Sluttrapport KS FoU 244001

Følgeevaluering av tjenesten «På dørterskelen» - om å skape velferd på nye måter

Beregnet til
KS

Dokumenttype
Sluttrapport

Dato
Oktober 2024

RAMBØLL Bright ideas. Sustainable change.

KS FoU

Sluttrapport KS FoU 244001

Følgeevaluering av tjenesten «På dørterskelen» - om å skape velferd på nye måter

Oppdragsnavn	**Følgeevaluering av tjenesten «På dørterskelen» - om å skape velferd på nye måter**
Prosjekt nr.	**KS FoU 244001**
Mottaker	**KS**
Dokumenttype	**Rapport**
Versjon	**Sluttrapport**
Dato	**10.10.2024**

Rambøll
Harbitzalléen 5
Postboks 427 Skøyen
0213 Oslo

T +47 22 51 80 00
https://no.ramboll.com

Innholdsfortegnelse

	Sammendrag	2
1.	Innledning	7
1.1	Om oppdraget	7
1.2	Overordnet om tjenesten	7
1.3	Overordnet om organisering av tjenesten	8
1.4	Pilotkommunene	10
2.	Erfaringer fra pilotkommunene	15
2.1	Erfaringer med organisering	15
2.2	Erfaringer med innretning og innhold	16
2.3	Erfaringer med samarbeid	18
2.4	Oppsummering av erfaringer med organisering, innretning og samarbeid	21
3.	Identifiserte gevinster og gevinstpotensial	22
3.1	Resultater	25
3.2	Umiddelbare gevinster	27
3.3	Mulige gevinster lengre sikt	32
4.	En liten, men viktig brikke i det store utfordringsbildet	38
5.	Viktige forutsetninger for gevinstrealisering	42
5.1	Forutsetninger knyttet til nasjonal organisering og drift	42
5.2	Forutsetninger for lokal organisering og drift	43
5.3	Forutsetninger for spredning og utrulling av «På dørterskelen»	46
6.	Hovedfunn og anbefalinger	48
6.1	«På dørterskelen» bidrar til en rekke gevinster for kommune og innbyggere	48
6.2	«På dørterskelen» treffer et reelt behov i kommunene	49
6.3	Tjenesten har krevd lite ressurser og forsterket eksisterende oppgaver hos kommunene	49
6.4	En aktuell tjeneste som kan avhjelpe kommunesektorens større utfordringer	50
6.5	«På dørterskelen» har et stort potensial for videreutvikling og flere gevinster	50

Sammendrag

På oppdrag fra KS, ble Rambøll Management Consulting (heretter Rambøll) engasjert for å utføre en følgeevaluering av piloteringen av «På dørterskelen». Formålet med følgeevalueringen var tredelt. Første del var å dokumentere erfaringer og læring fra de første kommunene som piloterte tjenesten «På dørterskelen». Andre del, som utgjorde hoveddelen av oppdraget, var å følgeevaluere samtlige av de åtte pilotkommunene. Et viktig aspekt ved evalueringen var å fange opp og dele erfaringer og læring underveis med både kjernegruppa i KS og Posten og på tvers av pilotkommunene. Siste del av evalueringen handlet om å vurdere gevinstpotensialet for kommunesektoren ved eventuell skalering av tjenesten samt undersøke hvordan organisering av tjenesten kan gjøres best mulig. Følgeevalueringen pågikk i perioden februar til september 2024.

KS og Posten inngikk en samarbeidsavtale våren 2021 om å utforske hvorvidt ulike aktører, på tvers av både sektorer og forvaltningsnivåer, sammen kan skape velferd på nye måter. Samarbeidet med Posten er en del av porteføljen Demografiutfordringene i KS Partnerskap for radikal innovasjon og hovedprosjektet Velferd er en fellesoppgave.

Samarbeidet har resultert i en konkret tjeneste kalt «På dørterskelen». Essensen i tjenesten er at postbudene ukentlig ringer på døren til alle over 75 år og leverer dagens post samt et ukentlig informasjonsskriv fra kommunen og andre offentlige aktører (Posten, DSB osv.). I tillegg mottar alle husstander med personer mellom 65 og 74 år informasjonsskrivet i postkassen.

Målet med tjenesten er å bidra til at flere eldre kan bo lengre hjemme, redusere ensomhet og digitalt utenforskap samt øke lokalt engasjement og tilhørighet.

Bakgrunnen for prosjektet har vært å bruke Postens allerede godt etablerte distribusjonsnett og tillit, i samarbeid med kommunene, til å styrke informasjon til og dialogen med innbyggere. På sikt kan det forebygge fremtidige omsorgsbehov og mobilisere eldre som en ressurs for lokalsamfunnet.

Siden våren 2023 har åtte kommuner pilotert tjenesten «På dørterskelen».

Erfaringer fra pilotkommunene

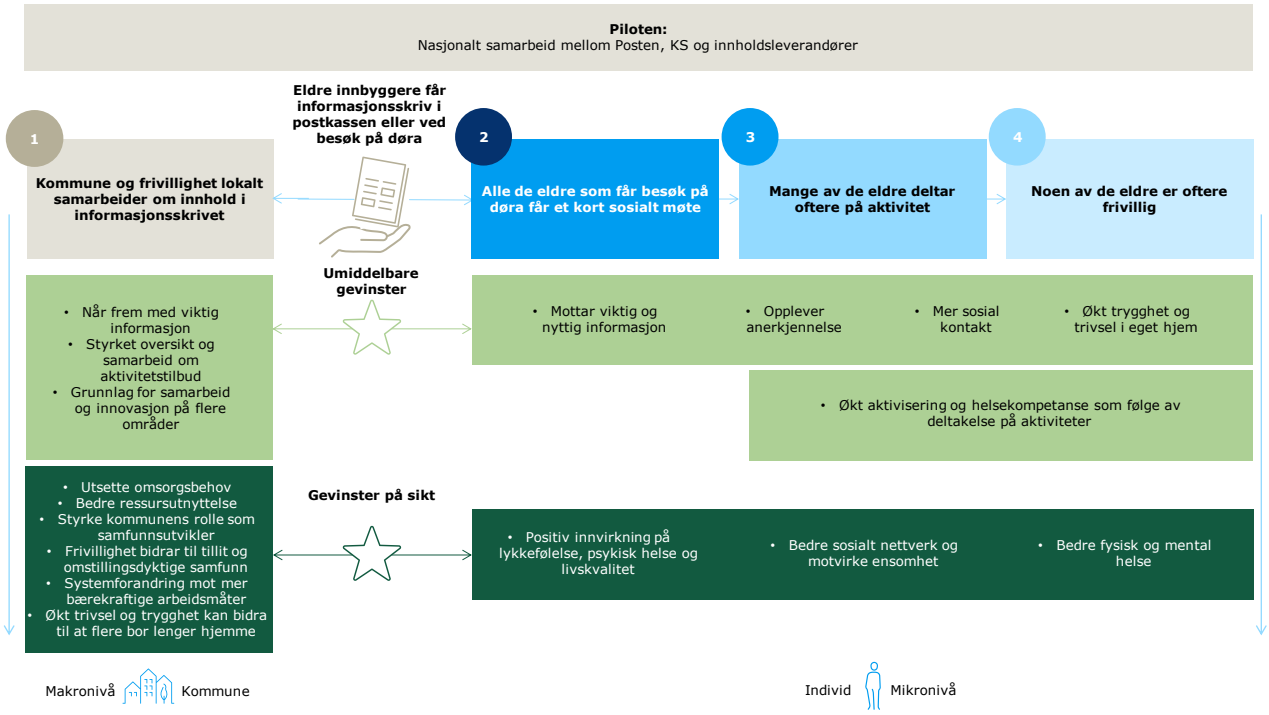
Innsamlet data fra følgeevalueringen forteller oss at kommunene har gjort mye likt gjennom piloteringen, men likevel eksperimentert med ulike organiseringsformer, innretninger og samarbeidsformer underveis. Vår vurdering har vært at pilotkommunene er relativt samkjørte om grep som har fungert godt eller mindre godt gjennom piloteringen. I rapporten oppsummeres de viktigste erfaringene og læringspunktene fra piloteringen for å sikre en bærekraftig tjeneste:

- Involvere innbyggernære avdelinger i kommunen i tjenesten for å sikre lokal forankring
- Etablere tydelige roller og ansvarsfordeling, gjerne sentrert rundt en koordinatorrolle
- Sikre robusthet i gjennomføring ved at flere har eierskap og kan utføre oppgaver ved f.eks. sykdom eller ferie
- Forankre tjenesten hos kommunedirektør og bredt utover i kommunen
- Sikre god variasjon av aktiviteter og arrangementer i informasjonsskrivet for å treffe en bred målgruppe, bl.a. når det gjelder type aktivitet og lokalisering
- Gjør informasjonen så stedsspesifikk som mulig, slik at det oppleves mest mulig relevant. Dette gjelder også for side 2.
- Planlegge innholdet langt frem i tid, eksempelvis ved bruk av årshjul
- Legge til rette for avklaringer mellom kommunens nøkkelpersoner og postbudet som et bindeledd fra innbyggerne
- Forankre tjenesten og sikre eierskap blant aktører i lokalsamfunnet
- Etablere referansegruppe med målgruppen og/eller koble på Eldrerådet

Identifiserte gevinster og gevinstpotensial

Rapporten redegjør for hvilke gevinster piloteringen av «På dørterskelen» har medført og potensielt kan medføre hvis tjenesten, slik den er utformet i dag, får virke over lengre tid. Rapporten redegjør for identifiserte gevinster som «På dørterskelen» allerede har medført for henholdsvis innbyggere og kommuner, basert på datainnsamlingen gjennom følgeevalueringen. Videre omtaler rapporten hvilket gevinstpotensial tjenesten kan ha på sikt. Her ser vi på sammenhenger mellom de gevinstene som allerede er identifisert, og hvilke virkninger disse igjen har på sikt ifølge eksisterende forskning.

Figuren under viser sammenhengene mellom tjenesten og hva den genererer av aktivitet og gevinster knyttet til to dimensjoner. Den ene dimensjonen handler om tidsperspektivet – hvor vi skiller mellom umiddelbare gevinster (lysegrønne bokser) og gevinster på lengre sikt (mørkegrønne bokser). Den andre dimensjonen handler om målgruppe – hvor vi skiller mellom aktivitet og gevinster på kommunenivå (til venstre i figuren), og aktivitet og gevinster på innbyggernivå (til høyre i figuren). Mer detaljerte leseinstruksjoner finnes i sluttrapporten.



