkilä og Julkunen getur skortur á upplýsingum og vanþekking á réttindum notenda verið ein af hindrunum í notendasamráði (Heikkilä og Julkunen, 2003).

Einn viðmælenda talaði um það að hún vildi helst fá upplýsingar sendar til sín í bréfaþósti og sagði að það gæti verið erfitt að hringja eftir upplýsingum. Hún upplifir það að verið sé að gera eldri borgurum erfitt fyrir að afla sér upplýsinga. Það kom einnig í ljós að viðmælendur þurfa að treysta á fjölskyldumeðlimi til að leita eftir upplýsingum sem þeim vanhagar um. Sambærilegar niðurstöður komu fram í rannsókn þar sem þátttakendur vildu frekar fá upplýsingar á prentuðu formi eða munnlega þar sem þeim þótti of flókið að finna upplýsingar á veraldarvefnum. Aðstandendur fengu það hlutverk að afla upplýsinga sem þátttakendur þurftu á að halda (Ágústa Pálsdóttir og Sigríður Björk Einarsdóttir, 2013). Rannsakandi telur að valdefling gæti hjálpað eldri borgurum að takast á við þá hindrun sem getur orðið vegna vankunnáttu á tölvur.

Þegar spurt var hvort viðmælendur væru ánægðir með það sem í boði væri í félagsstarfinu, voru skiptar skoðanir á því. Helstu niðurstöður benda til að flestir telja að nóg sé í boði en nokkrir töluðu um að það væri einhæft eða að kröfurnar væru ekki nógu miklar hjá fólki. Aðeins einn viðmælenda tekur virkan þátt í félagsstarfinu og sækir það reglulega en það er hægt að velja á milli fjölbreytilegra tíma á félagsmiðstöðinni sem hún sækir. Einn viðmælandi sagði að lítið væri í boði þar sem hann er og sagði að félagsstarfið væri einhæft. Eins sýndu niðurstöður úr annarri rannsókn þar sem þátttakendur sögðu að ástæða fyrir óánægju með þjónustumiðstöðina, sem þeir sóttu, væri sú að lítil fjölbreytni væri í boði í félagsstarfinu (Erla Karlsdóttir o.fl., 2012).

Einn viðmælandi nefndi að hann upplifði eins og það væri ætlast til að fólk taki þátt í einhverjum ákveðnum tímstundum. Hann hafi til dæmis engan áhuga á að hnoða leir og

sækir félagsstarf annað en þar sem hann er í notendaráði. Í rannsókn Miller kom fram að fólk taldi að það væri ákveðin staðalímynd um tómstundarstörf fyrir aldraða og fólk fannst vanta meiri fjölbreytileika og áhugaverðari tómstundarstörf (Miller, 2016).

Í spurningalistakönnun þar sem viðhorf eldri borgara til félagsstarfsins var kannað kom í ljós að flestir töldu að félagsstarfið væri áhugavert en að þeir hefðu ekki mikið um það að segja hvað væri í boði. Um 8% þeirra sem svöruðu töldu að félagsstarfið yrði betra ef þeir fengju að hafa meira um það að segja og 18,9 % töldu að ef fjölbreytni yrði meiri þá myndi félagsstarfið verða betra (Reykjavíkurborg, 2012b). Þeir sem bjuggu í þjónustuíbúðum töluðu frekar um að félagsstarfið væri ekki vel nýtt þar sem fólk væri orðið veikburða og kröfur fólks um að fá eitthvað nýtt inn í félagsstarfið væru ekki nægar. Það er því hægt að velta fyrir sér hvort of mikill munur er á heilsu fólks sem býr í sama þjónustukjarna og hvort það hafi neikvæð áhrif á þá sem eru enn við góða heilsu og vilja vera virkir í félagsstarfinu.

Það kom rannsakanda á óvart að flestir viðmælenda töluðu um heimasenda matinn frá Vitatorgi án þess að þeir hafi verið spurðir út í það sérstaklega. Út frá því kom þemað næring. Niðurstöður benda til þess að fólk vill hafa meira val og finnst vanta meiri fjölbreytni í matinn.

Viðmælendur töluðu ekki aðeins út frá sinni eigin reynslu heldur einnig út frá reynslu annarra eldri borgara sem fá heimsendan mat. Flestir voru sammála um að það vantaði meiri fjölbreytni í matinn og að matseðillinn væri of líkur milli mánaða. Viðmælendur sögðu rannsakanda að margir hefðu kvartað við þá bæði vegna gæða matarins og vegna bragðsins en margir segja að maturinn sé ekki nógu góður. Flestir viðmælenda sögðust hafa smakkað matinn og töldu að maturinn væri ekkert sérstaklega vondur en skortur væri á fjölbreytni. Einn viðmælenda nefndi að það væri ekki tekið tillit til þeirra sem þyrftu að vera á öðru mataræði og að hann væri ekki nógu næringarmikill. Sambærilegar niðurstöður komu fram í rannsókn þar sem nokkrir eldri borgarar sögðu meðal annars að heimsendi maturinn sem þau fengju skorti tilbreytingu og væri ekki nógu næringarmikill (Styrmir Magnússon, 2013).

Fram kom að það hafi verið starfræktur salatbar, á einni félagsmiðstöðinni, sem naut mikilla vinsælda hjá eldri borgurum. Fólk naut þess að fá þessa tilbreytingu en salatbarinn er ekki lengur í boði og það er mikill eftirsjá af honum.

Í skýrslu um framleiðslueldhúsið Vitatorg kemur fram að matseðlarnir séu lýsandi og fjölbreyttir. Þá séu unnar kjötvörur, söltuðum og reyktum mat haldið í lágmarki. Jafnframt kemur fram að öðru hvoru koma athugasemdir varðandi matseðlana en viðskiptavinir vilja ekki ræða ástæður þess frekar. Fram kemur að þetta sé hefðbundinn íslenskur matur sem eldra fólk vilji borða (Guðrún Adolfsdóttir, 2014). Í skýrslunni stangast margt á við það sem viðmælendur sögðu og einnig er það ákveðin staðalímynd að alhæfa að eldra fólk vilji borða þennan mat þar sem þetta sé hefðbundinn íslenskur matur. Fólk hefur mismunandi smekk á mat hvort sem það er ungt eða gamalt.

Rannsakandi telur að það sé áskorun fyrir Reykjavíkurborg að hlusta á eldri borgara og leyfa þeim að hafa frekari áhrif á þau málefni sem snúa að þeim sjálfum. Í starfsáætlun Reykjavíkurborgar 2016-2017 kemur fram að virkt notendasamráð eigi að vera við notendur þjónustunnar (Reykjavíkurborg, 2016c). Með virku notendasamráði eiga notendur að hafa áhrif á þjónustuna og koma meira að ákvörðunum sem varða þá sjálfa. Ef litið er til þátttökustiga Arnstein þá er um að ræða eitt af efstu þrepunum þar sem notendur hafa meira vald til að taka þátt í ákvörðunum og geta haft áhrif.

Rannsakandi telur að þessi rannsókn geti nýst eldri borgurum og þeim sem vinna að málefnum þeirra. Rannsakandi telur að eldri borgarar séu ekki upplýstir nægjanlega um hvað þeir geta gert til að hafa áhrif eða hvert þeir eigi að leita. Það þarf einnig að vinna að því að minnka og einfalda boðleiðir þannig að eldri borgarar geti sjálfir komið sínum málum að. Vankunnátta á tölvur hamlar þeim við að leita sér upplýsinga og það virðist vera að þeir eigi erfitt með að nálgast upplýsingar í gegnum síma. Það þarf að vera meira umburðarlyndi hjá starfsmönnum Reykjavíkurborgar við að svara eldri borgurum í gegnum síma og finna lausn til að koma upplýsingum til þeirra. Valdefling gæti hjálpað eldri borgurum við að yfirstíga þá hindrun sem vankunnátta á tölvur er. Mögulega myndu regluleg tölvunámskeið geta hjálpað til.

Viðmælendur töluðu mikið um heimsenda matinn frá Vitatorgi. Að borða er félagsleg athöfn og getur skipt miklu máli fyrir fólk. Í viðtölunum kom meðal annars fram að flestir kvarta yfir einhæfum mat og það þurfi að auka fjölbreytni. Notendaráð er vettvangur til þess að koma óánægju annarra eldri borgara á framfæri. Aðeins einn viðmælandi hefur fengið kokk frá Vitatorgi til að koma og ræða við notendaráð vegna óánægju með matinn. Hinir viðmælendurnir virðast ekki vita að þeir geta mögulega haft áhrif á breytingar í