De direkte resultatene av «På dørterskelen»-tjenesten, er at mange eldre har fått et kort sosialt møte når postbudet leverer informasjonsskrivet på døra, mange av de eldre deltar oftere på aktiviteter som følge av informasjonsskrivet, og noen av de eldre har meldt seg som frivillige. Posten har gjort målinger blant 536 eldre som har mottatt informasjonsskrivet på døra, hvor 87 prosent oppgir at de alltid leser informasjonsskrivet de har mottatt, 99 prosent av alle mottakerne er fornøyde med informasjonen de får på side 2 på skrivet. 36 prosent har dratt på aktiviteter som følge av informasjonen de har fått gjennom «På dørterskelen». Gjennom pilotperioden ble det gjennomført én kampanje for rekruttering av frivillige i fem kommuner. I noen kommuner ble mottakerne spurt om de ønsket å bli oppringt av frivilligsentralen for å se hvordan de kan bidra (generelt), mens i andre kommuner ble mottakerne spurt om de ønsket å bidra på et spesielt arrangement eller for en spesifikk organisasjon. Rekrutteringskampanjen for frivillighet viste foreløpig begrensede resultater, hvor mellom 12-15 % av målgruppen hadde meldt interesse for å være frivillig, mens kun et fåtall har deltatt i praksis. Intervjuer som er gjort senere i pilotperioden, indikerer imidlertid at flere frivillige melder seg etter hvert som tjenesten har etablert seg og blitt mer kjent.

Umiddelbare og potensielle gevinster for innbyggere

Innsamlet data gjennom følgeevalueringen viser at «På dørterskelen» har utløst en rekke umiddelbare gevinster for innbyggerne som har vært en del av piloten. For det første mottar eldre viktig og nyttig informasjon, som ikke var like tilgjengelig for dem tidligere. Dette bidrar til at målgruppen føler seg sett og anerkjent. Gitt at flere eldre har fått besøk på døra, og flere har deltatt i aktivitetstilbud som følge av informasjonen de har mottatt, har de eldre fått mer sosial kontakt og de opplever økt trygghet og trivsel i eget hjem, fordi de opplever at noen ser etter dem. Deltakelse i aktivitetstilbud gir også viktig aktivisering og kompetanse, for eksempel i hvordan de kan forebygge fall og sykdom.

Når det gjelder potensielle gevinster på lengre sikt for innbyggerne, peker forskningen på flere positive gevinster, slik som lykkefølelse på kort sikt, motvirkning av ensomhet. bedre allmennhelse, færre fysiske helseplager, mer velvære og bredere sosiale nettverk.

Umiddelbare og potensielle gevinster for kommunene

For kommunene har «På dørterskelen» gitt umiddelbar gevinst i form av en sikker informasjonskanal til eldre ikke-digitale innbyggere og slik når frem med informasjon som er viktig for kommunen å formidle til alle. Kommunene har også fått bedre oversikt over det samlede aktivitetstilbudet i kommunen, samt et nytt og styrket samarbeid internt i kommunene og utad med frivillige aktivitetstilbydere. Dette mener de har bidratt til å legge grunnlaget for samarbeid og innovasjon på flere områder.

På sikt kan tjenesten bidra til at de eldres omsorgsbehov utsettes. Det henger sammen med at de eldre opplever mindre ensomhet, har bedre mental helse og bedre fysisk funksjonsevne, som følge av at de er mer delaktige i aktivitetstilbud og/eller frivillig arbeid og har bedre sosiale nettverk. Dersom aktiviteten for eksempel bidrar til at fall forebygges, vil kommunene kunne se store besparelser. En langtidseffekt av at eldre innbyggere får bedre sosiale nettverk, redusert ensomhet og bedre mental og fysisk helse, kan være at flere klarer seg selv og kan bli boende hjemme lengre.

Det brukes enten frivillige eller kommunale personalmessige og økonomiske ressurser for å opprettholde aktivitetstilbud. Som vist har både frivillige og kommunale tilbud opplevd flere deltakere på sine tilbud, som tilsier bedre ressursutnyttelse ettersom flere får nytte av tilbudene. Kommuner opplever allerede at informasjonsskrivet i «På dørterskelen» erstatter produksjonstid og utgifter knyttet til annonser for å få ut informasjon til målgruppen.

De umiddelbare gevinstene som pilotkommunene har opplevd til nå knyttet til nye samarbeidsformer og innovasjonsarbeid, kan også være en bidragsyter til at kommunene klarer å utvikle seg og svare til forventningene fremover om kommunen som samfunnsutvikler. Dersom «På dørterskelen» kan hjelpe til å senke terskelen for å bidra i frivilligheten, kan det bidra til styrking av tillit og et omstillingsdyktig samfunn. Dette henger sammen med at frivillighet stimulerer til aktivt medborgerskap og innovasjonskraft. Høy tillit er samfunnsøkonomisk lønnsomt, fordi det bidrar til mindre konflikt, mindre kontroll og mer åpenhet, og større tro på at avtaler holdes.

Tjenestens bidrag til utfordringsbildet

Rapporten peker på hvordan «På dørterskelen» er en liten, men viktig brikke i det store utfordringsbildet. Norske kommuner står i komplekse utfordringer fremover. Behovet for kommunale tjenester øker, samtidig som den kommunale økonomien blir knappere. Dermed er det viktig at nye tiltak er til hjelp på kort og lang sikt og samtidig ikke legger en ekstra, unødvendig byrde på kommunene. Noen av problemstillingene som er relevante og som tjenesten kan vurderes opp mot er økende behov for helse- og omsorgstjenester, aleneboende eldre i distriktene, digitalt utenforskap, beredskap for ekstreme situasjoner, knappere kommunal økonomi og behov for omstilling.

Forutsetninger for gevinstrealisering

Følgeevalueringen har fanget opp viktige forutsetninger for gevinstrealisering i kommunene. Forutsetningene er koblet til tre ulike dimensjoner: 1) organisering og drift nasjonalt, 2) organisering og drift lokalt, og 3) spredning og utrulling av tjenesten.

Forutsetninger knyttet til nasjonal organisering og drift handler primært om fire ting. Det er et tydelig funn at tjenesten bør organiseres og driftes nasjonalt av en gruppe med dedikerte ressurser fra partene i samarbeidet. Et annet funn er at tjenesten kan bidra til større effekter dersom flere aktører kobles på nasjonalt og regionalt. Flere peker på at nettverkstenkning kan skape positive ringvirkninger til andre typer samarbeid i fremtiden. Videre er naturligvis kommunene opptatt av hvordan tjenesten skal finansieres. Implementering og drift av tjenesten krever en innsats både organisatorisk og økonomisk – på nasjonalt nivå og kommunalt nivå. I piloteringen er det kun en liten del av innsatsen som gjøres av kommunen selv, og den er hovedsakelig organisatorisk. For at «På dørterskelen» skal bli nyttig og nyttiggjort i kommunene fremover, fordrer det at tjenesten finansieres statlig og ikke belaster kommunen økonomisk. Den siste forutsetningen innebærer fordelen av en IT-løsning som raskt kan videreutvikles i tråd med kommunenes behov og innspill. Et effektivt samarbeid mellom kommunene og Posten har resultert i en treffsikker løsning som i stor grad understøtter kommunenes behov i utforming av informasjonsskrivet.

Forutsetninger for lokal organisering og drift bygger på erfaringer fra kommunene om hvordan tjenesten best mulig kan organiseres og driftes. Gjennom piloteringen har de forankret og besluttet å delta i piloten, jobbet med å finne en måte å organisere tjenesten på, de har eksperimentert med ulike måter å drifte tjenesten på, og de har jobbet med å finne gode former for samarbeid med lokale aktører underveis. Følgeevalueringen peker derfor på forutsetninger for optimal drift, som innebærer ni steg for hvordan etablere og planlegge, implementere og drifte tjenesten.

Forutsetninger for spredning og utrulling av «På dørterskelen» handler først om at kjernen i tjenesten formidles tydelig, og særlig budskapet om på hvilken måte tjenesten kan hjelpe kommunene. Videre påpekes det som viktig at budskapet om tjenesten og tjenesten i seg selv, bør formidles gjennom eksisterende arenaer og man får samarbeidspartnere med på laget. Den tredje identifiserte forutsetningen for spredning og utrulling er å legge til rette for at kommunene får den støtten de trenger for å kunne ta i bruk tjenesten, og spesielt i oppstarten.

Hovedfunn og anbefalinger

Basert på erfaringer og funn som rapporten har beskrevet, har følgeevalueringen også resultert i hovedfunn og noen anbefalinger. Hovedfunnene er som følger:

- Hovedfunn 1: «På dørterskelen» bidrar til en rekke gevinster for kommune og innbyggere
- Hovedfunn 2: «På dørterskelen» treffer et reelt behov i kommunene
- Hovedfunn 3: Tjenesten har krevd lite ressurser og forsterket eksisterende oppgaver hos kommunene
- Hovedfunn 4: En aktuell tjeneste som kan avhjelpe kommunesektorens større utfordringer
- Hovedfunn 5: «På dørterskelen» har et stort potensial for videreutvikling og flere gevinster

Som nevnt tidligere i sammendraget, bidrar «På dørterskelen» med en rekke umiddelbare gevinster og gevinster på sikt. Gjennom informasjonsskrivet mottar de eldre nyttig informasjon, målgruppen føler seg sett og anerkjent, flere får mer sosial kontakt og opplever økt trygghet og trivsel i eget hjem. På sikt kan dette blant annet motvirke ensomhet og føre til bedre allmennhelse, gi færre fysiske helseplager, mer velvære og bredere sosiale nettverk. For kommunen sin del representerer tjenesten en sikker informasjonskanal til eldre og ofte ikke-digitale innbyggere. Kommuner får bedre oversikt over samlet aktivitetstilbud og nytt og styrket samarbeid med andre aktører. Tjenesten fører også til bedre ressursutnyttelse fordi flere får nytte av tilbud. På sikt kan tjenesten bidra til at eldres omsorgsbehov utsettes, som igjen kan gi besparelser for kommunene.

I tillegg viser følgeevalueringen at tjenesten dekker et reelt behov i kommunene som handler om å nå ut til innbyggerne i målgruppen med relevant og nyttig informasjon. Det fysiske informasjonsskrivet som leveres gjennom «På dørterskelen», representerer en helt sikker kanal sammenlignet med andre kanaler. Dermed treffer tjenesten et reelt behov hos kommunene, som de opplever at ikke kan dekkes på andre måter.