gegnum notendaráð þar sem margar kvartanir vegna matarins berast til þeirra. Það þarf að upplýsa notendaráð betur hvernig þeir geta komið málum eins og þessu á framfæri. Það gæti verið sniðugt að leyfa hverju notendaráði að koma með uppástungur um það sem eldri borgarar vilja sjá á matseðlinum. Til dæmis gæti hvert notendaráð komið að matseðlinum mánuð í senn þar sem þeir myndu ráða einni eða tveimur máltíðum í viku. Það þarf að leyfa eldri borgurum að hafa meiri áhrif á hvaða matur er á boðstólum og er notendasamráð ein leið til þess en einnig væri hægt að fá það fram með rýnihópum. Það þarf sérstaklega að huga að næringu þeirra sem eru veikari fyrir og fyrir þá sem geta ekki borðað ákveðinn mat.

Af svörum viðmælenda kemur fram að þeir þekkja ekki til hugtaksins notendasamráð og þar af leiðandi vita þeir ekki hvað felst í því. Það þarf að upplýsa þá frekar um hvað felst í starfi þeirra í notendaráði þar sem það virðist vera misskilningur hjá mörgum að þeir séu í íbúaráði en ekki í notendaráði í félagsstarfi. Þess vegna telur rannsakandi að mikilvægt sé að skilgreina notendasamráð til að þátttakendur viti betur um markmið starfsins, hvert hlutverk þeirra er og hvernig þeir geta tekið betur þátt.

Fram kom hjá viðmælendum að fólk væri misjafnlega á sig komið og væri ekki virkt í félagsstarfinu. Það þarf að finna út hvaða tómsundur henta þeim sem hafa litla líkamlega burði og jafnvel þarf að skipta því út sem er illa sótt og koma inn með nýjungar.

Viðmælendur voru allir í notendaráði í félagsstarfi á félags- eða þjónustumiðstöðvum og það vakti furðu rannsakanda að flestir nýta sér ekki félagsstarfið þar sem þeir eru í notendaráði eða leita annað. Rannsakandi telur það gæti bent til þess að þeir sem eru í notendaráði vita ekki hvaða áhrif þeir geta haft í raun og veru eða eru hræddir um að vera of ýtnir. Þeim finnst kannski auðvelt að biðja um fyrir aðra en eiga erfiðara með að koma sínum óskum á framfæri. Það getur verið mikilvægt að finna út hvaða ástæður liggja að baki til að geta komið á mótis við óskir og langanir bæði þátttakenda og annarra eldri borgara og notendasamráð er ein leið til þess.

Eldri borgarar eiga að vera upplýstari og koma að þeim ákvörðunum sem skiptir þá máli, þeir vita sjálfir hvað hentar þeim best.

Sigurborg Íris Vilhjálmsdóttir

Heimildaskrá

- Achenbaum, W. A. (2009). A metahistorical perspective on theories of aging. Í Bengtson, L. V., Gans, D., Putney, M. N. og Silverstein, M (ritstjórar), *Handbook of theories of aging* (2. útgáfa). (bls. 25-38). New York: Springer Publishing Company
- Alþingi. (2015). *Félags- og húsnæðismálaráðherra um réttindi og skyldur aldraðra, samkvæmt beiðni*. Sótt af <https://www.althingi.is/altext/pdf/145/s/1079.pdf>
- Arnstein, S. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American institute of planners*, 35(4), 216-223.
- Ágústa Pálsdóttir og Sigríður Björk Einarsdóttir. (2013). Í Helga Ólafs og Thamar Melanie Heijstra (ritstjórar), *Rannsóknir í félagsvísindum XIV*. (bls. 1-7). Reykjavík: Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands.
- Barnes, M. og Cotterell, P. (ritstjórar). (2012). From margin to mainstream. *Critical perspectives on user involvement*. Chicago: The Policy Press
- Bastianse, H., Royen, P. V., Pavlic, D. R., Raposos, V. og Baker. R. (2007). Older people's preferences for involvement in their own care: a qualitative study in primary health care in 11 European countries. *Patients education and counseling*, 68(1), 33-42.
- Beresford, P. (2012). The theory and philosophy behind user involvement. Í P. Beresford og S.Carr (ritstjórar), *Social Care, Service users and user involvement* (bls. 21-36). London: Jessica Kingsley publishers
- Beresford, P. (2013). From „other” to involved: User involvement in research: An emerging paradigm [rafræn útgáfa]. *Nordic Social Work Reseach*, 3(2), 139–148. doi/org/10.1080/2156857X.2013.835138
- Beresford, P. og Branfield, F. (2012). Building solidarity, ensuring diversity: lessons from service users and disabled people's movements. Í M.Barnes og P. Cotterell (ritstjórar), *Critical perspectives on user involvement* (bls. 33-46). Chicago: The Policy Press
- Beresford, P. og Croft, S. (2001). Service users knowledges and the social construction of social work [rafræn útgáfa]. *Journal of Social Work*, 1(3)295-316. doi: 10.1177/146801730100100304
- Callaghan, L. og Towers, A. (2014). Feeling in control: Comparing older people's experiences in different care settings. *Ageing and Society*, 34(8), 1427-1451. doi.org/10.1017/S0144686X13000184
- Casado, M. R., Lezcano, F. og Rodríguez, C. M. (2015). Active ageing and access to technology: An evolving empirical Study/Envejecimiento activo y acceso a las tecnologías: Un estudio empírico evolutivo. *Comunicar*, 23(45), 37-46. doi.org/10.3916/C45-2015-04