«På dørterskelen» er en tjeneste som tilsynelatende krever relativt lite innsats og ressurser for kommunene. Innsatsen har naturligvis noe høyere i oppstarten da tjenesten skal forankres, organiseres og struktureres. Det er naturlig å se for seg at de fleste ansatte som er ansvarlig for å planlegge og utforme informasjonsskrivet, uansett ville ha investert tid i sin arbeidshverdag for å komme i kontakt med eller nå frem til innbyggerne i målgruppen og å ha dialog med arrangører. På den måten ser det ut til at «På dørterskelen» forsterker (og effektiviserer) initiativer og oppgaver som kommunen allerede utfører.

Et hovedfunn fra evalueringen er at tjenesten kan avhjelpe kommunesektorens større utfordringer. Utfordringsbildet for kommunesektoren nå og i fremtiden er godt kjent. Gjennom følgeevalueringen har vi sett på samfunnets og sektorens utviklingstrekk og prognoser, og hvilke prioriteringer og tiltak som er pekt på som nødvendige for å imøtekomme disse. Bildet viser at verdien som «På dørterskelen» bidrar med i pilotkommunene, i stor grad sammenfaller med hva som er nødvendig i dag og fremover.

«På dørterskelen» vurderes til å ha et stort potensial for videreutvikling og flere gevinster. Det pekes blant annet på at tjenesten kan utvikles slik at kommunen kan nå frem til flere målgrupper og kan tilby flere typer tjenester. Kommunene er særlig opptatt av samfunnsgevinstene kommunen kan oppnå ved å samordne «På dørterskelen» med andre kommunale tjenester, og på denne måten redusere dobbeltarbeid (f.eks. ved å gjøre to besøk om til ett) og avlaste pårørende.

Rambøll anbefaler at KS utforsker mulighetsrommet som «På dørterskelen» bringer med seg, herunder hvilke andre målgrupper tjenesten kan være relevant for, og hvilke mulige utvidelser av tjenesten som kan effektivisere og gi synergier til kommunens andre tjenester.

For å kunne videreutvikle tjenesten og realisere mulige nye gevinster for kommunen, er det imidlertid et premiss at basistjenesten eksisterer. Basistjenesten vil på mange måter fungere som et springbrett for flere verdiskapende typer tjenester og samarbeid mellom ulike aktører. Eksisterer ikke «På dørterskelen» og distribusjonsnettet som tjenesten leveres gjennom, vil grunnmuren for tjenesten og samarbeidet falle bort. På bakgrunn av hovedfunnene fra følgeevalueringen, anbefaler Rambøll at tjenesten «På dørterskelen» blir tilgjengelig for alle landets kommuner som ønsker å ta den i bruk.

1. Innledning

1.1. Om oppdraget

På oppdrag fra KS, ble Rambøll Management Consulting (heretter Rambøll) engasjert for å utføre en følgeevaluering av piloteringen av «På dørterskelen». Formålet med følgeevalueringen var tredelt. Første del var å **dokumentere erfaringer og læring fra de første kommunene som piloterte tjenesten** «På dørterskelen». Andre del, som utgjorde hoveddelen av oppdraget, var å **følgeevaluere samtlige av de åtte pilotkommunene**. Et viktig aspekt ved evalueringen var å fange opp og dele erfaringer og læring underveis med både kjernegruppa i KS og Posten og på tvers av pilotkommunene. Siste del av evalueringen handlet om å **vurdere gevinstpotensialet for kommunesektoren ved eventuell skalering av tjenesten** samt undersøke hvordan organisering av tjenesten kan gjøres best mulig.

Følgeevalueringen pågikk i perioden februar til september 2024. Arbeidet ble i hovedsak gjennomført gjennom seks steg. I det første steget ble det gjort en **gjennomgang av eksisterende skriftlig dokumentasjon** om status og erfaringer fra gjennomføringen av de første piloteringsrundene, herunder kommunenes egen dokumentasjon fra erfaringssamlinger tidligere i piloteringen. I det andre steget ble det gjennomført **kvalitativ datainnsamling i pilotkommunene**. Vi hadde som målsetting å intervjue relevante prosjektdeltakere fra alle de åtte pilotkommunene, og fikk tilsendt en liste med aktuelle kandidater via oppdragsgiver. Totalt ble det gjennomført 13 intervjuer der alle åtte kommunene var representert. I tillegg til intervjuer, ble det gjennomført to digitale erfaringssamlinger der foreløpige funn ble presentert og drøftet i fellesskap med samtlige åtte kommuner som piloterer tjenesten. Innsikt fra samlingen inngår også i datagrunnlaget. I det tredje steget ble **innsamlede data analysert** ved hjelp av en tematisk analyse, og funnene ble dokumentert i en erfaringsrapport. I det fjerde steget ble det gjennomført **kvalitativ datainnsamling med strategiske roller** i kommunesektoren for å innhente perspektiver særlig knyttet til potensialet i tjenesten og eventuell skalering nasjonalt. I det femte steget gjennomførte vi først en ny runde med **kvalitativ datainnsamling blant alle pilotkommunene** for å dokumentere nye erfaringer, samt en siste runde med intervjuer for å samle deres avsluttende vurderinger knyttet til piloteringen. Det ble gjennomført 10 intervjuer. I dette steget ble det også gjennomført en erfaringssamling for å validere sentrale funn fra evalueringen. **All data ble i siste og sjette steg analysert og sammenstilt** i denne sluttrapporten.

Rapporten dokumenterer resultatene fra følgeevalueringen. Den redegjør først for formålet med tjenesten «På dørterskelen», og hvordan tjenesten har blitt organisert i de åtte pilotkommunene. Andre kapittel dokumenterer erfaringer fra pilotkommunene, med fokus på organisering og innretning av tjenesten. I tredje kapittel redegjøres det for identifiserte gevinster og tjenestens gevinstpotensial basert på både ny empiri og eksisterende forskning. Fjerde kapittel vurderer tjenestens verdi sett opp mot utfordringsbildet og nødvendige tiltak som kommunesektoren står overfor nå og fremover. Det femte kapittelet peker på forutsetninger for gevinstrealisering fra tjenesten på lokalt og nasjonalt nivå, og i sjette kapittel presenteres hovedfunn og noen anbefalinger for veien videre.

Følgeevalueringen ble utført av et tverrfaglig prosjektteam fra Rambøll bestående av prosjektleder Iris Maria Makridis og prosjektmedarbeiderne Mia B. Nilssen Haave, Hege Hellvik og Jon Martin Sjøvold.

1.2. Overordnet om tjenesten

KS og Posten inngikk en samarbeidsavtale våren 2021 om å utforske hvorvidt ulike aktører, på tvers av både sektorer og forvaltningsnivåer, sammen kan skape velferd på nye måter. Samarbeidet med Posten er en del av porteføljen Demografiutfordringene i KS Partnerskap for radikal innovasjon og hovedprosjektet Velferd er en fellesoppgave.

Samarbeidet har resultert i en konkret tjeneste kalt «På dørterskelen». Essensen i tjenesten er at postbudene ukentlig ringer på døren til alle over 75 år og leverer dagens post samt et ukentlig

informasjonsskriv fra kommunen og andre offentlige aktører (Posten, DSB osv). I tillegg mottar alle husstander med personer mellom 65 og 74 år informasjonsskrivet i postkassen.

Målet med tjenesten er å bidra til at flere eldre kan bo lengre hjemme, redusere ensomhet og digitalt utenforskap samt øke lokalt engasjement og tilhørighet.

Bakgrunnen for prosjektet har vært å bruke Postens allerede godt etablerte distribusjonsnett og tillit, i samarbeid med kommunene, til å styrke informasjon til og dialogen med innbyggere. På sikt kan det forebygge fremtidige omsorgsbehov og mobilisere eldre som en ressurs for lokalsamfunnet. Målet med tjenesten er å bidra til at flere eldre kan bo lenger hjemme, rekruttere til frivillig arbeid, redusere ensomhet og digitalt utenforskap, samt øke lokalt engasjement og tilhørighet.

Siden våren 2023 har åtte kommuner pilotert tjenesten «På dørterskelen».

1.3. Overordnet om organisering av tjenesten

Gjennom piloten har kommunene, KS og Posten samarbeidet om distribusjon av et ukentlig informasjonsskriv til utvalgte innbyggere i kommunene. I det følgende gir vi en kort beskrivelse av hvordan tjenesten typisk har blitt organisert. Det kan forekomme enkelte variasjoner mellom kommunene. Eventuelle variasjoner beskrives nærmere i kapittel 1.2 – Pilotkommunene.

Kommunene

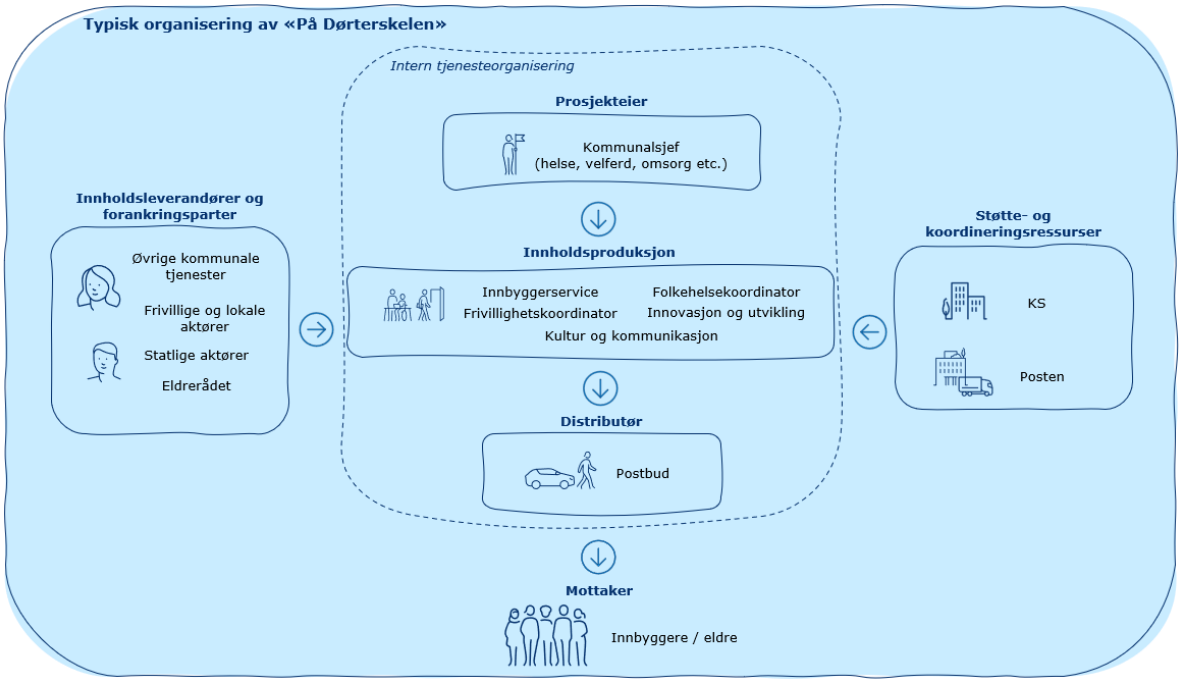
Kommunene har vært ansvarlige for innhenting og produksjon av innhold og informasjon til informasjonsskrivet samt eventuell oppfølging av mottakerne underveis i piloten.