- Chamberlin, J. (1997). A working definition of empowerment. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 20(4), 43-46.
- Cohen, N. S. (2014). Music therapy and sociological theories of aging. *Music Therapy Perspectives*, 32(1), 84-92. Sótt af <http://search.proquest.com/docview/1619571003?accountid=150689>
- Eiríkur Smári Sigurðarson. (2013). Nokkur orð um mikilvægi rannsókna. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 31-37). Akureyri: Ásprent Stíll ehf
- Erla Karlsdóttir, Elísabet Karlsdóttir og Halldór S. Guðmundsson. (2012). *Könnun meðal eldra fólks í Sveitarfélaginu Vogum*. Reykjavík: Rannsóknastofnun í barna- og fjölskylduvernd.
- Evrópuráðið. (2004). *Skýrsla um hlutdeild notenda í einstaklingsmiðaðri félagslegri þjónustu*. Sótt af https://www.velferdarraduneyti.is/media/ritogskyslur2011/Notendasamrad_thytt_2005.pdf
- Feist, H., Parker, K., Howard, N. og Hugo, G. (2010). New technologies: Their potential role in linking rural older people to community. *International Journal of Emerging Technologies and Society*, 8(2), 68-84. Sótt af <http://search.proquest.com/docview/847197860?accountid=150689>
- Félags- og tryggingamálaráðaneytið. (2008). *Mótun stefnu í þjónustu við aldraða til næstu ára: Tillögur ráðgjafarhóps félags- og tryggingarmálaráðherra*. Reykjavík: höfundur.
- Félagsþjónustan í Reykjavík. (2002). *Starfsáætlun 2002*. Sótt af http://eldri.reykjavik.is/Portaldata/1/Resources/velferdarsvid/reglur_aetlanir/starf_saaetlun_felagstjonustan_2002.pdf
- Félagsþjónustan í Reykjavík. (2004a). *Ársskýrsla félagsþjónustunnar í Reykjavík 2003*. Sótt af http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/arsskyrsla_felags_thj_2003.pdf
- Félagsþjónustan í Reykjavík. (2004b). *Starfsáætlun 2004*. Sótt af http://eldri.reykjavik.is/Portaldata/1/Resources/velferdarsvid/reglur_aetlanir/starf_saaetlun_felagstjonustan_2004.pdf
- Flatt, J. D. og Hughes, T. F. (2013). Participation in social activities in later life: Does enjoyment have important implications for cognitive health? *Aging Health*, 9(2), 149-158. doi.org/10.2217/ahe.13.11
- Fleming, J. (2012). Service user involvement- what it is and what it could be: Lesson from the Standards We Expect Project. Í P. Beresford og S.Carr (ritstjórar), *Social*

Care, Service users and user involvement (bls. 52-68). London: Jessica Kingsley publishers

Goll, J. C., Charlesworth, G., Scior, K. og Stott, J. (2015). Barriers to social participation among lonely older adults: The influence of social fears and identity. *PLoS One*, 10(2) doi:org/10.1371/journal.pone.0116664

Guðrún Adolfsdóttir. (2014). *Úttekt á innra eftirliti, matseðlum og næringargildi*. Sótt af http://reykjavik.is/sites/default/files/svid_skjol/VEL/matsedlar/v-14-1090-skyrsla-reykjavikurborg-motuneyti-uttek.pdf

Hagstofan. (2015). Mannfjöldaspá 2015-2065. *Hagtíðindi*, 100(41), 1-10.