Tjenesten har blitt forankret i helse- og omsorgstjenesten i kommunen til å begynne med i de fleste tilfeller. Argumentet for å plassere tjenesten der har primært vært knyttet til målet om forebygging av omsorgsbehov blant eldre.

Koordinering og produksjon av innhold til de ukentlige informasjonsskrivene er i de fleste tilfeller plassert hos nøkkelressurser i en eller flere innbyggernære tjenester i kommunen, for eksempel hos innbyggerservice, folkehelsekoordinator eller frivillighetskoordinator. Dette begrunnes med behovet for at produksjonsenheten både skal ha en mulighet for dialog med innbyggerne og ha erfaring med dette, og samtidig besitte en viss kjennskap til aktiviteter og aktører i lokalsamfunnet som kan bidra med relevant informasjon.

Utover prosjekteier og produksjonsenheten, blir øvrige kommunale tjenester og aktører ofte involvert for å bidra med innhold, forankring eller formidling knyttet til informasjonsskrivene og tjenesten.

Figur 1-1 Organisering av «På dørterskelen»



KS og Posten

KS og Posten er formelle samarbeidspartnere i prosjektet og ressurser fra begge partene utgjør en felles prosjektgruppe. De har hatt ansvar for å koordinere arbeidet, legge til rette for erfaringsdeling og fremme læring mellom pilotkommunene, bistått med annen støtte til pilotkommunen, samt drøftet videreutvikling av tjenesten underveis. KS har fungert som et bindeledd mellom kommunene og Posten. Posten har hatt en delt rolle i arbeidet. I tillegg til å bidra i prosjektgruppen, har prosjektet benyttet Postens eksisterende distribusjonsnett for utlevering av skrivene på dørterskelen eller i postkassen til innbyggerne. Posten har også bidratt med et digitalt system for produksjon av informasjonsskrivene, oppsett av distribusjonsruter og annen prosjektstøtte til kommunene fra sentralt hold.

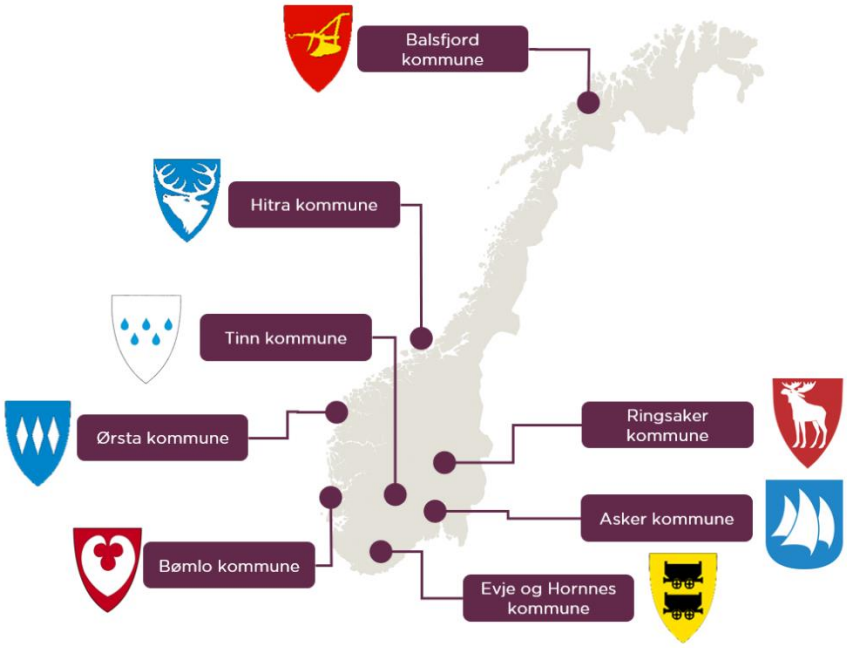
Øvrige aktører

En rekke aktører fra ulike sektorer er involvert utover de formelle partene i prosjektet. Informasjon og promotering av aktiviteter og arrangementer i lokalsamfunnet utgjør en sentral del av informasjonsskrivet. Kommunene har blant annet trukket på frivillige og lokale aktører for å fremskaffe og systematisere denne informasjonen i sine lokalsamfunn. Statlige aktører, som Politiet og Direktoratet for sikkerhet og beredskap (DSB) samt Frivillighet Norge og Aldersvennlige Norge, har også bidratt med informasjon til side 2 av informasjonsskrivet. Flere av kommunene har også involvert relevante rådgivende organ, som Eldrerådet, for å forankre og informere om tjenesten underveis i pilotperioden med tett kobling til tjenestens målgruppe.

1.4 Pilotkommunene

Tjenesten «På Dørterskelen» har blitt pilotert i flere runder, og det er totalt åtte kommuner som har deltatt i piloteringen. Alle pilotkommunene er valgt ut i samarbeid med KS sine regionskontorer. I utvelgelsen har KS ønsket å sikre at de valgte kommunene representerer ulike kommunestørrelser, sentralitetsklasser, demografiske og sosioøkonomiske profiler, samt geografisk plassering.

Figur 1-2 Oversikt over pilotkommunene



Fire kommuner ble valgt ut til å pilotere fra begynnelsen. Disse var Asker, Tinn, Bømlo og Ringsaker. Med unntak av Asker kommune, som startet opp første pilotrunde i februar 2023, startet de tre andre kommunene piloteringen i september 2023, med planlagt avslutning til jul samme år. Alle fire kommunene videreførte piloteringen til oktober 2024.

I januar 2024 ble piloteringen i tillegg utvidet til å gjelde fire nye kommuner. Disse er Ørsta, Balsfjord, Evje og Hornnes, og Hitra kommune. I 2024 har derfor det derfor vært totalt åtte kommuner som har pilotert «På Dørterskelen».

Videre i dette kapittelet gis deskriptive redegjørelser av de åtte kommunene. Først gis en kort beskrivelse av hver kommune, med fokus på demografiske opplysninger og organisering av tjenesten.

Asker kommune

- Kommunesentralitet (1-6): 2
- Innbyggertall i 2023: 97 784
- Befolkningssammensetning: 7 % mellom 67 og 74 år, 8 % over 75 år
- Befolkningsvekst mot 2050 (i %): 12 %
- Driftsresultat 2023: -0,7 %
- Andel av driftsutgifter til helse- og omsorg: 35 %

Asker kommune piloterte «På dørterskelen» i to lokalsamfunn i kommunen, på Sætre og på Borgen. Sætre testet tjenesten fra og med februar 2023, mens Borgen kom inn som område i september samme år.

Driften av tjenesten ble lagt til en prosjektgruppe i kommunen, bestående av representanter fra strategi- og utredningsavdelingen og innbyggertorgene i Sætre og Borgen. I hovedsak er det innbyggertorgene som har innhentet mye av informasjonen fra lokale aktører, produsert side 1 i informasjonsskrivet, og har hatt dialog med mottakerne av skrivet. Strategi- og utredningsavdelingen har koordinert og definert innhold til side 2 i skrivet i samarbeid med innbyggertorgene. De har hatt en rolle som koordinator, både internt og eksternt mot KS og Posten. Kommunikasjonsavdelingen var også involvert i oppstarten av tjenesten.

Tinn kommune

- Kommunesentralitet (1-6): 5
- Innbyggertall i 2023: 5 533
- Befolkningssammensetning: 11 % mellom 67 og 74 år, 12 % over 75 år
- Befolkningsvekst mot 2050 (i %): - 3 %
- Driftsresultat 2023: 8,4 %
- Andel av driftsutgifter til helse- og omsorg: 40 %

Tinn kommune piloterte «På dørterskelen» fra september 2023, og fordelte arbeidet med tjenesten mellom ulike avdelinger i kommunen. Opprinnelig var tjenesten lagt til kommunalsjef levekår, som har deltatt i en pådriverrolle, enhetsleder for hjemmetjenestene som har koordinert rammene for deltakelse i piloten rundt i kommunen, og servicetorget som har levert kommunens bidrag til Posten. Representanter fra kultur og helse- og omsorgssektoren har bidratt med oversikt over aktiviteter i kommunen.

Utover i piloteringsperioden endret kommunen organiseringen slik at stadig mer av ansvaret for koordineringen ble lagt til frivillighetssentralen, heller enn helse- og omsorgstjenesten i kommunen. Dette var på grunn av frivillighetssentralens gode kjennskap til aktiviteter og aktører i lokalsamfunnet. Fra og med siste piloteringsrunde, var det frivillighetssentralen som formelt hadde rollen som koordinator for tjenesten.

Ringsaker kommune

- Kommunesentralitet (1-6): 3
- Innbyggertall i 2023: 35 612
- Befolkningssammensetning: 9 % mellom 67 og 74 år, 10 % over 75 år
- Befolkningsvekst mot 2050 (i %): 5 %
- Driftsresultat 2023: 0,9 %
- Andel av driftsutgifter til helse- og omsorg: 36 %

Ringsaker kommune deltok som pilotkommune i «På dørterskelen» siden september 2023. I første runde ble tjenesten pilotert i Brumunddal, mens de to siste rundene ble gjennomført i Moelv.

Ringsaker kommune har, i likhet med de andre kommunene, involvert ulike avdelinger og enheter i arbeidet med «På dørterskelen». Helse- og omsorgstjenesten har formelt eid prosjektet, og var dem som ble kontaktet av KS med forespørsel om deltakelse i piloten. Utover helse- og omsorg, har spesielt folkehelsekoordinator og innbyggerservice i kommunen vært tett involvert, både i koordinering av prosjektet og i innholdsproduksjon til side 1 og side 2 i skrivet. Andre deler av kommunen, som biblioteksjef, kultursjef, Eldrerådet og representanter fra helse- og omsorgssektoren, har bidratt i planlegging og produksjon av innhold i informasjonsskrivet.

Fra og med andre piloteringsrunde, fikk innbyggerservice og folkehelsekoordinator i større grad ansvar for koordinering av tjenesten, istedenfor helse- og omsorgssektoren.

Bømlo kommune

- Kommunesentralitet (1-6): 5
- Innbyggertall i 2023: 12 268
- Befolkningssammensetning: 9 % mellom 67 og 74 år, 8 % over 75 år
- Befolkningsvekst mot 2050 (i %): - 4 %
- Driftsresultat 2023: - 1,4 %
- Andel av driftsutgifter til helse- og omsorg: 40 %

Bømlo kommune piloterte tjenesten fra september 2023. Bømlo har valgt å plassere prosjektet hos rådgivere i kommunedirektørens stab, og det er en av rådgiverne her som har stått for koordineringen av tjenesten.

Rådgiver for folkehelse og frivillighet og rådgiver for kultur og idrett har vært viktige bidragsytere inn i prosjektet med kunnskap om aktiviteter og aktører i kommunen, mens kommunikasjonsrådgiver har vært med i forbindelse med informasjonsflyt og koordinering av innhold i informasjonsskrivet.

Ørsta kommune

- Kommunesentralitet (1-6): 4
- Innbyggertall i 2023: 11 031
- Befolkningssammensetning: 9 % mellom 67 og 74 år, 10 % over 75 år
- Befolkningsvekst mot 2050 (i %): - 5 %
- Driftsresultat 2023: - 3,6 %
- Andel av driftsutgifter til helse- og omsorg: 39 %

Ørsta kommune deltok som pilotkommune i «På dørterskelen» fra januar 2024. Ørsta valgte å plassere tjenesten hos en informasjons- og servicekonsulent i kommunen. Bakgrunnen for valget var at denne funksjonen hadde best oversikt over og kontroll på informasjon ut fra kommunen, samt naturlig og tett dialog med kommunens innbyggere.

Informasjons- og servicekonsulenten var en del av et team med folkehelsekoordinator og frivillighetsleder, som samarbeidet om innholdsproduksjonen i informasjonsskrivene. Gruppen innhentet også innspill fra andre relevante aktører i kommunen, eksempelvis fra leder for kulturhuset og fra helse- og omsorgstjenestene.

Balsfjord kommune

- Kommunesentralitet (1-6): 6
- Innbyggertall i 2023: 5 551
- Befolkningssammensetning: 10 % mellom 67 og 74 år, 13 % over 75 år
- Befolkningsvekst mot 2050 (i %): 2 %
- Driftsresultat 2023: 0,8 %
- Andel av driftsutgifter til helse- og omsorg: 42 %

Balsfjord kommune piloterte tjenesten fra januar 2024. I likhet med flere av de andre kommunene, valgte Balsfjord å plassere tjenesten hos helse og omsorg, nærmere bestemt hos frivillighetskoordinatoren i kommunen. Denne rollen hadde koordinatoransvaret for tjenesten, samt ansvar for å legge inn innhold i informasjonsskrivet.

Kommunen koblet ikke på andre roller i kommunen direkte, men frivillighetskoordinatoren informerte andre roller i kommunen om at det var ønskelig med bidrag i form av informasjon til målgruppen. Fysiotjenester og biblioteket har i så måte vært viktige bidragsytere.

Evje og Hornnes kommune

- Kommunesentralitet (1-6): 4
- Innbyggertall i 2023: 3 840
- Befolkningssammensetning: 9 % mellom 67 og 74 år, 9 % over 75 år
- Befolkningsvekst mot 2050 (i %): 14 %
- Driftsresultat 2023: 3,8 %
- Andel av driftsutgifter til helse- og omsorg: 32 %

Evje og Hornnes kommune var en av de fire siste pilotkommunene, og piloterte tjenesten i to runder fra januar 2024. Kommunen plasserte tjenesten hos service og kommunikasjon i kommunen.

Lederen for avdelingen holdt i det overordnede ansvaret for tjenesten, herunder kommunikasjon mot KS, Eldrerådet og andre organer i kommunen. Driften av tjenesten, herunder innhenting og innlegging av informasjon i skrivet, ble lagt til en informasjonskoordinator i avdelingen, som gjennom sin stilling hadde god oversikt over innbyggerkommunikasjon, kanaler og aktiviteter i kommunen.

Kommunen benyttet seg aktivt av innholdsleverandører, og det var særlig Frivillighetssentral, Aktivitetssenteret for eldre og Pensjonistforeningen som bidro med informasjon.

Hitra kommune

- Kommunesentralitet (1-6): 6
- Innbyggertall i 2023: 5 352
- Befolkningssammensetning: 8 % mellom 67 og 74 år, 10 % over 75 år
- Befolkningsvekst mot 2050 (i %): 19 %
- Driftsresultat 2023: - 2,8 %
- Andel av driftsutgifter til helse- og omsorg: 33 %

Hitra kommune piloterte tjenesten fra januar 2024. Hitra valgte å plassere tjenesten hos en aktivitetskoordinator, som fra før jobbet nettopp med å få aktivisert eldre slik at de kan bo lengre hjemme. Kommunen opplevde derfor at tjenesten passet godt for denne rollen.

Aktivitetskoordinatoren holdte i dialogen med innholdsleverandører (frivillighet og kommunale aktører) og la inn informasjon i skrivet. I tillegg deltok aktivitetskoordinator i en arbeidsgruppe bestående av lederen for helse- og omsorg i kommunen, samt to personer fra kommunikasjon. Arbeidsgruppen besluttet blant annet hva som skulle inn i skrivet fra uke til uke.

2. Erfaringer fra pilotkommunene

I dette kapittelet gjennomgår vi funn og resultater knyttet til kommunenes erfaringer fra gjennomføringen av piloten. Det innebærer blant annet erfaringer knyttet til organisering, innretning og innhold, og samarbeidet underveis i piloten. Avslutningsvis i kapitlet, oppsummerer vi identifiserte forutsetninger for gevinstrealisering fra tjenesten knyttet til den lokale organisering, innretning, innhold og samarbeid.

2.1 Erfaringer med organisering

Alle kommunene valgte å legge driften av tjenesten til en prosjektgruppe bestående av representanter fra ulike enheter og avdelinger i kommunen. Kommunene har også til felles at de med tiden har endt opp med å legge mye av ansvaret for driften og koordinering av tjenesten til innbyggernære enheter, eksempelvis frivillighetskoordinator eller innbyggerservice eller -torg.

Til tross for at innbyggernære tjenester har koordinert driftsarbeidet i de fleste kommuner, ble ansvaret innledningsvis lagt til helse- og omsorg eller strategi- og innovasjonsavdelingen. Selv om dette var positivt for å sikre god forankring og bred kjennskap til tjenesten i kommunen, har flere av de involverte aktørene fra kommunene erfart at det er en fordel om innholdsproduksjonen og dialogen mot innbyggere og lokalsamfunn er plassert hos innbyggernære tjenester.

Flere av kommunene trekker frem at mye av innholdsproduksjonen med fordel bør legges til enheter og avdelinger som har god lokal forankring og kjennskap til lokalsamfunn innad i kommunen, slik som frivillighetskoordinatorer og innbyggertorg. De ansatte der har gjerne den beste kjennskapen til aktører og aktiviteter rettet mot målgruppen, og bedre kjennskap til hva innbyggerne har behov for av informasjon. Det at nettopp disse enhetene har fått mye av ansvaret for å produsere og kvalitetssikre informasjonen i skrivet, trekkes frem som et godt grep for å sikre god kvalitet og relevans ut mot innbyggerne.

Vi pleier å ta utgangspunkt i en nettside der alle aktiviteter i kommunen er, men det er litt forskjellig hvor oppdatert den er. Så vi så at det var veldig behov for lokalkunnskap, at det satt noen lokalt som kunne kvalitetssikre innholdet og ha kjennskap til hva som var relevant.
– Ansatt i pilotkommune

Vi ser verdien i lokal forankring. Hvis vi er godt kjent lokalt og har god kjennskap til de aktørene vi involverer, så tar det kortere tid å få oversikt.
– Ansatt i pilotkommune

Kommunene peker også på at det er positivt at innbyggernære tjenester er godt egnet til å fange opp tilbakemeldinger fra innbyggerne eller aktørene i lokalsamfunnet. Innbyggertorg og frivillighetskoordinatorer har gjerne flere arenaer der de kan fange opp inntrykk og oppfatninger, sammenlignet med mer sentraliserte tjenester i kommunen. Eksempler på dette er fysiske møteplasser.

Vi så at når det var sentralt styrt innholdsproduksjon, så ble det ikke høy nok kvalitet og relevans for de lokale innbyggerne.
– Ansatt i pilotkommune

Samtidig forteller informantene at den opprinnelige plasseringen av tjenesten sentralt i kommunen, var viktig for å sikre god forankring på riktig nivå. I kommuner der ansvaret for tjenesten ble lagt hos kommunalsjef helse- og omsorg/levekår, trekker informantene frem at dette har bidratt positivt til å spre informasjon om og skape eierskap til tjenesten. Det har igjen bidratt til økt engasjement og villighet til å bidra blant flere avdelinger og enheter.

Vi har hatt god forankring oppover også hele veien. Det har gjort at kommunen har fått en større forpliktelse til piloten, at flere skjønner hvorfor vi gjør det. Det har skapt mer «purpose» for oss.
– Ansatt i pilotkommune

Flere av kommunene trekker også frem viktigheten av å sikre en robust organisering. Dersom kommunen i for stor grad blir avhengig av enkeltpersoner for å drive arbeidet fremover, risikerer gjennomføringsevnen å minske i perioder med sykdom eller ferieavvikling. Informantene trekker derfor frem viktigheten av å ha flere personer som kjenner til og har erfaring med oppgavene og rutinene, og som kan bistå i gjennomføringen ved behov.

Hvis jeg blir syk, så har jeg andre som jeg kan spille på. Det er viktig at flere kan riggen, og kan steppe inn ved behov. Det har også en funksjon som kvalitetssikring, flere kan gå god for innholdet fra uke til uke.
– Ansatt i pilotkommune

2.2 Erfaringer med innretning og innhold

Innholdet i tjenesten består av et informasjonsskriv. Side 1 i skrivet gir en oversikt over aktiviteter og arrangementer rettet mot eldre i nærområdet, mens side 2 inkluderer en «nytt og nyttig»-del med relevans rettet mot eldre. Både kommunene og statlige aktører har bidratt med informasjon til side 2.

I hovedsak forteller kommunene at innholdet og innretningen i tjenesten fungerer godt. Innholdet på side 1 har gitt kommunene en mulighet til å promotere relevant informasjon om aktiviteter og arrangementer i lokalsamfunnet, mens side 2 har gitt innbyggerne informasjon om temaer som folkehelse, frivillighet, svindel, passbildemuligheter og lignende. Flere av kommunene forteller at skrivet oppleves som en ny og god kanal for kommunen til å videreformidle nyttig informasjon til eldre i kommunen.