Heikkilä, M. og Julkunen, I. (2003). *Obstacles to an increased user involvement in social services*. Council of Europe, group of specialists in social services.

Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið. (2003). *Skýrsla stýrihóps um stefnumótun í málefnum aldraðra til ársins 2015*. Reykjavík: höfundur.

Helga Jónsdóttir. (2013). Viðtöl í eigindlegum og megindlegum rannsóknum. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 137-153). Akureyri: Ásprent Stíll ehf

Ingrid Kuhlman. (2013). *Framtíðarþing um farsæla öldrun: Niðurstöður og tillögur að aðgerðum*. Sótt af https://www.velferdarraduneyti.is/media/Rit_2013/Framtidarthing-um-farsaela-oldrun_Lokaskyrsla_2013.pdf

Ingrid Kuhlman (2014). *Framtíðarþing um farsæl efri ár í Garðabæ*. Sótt af http://febg.is/wp-content/uploads/2014/09/Framt%C3%AD%C3%B0ar%C3%BEing_sk%C3%BDrsla_2014.pdf

Jón Björnsson. (1996). Persónuleikinn á efri árum. Í Hörður Þorgilsson og Jakob Smári (ritstjórar), *Árin eftir sextugt: Allt sem þú þarft að vita til að njóta efri ára* (bls. 147-166). Reykjavík: Forlagið.

Kart, C. S. (1997). *Sociological theories of aging. The realities of aging; an introduction to gerontology* (5. útgáfa). Boston: Allyn and Bacon.

Katrín Blöndal og Sigríður Halldórsdóttir. (2013). Úrtök og úrtaksaðferðir í eigindlegum rannsóknum. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 129-136). Akureyri: Ásprent Stíll ehf.

Lára Björnsdóttir. (2006). Heildrænt skipulag í heilbrigðis- og félagsþjónustu. Í Sigrún Júlíusdóttir og Halldór Sig. Guðmundsson (ritstjórar), *Heilbrigði og heildarsýn: Félagráðgjöf í heilbrigðisþjónustu* (49-61). Reykjavík, Háskólaútgáfan og Rannsóknarsetur í barna- og fjölskylduvernd

Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991

Lög um málefni aldraðra nr. 125/1999

Lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 77/2000

Miller, E. (2016). Beyond bingo: A phenomenographic exploration of leisure in aged care. *Journal of Leisure Research*, 48(1), 35-49. Sótt af <http://search.proquest.com/docview/1749630948/fulltext/3FD544538A994C4FPQ/7?accountid=150689>

Moody, H. R. og Sasser, J. R. (2014). *Aging: concepts and controversies* (8. útgáfa). Thousands Oaks: Sage Publications

Omeni, E., Barnes, M., MacDonald, D., Crawford, M. og Rose, D. (2014). Service user involvement: Impact and participation: A survey of service user and staff perspectives. *BMC Health Services Research*, 14 doi:org/10.1186/s12913-014-0491-7

Óskar Dýrmundur Ólafsson. (2011). Árangursstjórnun með samstarfi og þátttöku: Lærdómur af yfirfærslu verkefna frá ríki til sveitarfélaga. *Stjórnmal & stjórnsýsla*, 7(2), 399-410. Sótt af http://www.irpa.is/article/viewFile/1146/pdf_236

Padgett, D. K. (2008). *Qualitative methods in social work research* (2. útgáfa). Thousands Oaks: Sage Publications

Reykjavíkurborg. (2006a). *Reglur um félagslega heimaþjónustu í Reykjavík*. Sótt af http://reykjavik.is/sites/default/files/svid_skjol/VEL/reglurumf_lagsleg_heima_j_nusta_sam_18_ma_06.pdf

Reykjavíkurborg. (2006b). *Starfsáætlun Velferðarsviðs 2006*. Sótt af http://eldri.reykjavik.is/Portaldata/1/Resources/velferdarsvid/reglur_aetlanir/Starfsaaetlun_2006.pdf

Reykjavíkurborg. (2007). *Starfsáætlun Velferðarsviðs 2007*. Sótt af http://eldri.reykjavik.is/Portaldata/1/Resources/velferdarsvid/reglur_aetlanir/starfsaaetlun_2007.pdf