Får tilbakemeldinger på at det for mange kan være vanskelig å holde oversikt over hva som skjer, informasjonen ligger i mange ulike, digitale kanaler. Så folk setter pris på den enkle informasjonen.
– Ansatt i pilotkommune

For kommunen er det positivt at vi kan nå flere i den målgruppen som kan være vanskelig å nå digitalt. Vi får gitt relevant informasjon, flere får med seg det som skjer, og får muligheten til å delta.
– Ansatt i pilotkommune

Kommunene har gjort seg mange erfaringer knyttet til innholdets relevans og kvalitet. Flere informanter nevner eksempelvis behovet for å planlegge innhold frem i tid, eksempelvis gjennom et årshjul. God planlegging og struktur gir flere fordeler med tanke på innholdet. Et eksempel er muligheten til å strukturere innholdet slik at skrivet i visse perioder kan brukes til å informere om spesielle hendelser eller aktiviteter, slik som valg, kurs eller annet. Planlegging fremover i tid minsker også risikoen for å gå tom for innhold eller repetere innhold fra uke til uke, og gir også mulighet til å bestille innhold av god kvalitet fra andre kommunale tjenester eller aktører i god tid. God planlegging kan bidra til å sikre variert innhold, som også omtales som en suksessfaktor for å treffe behov og interesse blant mottakerne.

Vi har satt av tid til å lage et årshjul, det har vært veldig smart. Gitt mulighet til å planlegge innholdet fremover. Det har igjen gjort at vi kan bestille innhold fra andre enheter. Spart oss for ressurser og hevet relevansen for innbyggerne.
– Ansatt i pilotkommune

Enkelte av kommunene trekker også frem at innholdet på side 2 i informasjonsskrivet, som i hovedsak omhandler mer generell informasjon fra statlige aktører, kan risikere å bli oppfattet som mindre relevant. Derfor ønsker flere å bruke tiden fremover på å se på muligheten for å variere og tilpasset innholdet i side 2, slik at det i større grad rettes spesifikt mot lokalsamfunnet og kommunen.

Jo mer stedsspesifikk informasjon vi har på side 2, jo bedre vil jo den informasjonen treffe vår målgruppe. Vi holder for tiden på med å lage en rutine for å bli mer bevisste på innholdet på side 2.
– Ansatt i pilotkommune

Kommunene vektlegger nettopp behovet for å tilpasse innholdet i skrivet til ulike aktiviteter og interesser. Eldre i målgruppen for skrivet er en heterogen gruppe, og kommunene advarer mot fallgruver som å glemme at de eldre ofte har mange ulike typer interesser og informasjonsbehov. En av kommunene har derfor benyttet muligheten til å også inkludere aktiviteter som er åpne for alle, uavhengig av alder.

En av kommunene trekker også frem viktigheten av å promotere aktiviteter og arrangementer som er spredt jevnt utover i kommunen, og unngå at alle aktivitetene som informeres om foregår ett sted i kommunen, som typisk blir i kommunens sentrum. Dette risikerer i verste fall å gjøre innholdet mindre relevant for deler av mottakerne.

I starten var innholdet veldig fokusert rundt sentrum i kommunen, få aktiviteter rundt i bygdene. Enkelte følte seg nok ekskludert, de har ikke alltid muligheten til å reise langt for å delta på aktiviteter.
– Ansatt i pilotkommune

Når det gjelder selve innholdsproduksjonen i tjenesten, trekker kommunene frem at det er helt nødvendig med en teknisk løsning som ikke krever uhensiktsmessig mye ressurser fra kommunens side. Den første piloteringsrunden benyttet seg av en Teams-kanal, der kommunene lastet opp informasjon om innholdet i informasjonsbrevet fra uke til uke. Dette ga noen utfordringer knyttet til tilganger, og opplevdes i liten grad hensiktsmessig for å kunne planlegge innhold fremover i tid.

Kommunene har derimot utelukkende positive erfaringer med en ny tekniske løsning som ble introdusert våren 2024. Løsningen benyttes som av kommunene til å legge inn innhold til informasjonsskrivene. Det er særlig muligheten til å planlegge innhold fremover i tid som trekkes frem som positivt, samt at det oppleves enkelt og effektivt å utvikle innhold i skrivet fra uke til uke.

Liker veldig godt den nye tekniske løsningen, den er superenkel. Gir mulighet til å legge inn aktiviteter frem i tid, gode planleggingsfunksjoner.
– Ansatt i pilotkommune

Det har likevel kommet noen innspill til forbedringer av den tekniske løsningen. Enkelte av kommunene trekker frem muligheten til å tydeliggjøre hvem som arrangerer de ulike aktivitetene, eksempelvis gjennom logoer, for å unngå forvirring hos mottakerne om det er kommunen eller andre som står for de ulike aktivitetene. En annen kommune ønsker også mulighet til å være mer fleksibel i vekting av informasjon mellom side 1 og side 2 i informasjonsskrivet.

2.3 Erfaringer med samarbeid

«På dørterskelen» er en innovativ tjeneste der KS, kommunene og Posten samarbeider på nye måter for å levere velferd til kommunenes innbyggere. I tillegg representerer informasjonsskrivet en ny form for tjeneste og prosess i kommunene, som fordrer nye samarbeid på tvers av aktører og enheter internt og eksternt. Samarbeidet internt i kommunen om innholdsproduksjon, samt mellom kommunene, Posten, KS og andre involverte, er derfor en vesentlig del av «På dørterskelen», og en viktig forutsetning for å hente ut gevinster av tjenesten.

Samarbeid mellom kommunene, Posten og KS

Det ene samarbeidet kommunene har trukket frem, er det som foregår mellom kommunene og Posten. Alle informantene trekker frem at samarbeidet med Posten har fungert godt underveis i piloten, eksempelvis ved at Posten alltid har vært tilgjengelig for kommunene ved behov for raske avklaringer eller spørsmål. I tillegg opplever flere at det er interessant og lærerikt å være med Posten på dette prosjektet, og at både Postens distribusjonsnettverk og ressurser kan være nyttige løsninger for kommunenes egne omstillingsbehov fremover.

Samarbeidet med Posten har vært veldig positivt. De har vært på tilbudssiden, og det er veldig lav terskel for å få hjelp hvis vi trenger. De har også vært rause hvis vi f.eks. har vært forsinket.
– Ansatt i pilotkommune

Vi er veldig imponert over Posten, de har fått til store endringer og har mye kompetanse på omstillinger. De skal ha mye av æren for at prosjektet har gått i gang og har levert bra.
– Ansatt i pilotkommune

Samtidig er det flere som etterspør en kanal mellom kommunene og Posten lokalt. I dag går mye av samarbeidet og interaksjonen mellom Posten og kommunene via Postens prosjektressurser sentralt. Dette fungerer fint, men flere informanter trekker frem potensielle gevinster ved at kommunene kan gjøre avklaringer og samarbeide mer med postbudene som distribuerer skrivene og møter innbyggerne. Det kan gi kommunene muligheten til å innhente informasjon om eventuelle tilbakemeldinger fra innbyggere, avklaringer i forbindelse med distribusjonsrute, eller lignende.

Hvis man i tillegg kunne fått informasjon tilbake fra innbyggerne kunne det gitt flere muligheter fremover. For eksempel få vite hvilken informasjon de ønsker, og hva de syns er nyttig å bli informert om. Det kunne postbudet kanskje innhentet.
– Ansatt i pilotkommune

Pilotkommunene trekker også frem samarbeidet med KS som en viktig og verdifull samarbeidsressurs knyttet til organiseringen av tjenesten. Informanter trekker frem blant annet at KS har kunnet bistå med innspill, innsikt og erfaringer knyttet til hvordan de best kan og bør rigge tjenesten internt. Flere trekker også frem verdien av at KS har samlet pilotkommunene i fellesmøter ved flere anledninger, der de har hatt mulighet til å dele med hverandre og høste erfaringer fra hverandre. Flere informanter vurderer samarbeidet med KS og de andre kommunene som en forutsetning for å få tjenesten etablert og i drift på en effektiv måte. Det gjelder særlig i kommuner med begrensede ressurser og kapasitet.

Vi har vært heldige, vi er en stor kommune med mange muligheter i måten vi rigger oss på. Men dette gjelder ikke alle, ser for meg at riggen kan bli en utfordring for mindre kommuner med begrensede ressurser. Her spiller KS en viktig rolle i å bistå. – Ansatt i pilotkommune

KS har vært til stede ved behov for hjelp. Tror en slik støttefunksjon er viktig. Det er ikke så mye ressurser hos kommunene.
– Ansatt i pilotkommune

Deltakelse i nettverk er en nyttig arena for oss, og også for nye kommuner som eventuelt skal starte opp. Da får man mulighet til å få andres erfaringer, stille spørsmål, få tilbakemeldinger på hvordan vi selv har tenkt.
– Ansatt i pilotkommune

Samarbeid mellom kommunale og lokale aktører

En vesentlig del av innholdsproduksjonen i «På dørterskelen» handler om å skaffe oversikt over aktiviteter, arrangementer og aktører i lokalsamfunnet, og velge ut hvilke som skal inngå i informasjonsskrivene som distribueres.

Pilotkommunene forteller at de i begrenset grad hadde denne oversikten og kunnskapen i oppstarten av tjenesten. Flere av kommunene tok utgangspunkt i nettsider der informasjon om arrangementer og aktiviteter offentliggjøres, men forteller samtidig at disse i begrenset grad er oppdatert. Kommunene er derfor avhengig av å bruke tid til å samle oversikt over aktiviteter, arrangementer og aktører i lokalsamfunnet som kan være av relevans for informasjonsskrivet, i tillegg til å holde seg kontinuerlig oppdatert om hva som skjer fra uke til uke.

Flere av kommunene har anbefalt at de lokale aktørene i større grad får eierskap med hensyn til å formidle relevant informasjonen til kommunen. Enkelte av kommunene har tatt kontakt med lokale aktører og opplyst om tjenesten, noe som har ført til gjensidig engasjement og ønske om å bidra. Kommunene har da hatt mulighet til å følge opp med å be aktørene sende informasjon om eventuelle arrangementer eller å holde informasjonen på nettsiden oppdatert. I tillegg til å effektivisere arbeidet kommunen bruker på å innhente informasjon, har det også bidratt til å styrke relasjonene mellom kommunen og lokalsamfunnet for øvrig.