Reykjavíkurborg. (2008). *Starfsáætlun Velferðarsviðs 2008*. Sótt af http://eldri.reykjavik.is/Portaldata/1/Resources/velferdarsvid/reglur_aetlanir/starfsaaetlun2008_lokautgafa.pdf

Reykjavíkurborg. (2009). *Starfsáætlun og greinargerð með endurskoðaðri fjárhagsáætlun 2009*. Sótt af http://eldri.reykjavik.is/Portaldata/1/Resources/velferdarsvid/reglur_aetlanir/Velferarsvi_-_Starfs_tlun_og_greinarger__me__fj_rhags__tlun_2009_-_090609.pdf

Reykjavíkurborg. (2010). *Starfsáætlun Velferðarsviðs 2010*. Sótt af http://eldri.reykjavik.is/Portaldata/1/Resources/velferdarsvi_nytt/skjol/starfsaaetlun-VEL-2010.pdf

- Reykjavíkurborg. (2011). *Starfs- og fjárhagáætlun 2011*. Sótt af http://eldri.reykjavik.is/Portaldata/1/Resources/velferdarsvi_nytt/lokadrogstarfs2511.pdf
- Reykjavíkurborg. (2012a) *Ársskýrsla Velferðarsviðs Reykjavíkurborgar 2012*. Sótt af http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/arsskyrsla_velferdasvids_skil_lagf_2_16.10.2013.pdf
- Reykjavíkurborg. (2012b). *Starfs- og fjárhagsáætlun 2012* sótt af http://eldri.reykjavik.is/Portaldata/1/Resources/velferdarsvid/reglur_aetlanir/Starfs_tlun2012.pdf
- Reykjavíkurborg. (2013a). *Starfsáætlun Velferðarsviðs 2013*. Sótt af http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/STARFSAETLUN_velferdarsvid_2013utg240113.pdf
- Reykjavíkurborg. (2013b). *Stefna Reykjavíkurborgar í málefnum eldri borgara til ársins 2017*. Reykjavík: Reykjavíkurborg.
- Reykjavíkurborg. (2014). *Starfsáætlun velferðasviðs 2014*. Sótt af http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/starfsaetlun_loka_yfirlesin_tilbuin_til_birtingar_mars_2014.pdf
- Reykjavíkurborg. (2016a). *Ársskýrsla velferðarsviðs Reykjavíkurborgar 2015*. Sótt af http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/velferdarsv_arssk_2015netloka.pdf
- Reykjavíkurborg. (2016b). *Heilsuefling aldraðra- skýrsla starfshóps*. Sótt af http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/lokaskyrsla.pdf
- Reykjavíkurborg. (2016c). *Starfsáætlun velferðarsviðs Reykjavíkurborgar 2016-2017*. Sótt af http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/starfsaaetlun_vel_2016-2017_0.pdf
- Roberson Jr, D.N. og Pelclova, J. (2014). Social dancing and older adults: Playground for physical activity. *Ageing International*, 39(2), 124-143. doi:org/10.1007/s12126-013-9184-5
- Sigríður Halldórsdóttir. (2013a). Fyrirbærafræði sem rannsóknaraðferð. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 281-298). Akureyri: Ásprent Stíll ehf.
- Sigríður Halldórsdóttir. (2013b). Yfirlit yfir eigindlegar rannsóknaraðferðir. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 239-250). Akureyri: Ásprent Stíll ehf.