Vi sendte ut eposter til alle lokale aktører. Ba dem om å gi oss informasjon når det skjer noe. Nå får vi informasjonen fra dem, fungerer veldig bra.
– Ansatt i pilotkommune

Vi startet med å sende ut eposter, spurte hvordan lokale aktører ønsket at vi skulle få tak i informasjonen om lokale arrangementer fra dem. De aller fleste ville at vi skulle lete det frem i kommunens oversikt. Men vi fikk sagt at om informasjonen vi finner der er god, så er det enklere for oss å hjelpe dem i formidlingen. Informasjonen på nett har definitivt blitt bedre av det.
– Ansatt i pilotkommune

Samarbeid internt i kommunen

«På dørterskelen» er en ny tjeneste i kommunene, som stiller krav til samarbeid mellom sektorer og enheter internt. Enkelte av kommunene forteller at de brukte en del tid i oppstartsfasen til å prøve og feile, før de til slutt landet gode og robuste rutiner og samarbeidsmåter for tjenesten.

Likevel forteller flere av kommunene om behovet for å etablere en tydelig rollefordeling, der ansvaret og koordineringen av innholdsproduksjonen plasseres hos én rolle, eksempelvis hos innbyggerservice eller frivillighetskoordinator. Denne rollen bør ha eierskapet til prosesser, aktiviteter og frister, og ta ansvaret for å koordinere og bestille innhold eller andre tjenester fra øvrige avdelinger i kommunen, som kommunikasjon, helse eller andre.

Pilotkommunene har sterke anbefalinger knyttet til å også involvere andre enheter og avdelinger i kommunen i tjenesten, eksempelvis for å samle informasjon om aktiviteter tilknyttet spesifikke sektorer eller å utarbeide informasjon til side to fra spesifikke fag eller tjenester.

Det at vi har involvert flere enheter i innholdsproduksjonen har vært veldig smart. Da har vi fordelt ansvaret og oppgavene, slik at det ikke har føltes for ressurskrevende. I tillegg har innholdet blitt mer relevant. Tror det har vært smart.
– Ansatt i pilotkommune

Samarbeid mellom kommunen og innbyggerne

Flere av kommunene har også løftet frem et fjerde samarbeid de vurderer som viktig for tjenesten, nemlig samarbeidet mellom kommunen og mottakerne av tjenesten. Flere av informanten nevner tilbakemeldinger fra innbyggerne som viktig for å hente innsikt om hvordan tjenesten fungerer og hva den bidrar til, men også for å sikre at innholdet i skrivene er relevant og av høy kvalitet.

Kommunene har i noe begrenset grad hatt direkte kontakt med mottakerne av informasjonsskrivet. Det er postbudet som distribuerer skrivet og som mottar eventuelle tilbakemeldinger direkte fra mottakerne. Flere av kommunene forteller likevel at de har mottatt enkelte tilbakemeldinger fra innbyggerne, enten fordi de selv har tatt kontakt med kommunen eller fordi ansatte har mottatt tilbakemeldinger på enkelte arrangementer.

Fra innbyggerne som mottar tjenesten er det tilbakemeldinger på at det er fint å få informasjonen, at det at man leste informasjonsskrivet gjorde at man kom seg ut og deltok på aktiviteter, og at man opplever trygghet og å bli sett av kommunen.
– Ansatt i pilotkommune

Vi har månedlige treff på innbyggertorget, der vi benytter muligheten til å innhente tilbakemeldinger om skrivet fra deltakerne. Flere av de som deltar på arrangementet har fått vite om det gjennom skrivet.
– Ansatt i pilotkommune

I mangel på direkte kontakt med innbyggerne, anbefaler flere av kommunene å involvere referansegrupper med eldre eller bruke Eldrerådet til å forankre tjenesten og for å hente innspill til hvilken informasjon som kan være relevant. Flere påpeker også verdien av tett kontakt med andre aktører og enheter i kommunen, som aktivitetssentre for eldre og frivilligsentralene, som gjerne sitter med god informasjon om målgruppens ønsker og behov. Disse kan derfor bidra med gode innspill til innhold i skrivet, og hvordan tidligere skriv har blitt mottatt av målgruppen og eventuelt stimulert til deltakelse på arrangementer.

2.4 Oppsummering av erfaringer med organisering, innretning og samarbeid

Kommunene har gjort mye likt gjennom piloteringen, men likevel eksperimentert med ulike organiseringsformer, innretninger og samarbeidsformer underveis. Vår vurdering er at pilotkommunene er relativt samkjørte om grep som har fungert godt eller mindre godt gjennom piloteringen. I det følgende oppsummerer vi de viktigste erfaringene og læringspunktene fra piloteringen for å sikre en bærekraftig tjeneste:

- Involvere innbyggernære avdelinger i kommunen i tjenesten for å sikre lokal forankring
- Etablere tydelige roller og ansvarsfordeling, gjerne sentrert rundt en koordinatorrolle
- Sikre robusthet i gjennomføring ved at flere har eierskap og kan utføre oppgaver ved f.eks. sykdom eller ferie
- Forankre tjenesten hos kommunedirektør og bredt utover i kommunen
- Sikre god variasjon av aktiviteter og arrangementer i informasjonsskrivet for å treffe en bred målgruppe, bl.a. når det gjelder type aktivitet og lokalisering
- Gjør informasjonen så stedsspesifikk som mulig, slik at det oppleves mest mulig relevant. Dette gjelder også for side 2.
- Planlegge innholdet langt frem i tid, eksempelvis ved bruk av årshjul
- Legge til rette for avklaringer mellom kommunens nøkkelpersoner og postbudet som et bindeledd fra innbyggerne
- Forankre tjenesten og sikre eierskap blant aktører i lokalsamfunnet
- Etablere referansegruppe med målgruppen og/eller koble på Eldrerådet

3. Identifiserte gevinster og gevinstpotensial

Dette kapittelet redegjør for hvilke gevinster piloteringen av «På dørterskelen» har medført og potensielt kan medføre hvis tjenesten, slik den er utformet i dag, får virke over lengre tid. Gevinstene kan omtales som enten input-gevinster eller output-gevinster.[1] Med input-gevinster mener vi gevinster som bidrar til innovasjon internt for kommunene, slik som økt samarbeid med andre aktører eller bedre oversikt over aktivitetstilbudet i kommunen. Med output-gevinster mener vi gevinster som kommer ut av denne typen innovasjon. Input-gevinster er gjerne viktige forutsetninger for realisering av output-gevinster fra tjenesten.

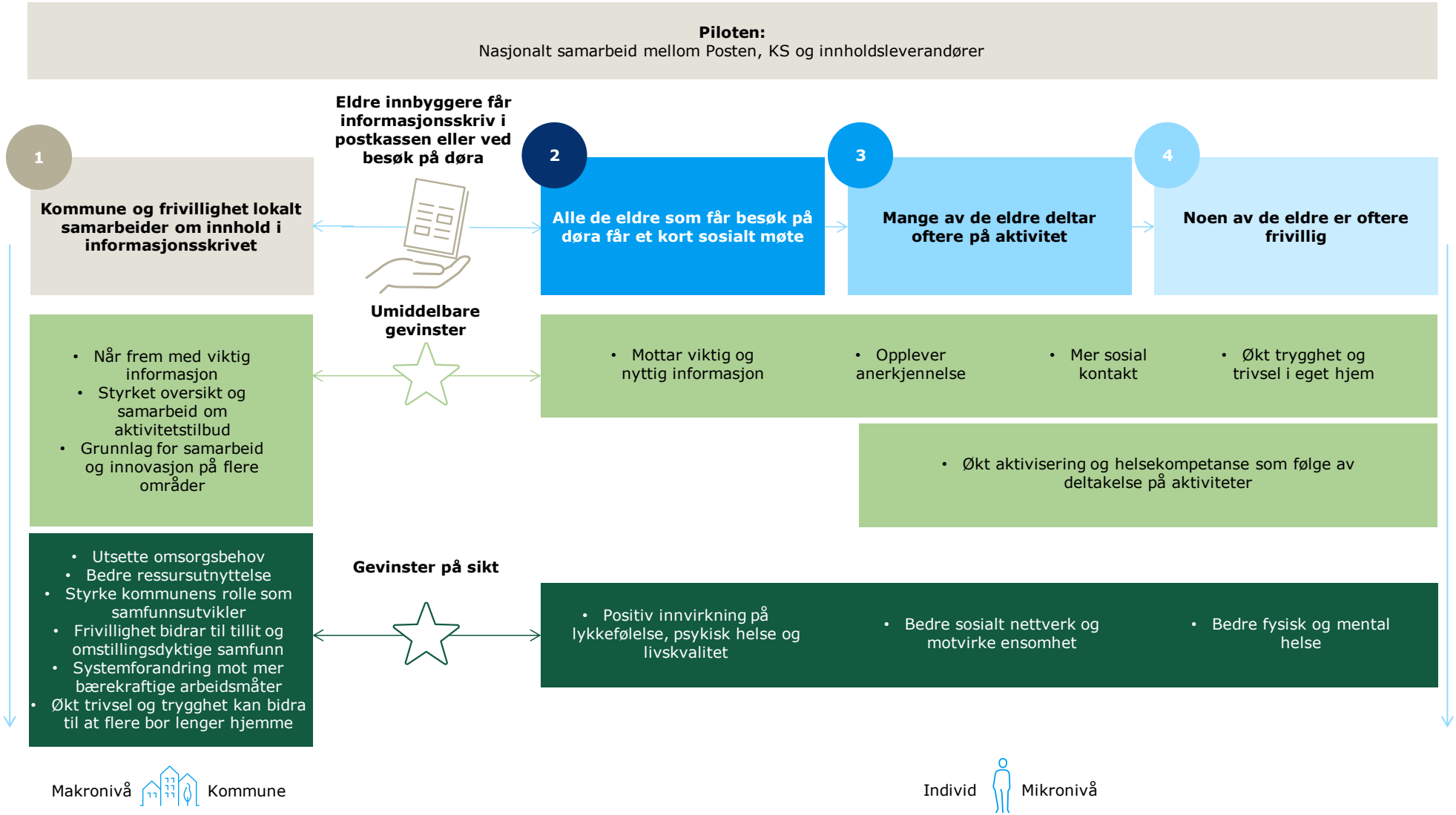
Kapittelet er organisert slik at vi først redegjør for identifiserte gevinster som «På dørterskelen» allerede har medført for henholdsvis innbyggere og kommuner, basert på datainnsamlingen gjennom følgeevalueringen. Disse umiddelbare gevinstene som er dokumentert for innbyggere og kommunene i piloten, presenteres i kapittel 3.1. Videre omtaler kapittel 3.2 hvilket gevinstpotensial tjenesten, slik den er utformet i dag, kan ha på sikt. Kapittelet ser på sammenhenger mellom de gevinstene som allerede er identifisert, og hvilke virkninger disse igjen har på sikt ifølge eksisterende forskning.