- Sigríður Halldórsdóttir og Sigurlína Davíðsdóttir. (2013). Réttmæti og áreiðanleiki í meginlegum og eigindlegum rannsóknum. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 211-228). Akureyri: Ásprent Stíll ehf.
- Sigurður Kristinsson. (2013). Siðfræði rannsókna og siðanefndir. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 71-88). Akureyri: Ásprent Stíll ehf.
- Sigurlína Davíðsdóttir. (2013). Eigindlegar eða meginlegar rannsóknaraðferðir? Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 229-237). Akureyri: Ásprent Stíll ehf.
- Sigurveig H. Sigurðardóttir. (2004). Notendaval og sjálfsákvörðunarréttur aldraðra. Í Úlfar Hauksson (ritstjóri), *Rannsóknir í félagsvísindum V, Félagsvísindadeild. Erindi flutt á ráðstefnu í október 2004* (bls. 335–342). Reykjavík: Háskólaútgáfan.
- Sigurveig H. Sigurðardóttir (2012). Þróun velferðar í þágu aldraðra. Í Guðný Björk Eydal og Stefán Ólafsson (ritstjórar), *Þróun velferðarinnar 1988-2008* (bls. 147-164). Reykjavík: Félagsvísindastofnun.
- Styrmir Magnússon. (2013). *Viðhorf íbúa 70 ára og eldri til þjónustu Fjallabyggðar*. (óútgefin meistararitgerð). Háskóli Íslands, Reykjavík
- Tanner, D. og Harris, J. (2008). *Working with older people*. New York: Routledge
- Teater, B. (2010). *An introduction to applying social work theories and methods*. Glasgow: Bell and Bain Ltd.
- Thomson, N. og Thomson, S. (2001). Empowering Older People: Beyond the Care Model. *Journal of social work*, 1(1), 61-76. doi: 10.1177/146801730100100105
- United nations. (e.d.). Human rights of older person. Sótt af <http://www.ohchr.org/EN/Issues/OlderPersons/Pages/OlderPersonsIndex.aspx>
- Velferðarráðuneytið. (2016a). Frumvarp til laga um breytingu á lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga, nr. 40/1991. Sótt af <https://www.velferdarraduneyti.is/media/frettir2016/Frv.-um-br.-a-felagsthjonustulogum---til-umsagnar-a-vef-VEL.pdf>
- Velferðarráðuneytið. (2016b). *Mótun stefnu í þjónustu við aldraða til næstu ára: Tillögur samstarfsnefndar um málefni aldraðra til félags- og húsnæðismálaráðherra*. Reykjavík: Velferðarráðuneytið
- Velferðarsvið Reykjavíkurborgar. (2005). *Ársskýrsla Velferðarsviðs Reykjavíkurborgar*. Sótt af http://eldri.reykjavik.is/Portaldatal/1/Resources/skjol/svid/velferdarsvid/utgefid_efni/arsskyrslur/arsskyrsla_2005_web.pdf
- Warren, J. (2007). *Service user and carer participation in social work*. Great Britain: Cromwell press

- Wong, Y., Chen, H., Lee, V. W. P., Fung, J. Y. C. og Law, C. (2014). Empowerment of senior citizens via the learning of information and communication technology. *Ageing International*, 39(2), 144-162. doi.org/10.1007/s12126-013-9185-4
- World Health Organization. (2007). *Global Age Friendly Cities: A Guide*. Geneva: WHO.
- World Health Organization. (2015). *World report on ageing and health*. Sótt af http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/186463/1/9789240694811_eng.pdf
- World Health Organization. (e.d.-a). Definition of an older or elderly person. Sótt af <http://www.who.int/healthinfo/survey/ageingdefnolder/en/>
- World Health Organization. (e.d.-b). Definition of service user involvement. Sótt af <http://www.who.int/hia/about/glos/en/index2.html>
- Zimmerman, A. M. (2000) Empowerment theory: Psychological, organizational and community levels of analysis. Í J. Rappaport og E. Seidman (ritstjórar), *Handbook of community psychology* (bls. 43-63). New York: Kluwer/Plenum

Viðauki I. Kynningarbréf

Kynningarbréf vegna rannsóknar í meistaranámi við Félagsráðgjafardeild Háskóla Íslands

Reykjavík 26.09.2016

Ágæti viðtakandi

Undirrituð, er nemi í meistaranámi við Félagsráðgjafardeild Háskóla Íslands. Hluti námsins er rannsóknarverkefni sem undirrituð er að vinna að. Leiðbeinandi minn og ábyrgðarmaður rannsóknarinnar er Elísabet Karlsdóttir félagsráðgjafi.

Markmið með rannsókninni er að fá fram reynslu og upplifun þátttakenda á því að vera í notendaráði og að athuga hvort eldri borgarar sem eru í notendaráði upplifi að þeir hafi áhrif á ákvarðanir þegar kemur að því að móta þjónustuna sem þeir njóta.

Rannsóknin verður eigindleg rannsókn þar sem viðtöl verða tekin við viðmælendum. Leitað er eftir viðmælendum, bæði konum og körlum, sem eru 67 ára og eldri og eru í notendaráði. Eitt viðtal verður tekið við hvern viðmælenda og er áætlað að hvert viðtal taki um eina klukkustund. Þátttakendum er frjálst að hætta við þátttöku hvenær sem er í ferlinu eða neitað að svara ákveðnum spurningum.

Farið verður með persónuupplýsingar og skráningu þeirra í samræmi við lög nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Nafn þitt eða aðrar persónuupplýsingar munu hvergi koma fram í gögnunum. Viðmælendum verða gefin gervi nöfn til þess að ekki sé hægt að rekja svör til svarenda. Fyllsta trúnaðar verðu gætt bæði á meðan og eftir að búið er að vinna með gögnin. Viðtölin verða tekin upp og afrituð orðrétt til að hægt sé að greina niðurstöður rannsóknar. Öllum gögnum verður eytt að rannsókn lokinni. Rannsóknin hefur verið tilkynnt til Persónuverndar og hefur þar vinnslunúmer S7933/2016. Það er einlæg von mín að þú sjáir þér fært um að taka þátt í rannsókninni, ef óskað er eftir frekari upplýsingum þá er hægt að hafa samband við undirritaða eða leiðbeinanda.

Virðingarfyllst

Sigurborg Íris Vilhjálmisdóttir nemi í meistaranámi við félagsráðgjafardeild Háskóla Íslands. Netfang siv16@hi.is eða í síma 696-5701. Einnig er hægt að hafa samband við Elísabetu Karlsdóttur félagsráðgjafa í netfang elisabk@hi.is

Viðauki II. Viðtalsvísir

Viðtalsvísir

Fjöldi þátttakenda: Sjö einstaklingar á aldrinum 67 ára og eldri

Spurningar:

- Hvernig var aðkoma þín að notendaráði, sóttir þú um eða var þér skipað í það?
 - Sótti um: Hver er ástæða þess að þú sóttir um?
 - Skipað í : Hvaða ástæða lá að baki?
- Hefur þú verið áður í samtökum til að hafa áhrif?
- Hvernig gengur starfsemin fyrir sig?
 - Ertu boðuð/boðaður á fund?
 - Eru reglulegir fundir?
- Hvernig skilgreinir þú notendasamráð?
- Með hvaða hætti hefur notendaráð áhrif á ákvarðanir?
- Á hvaða hátt telur þú að hlustað sé á eldri borgara sem eru í notendaráði?
- Finnst þér hvetjandi eða letjandi að vera í notendaráði og þá hvernig?
- Hverju telur þú að notendaráð skili fyrir notendur (eldri borgara)?
- Breytti þátttaka þín í notendaráði einhverju fyrir þig og ef svo er þá hvernig?
- Telur þú að upplýsingar séu aðgengilegar fyrir ykkur?
- Ertu ánægð/ánægður með það félagsstarf sem eru í boði eða myndir þú vilja sjá einhverjar breytingar?

Viðauki III. Upplýst samþykki

Upplýst samþykki vegna rannsóknar

Markmið með rannsókninni

Markmið með rannsókninni er að fá fram reynslu og upplifun þátttakenda á því að vera í notendaráði og að athuga hvort eldri borgarar sem eru í notendaráði upplifi að þeir hafi áhrif á ákvarðanir þegar kemur að því að móta þjónustuna sem þeir njóta.

Viðtölin verða tekin upp og afrituð orðrétt til að hægt sé að greina niðurstöður rannsóknar. Öllum gögnum verður eytt að rannsókn lokinni.

Trúnaður

Farið verður með persónuupplýsingar og skráningu þeirra í samræmi við lög nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.

Nafn þitt eða aðrar persónuupplýsingar munu hvergi koma fram í gögnunum. Til að koma í veg fyrir að hægt verði að rekja upplýsingar sem koma fram í rannsókninni til þín verður nafni þínu breytt. Rannsóknin hefur verið tilkynnt til persónuverndar og hefur vinnslunúmerið S7933/2016. Ég er bundin þagnarskyldu varðandi upplýsinga sem koma fram í viðtalinu og fyllsta trúnaðar verður gætt í hvívetna. Þér er frjálst að hætta við þátttöku hvenær sem er í rannsóknarferlinu eða neitað að svara ákveðnum spurningum.

Ég hef kynnt mér tilgang rannsóknarinnar og geri mér grein fyrir að allar upplýsingar sem ég gef upp verða meðhöndlaðar í fyllsta trúnaði. Með undirskrift minni samþykki ég þátttöku mína í rannsókninni.

Dagsetning

Undirskrift