Sammenhengene mellom tjenesten og gevinster

Figur 3-1 på neste side viser sammenhengene mellom tjenesten og hva den genererer av aktivitet og gevinster på ulike nivåer. Forklaringer til figuren følger på siden etter figuren.

[1] Inspirert av Menon Economics rapport *Stimulab – Kunnskapsoppsummering* (2020).

Figur 3-1 Gevinster knyttet til tjenesten «På dørterskelen»



Figuren over viser sammenhengene mellom tjenesten og hva den genererer av aktivitet og gevinster knyttet til to dimensjoner. Den ene dimensjonen handler om **tidsperspektivet** – hvor vi skiller mellom **umiddelbare gevinster** (lysegrønne bokser) og **gevinster på lengre sikt** (mørkegrønne bokser). Den andre dimensjonen handler om **målgruppe** – hvor vi skiller mellom aktivitet og gevinster på **kommunenivå** (til venstre i figuren), og aktivitet og gevinster på **innbyggernivå** (til høyre i figuren).

Øverste linje viser organiseringen av tjenesten og selve tjenesten som leveres (grå bokser), som utløser tre overordnede resultater på innbyggernivå (blå bokser): at alle de eldre som får besøk på døra får et kort sosialt møte sammen med informasjonsskrivet, at mange av de eldre som får informasjonsskriv oftere deltar i aktivitet som følge av informasjonen de får på skrivet, og at noen av de eldre også har meldt interesse for å være frivillig.

Knyttet til disse resultatene, finner følgeevalueringen en rekke umiddelbare gevinster (lysegrønne bokser). Det er disse umiddelbare gevinstene som er kartlagt gjennom følgeevalueringen. Den lysegrønne boksen til venstre i figuren viser hvordan kommunene selv har oppnådd interne gevinster i form av arbeidsmåter og samarbeid innad i kommunen og opp mot frivillige aktører lokalt. De lysegrønne boksene på høyresiden viser at alle de tre resultatene i hver sin blå boks (med nummerering 2, 3 og 4) bidrar til at eldre mottar viktig og nyttig informasjon, opplever anerkjennelse, mer sosial kontakt og økt trygghet og trivsel i eget hjem. Videre viser den lysegrønne boksen under at særlig boks nummer 3 og 4 i tillegg bidrar til økt fysisk aktivisering og/eller helsekompetanse som følge av typen aktivitet de deltar på.

Videre viser de mørkegrønne boksene i figuren hva vi kan forvente av gevinster på sikt dersom tjenesten får virke lenger. Den mørkegrønne boksen til venstre viser at kommuner på sikt kan oppnå at man utsetter de eldres omsorgsbehov, bedre ressursutnyttelse, å styrke kommunens rolle som samfunnsutvikler, at frivillighet bidrar til tillit og omstillingsdyktige samfunn, systemforandring mot mer bærekraftige arbeidsmåter og at økt trivsel og trygghet kan bidra til at flere bor lenger hjemme. De mørkegrønne boksene til høyre viser forventede gevinster på sikt på innbyggernivå, basert på sammenhenger som er identifisert i forskning og sentrale policy-dokumenter. Disse er ikke identifisert gjennom følgeevalueringen, siden evalueringen har fulgt pilotene i et relativt kort tidsintervall. Som vist, vil man kunne forvente gevinstene av frivillig arbeid (blå boks nummer 4) på individnivå som handler om at man føler seg nyttig for andre og opplever å skape verdi i eget liv, andres liv og storsamfunnet. Videre viser den nederste mørkegrønne boksen, at resultatene i de blå boksene (nummer 2, 3 og 4) alle kan bidra til å øke lykkefølelse, psykisk helse og livskvalitet gjennom mikromøter på dørterskelen, og skape sosiale nettverk og motvirke ensomhet som følge av deltakelse i aktivitet og eventuelt frivillig arbeid, og at redusert ensomhet i seg selv igjen vil kunne bidra til bedre allmennhelse, færre fysiske plager og sykdom.

Som vist med piler i figuren, er det sammenhenger både vertikalt mellom piloten, tjenesten og resultatene den utløser (boksene nummerert 1-4), umiddelbare gevinster og forventede gevinster på sikt. Videre er det sammenhenger horisontalt mellom det som skjer på kommunenivå og potensielt storsamfunn- og makronivå, og det som skjer på individnivå. Det vil si at det som skjer på individnivå og det som skjer på kommunenivå samspiller og kan forsterke hverandre.

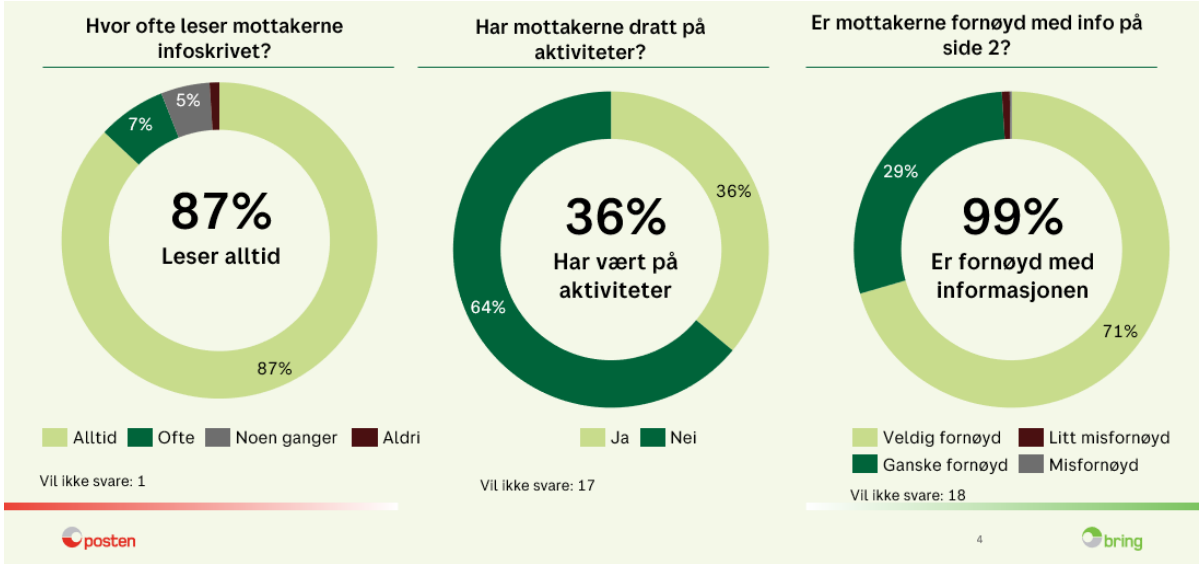
3.1 Resultater

Figur 3-2 Oppsummert: Resultater fra tjenesten «På dørterskelen»

Målingene Posten har gjort blant 536 innbyggere som har mottatt informasjonsskrivet på døra i pilotkommunene, viser at totalt 87 prosent alltid leser informasjonsskrivet de har mottatt, mens 7 prosent ofte leser skrivet og 5 prosent noen ganger leser skrivet. Kun 1 prosent oppgir å aldri lese skrivet. Undersøkelsen omfatter ikke de innbyggerne som har mottatt informasjonsskrivet i postkassen.

99 prosent av alle mottakerne er fornøyde med informasjonen de får på side 2 på skrivet, herav 71 prosent som er veldig fornøyd og 29 prosent som er ganske fornøyd. 36 prosent har dratt på aktiviteter som følge av informasjonen de har fått gjennom «På dørterskelen».

Figur 3-3 Kartlegging av effekter blant pilotbrukerne

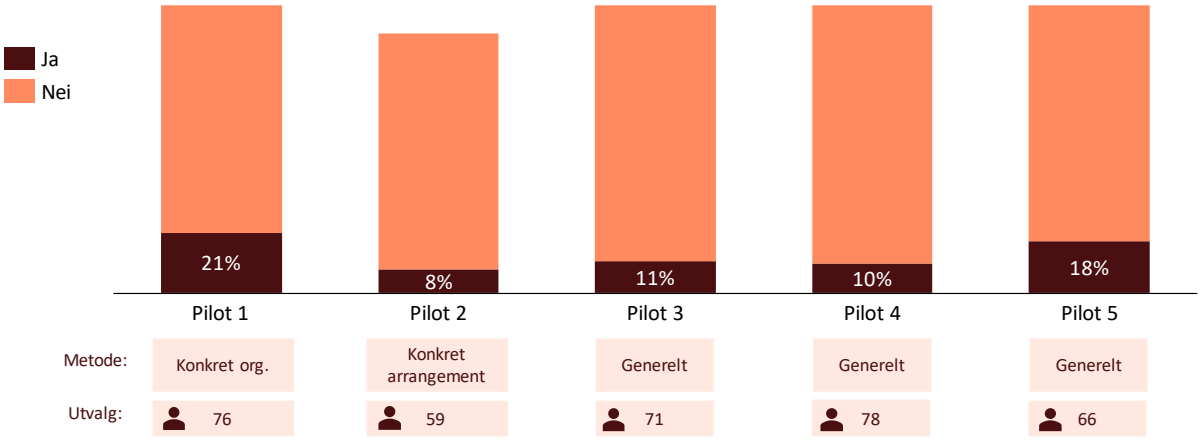


Kilde: Posten

Note: Målingene ble gjennomført april 2024

Gjennom «På dørterskelen» ble det gjennomført én kampanje for rekruttering av frivillige i fem kommuner. I noen kommuner ble mottakerne spurt om de ønsket å bli oppringt av frivilligsentralen for å se hvordan de kan bidra (generelt), mens i andre kommuner ble mottakerne spurt om de ønsket å bidra på et spesielt arrangement eller for en spesifikk organisasjon. Resultatene fra kampanjen vises i figuren under.

Figur 3-4 Andelen eldre som svarte «ja» og «nei» til å delta som frivillig i fem pilotkommuner



Kilde: Posten

Kommunene er samstemte om at eldre frivillige kan være en viktig ressurs for kommunen, men **rekrutteringskampanjen for frivillighet har foreløpig vist begrensede resultater.** Det estimeres at mellom 12-15 % av målgruppen har meldt interesse for å være frivillig, men kommunene forteller at kun et fåtall har deltatt i praksis.

Andelen interesserte vurderes som nokså høy sammenlignet med andre tidligere forsøk på å rekruttere frivillige, slik sitatet nedenfor underbygger. Gjennom intervjuene ser vi også at flere frivillige melder seg etter hvert som tjenesten har etablert seg og blitt mer kjent. Én av de små kommunene i piloten, forteller at 12 nye personer har meldt seg som frivillig etter noen måneder med «På dørterskelen». I denne kommunen har også flere av disse bidratt på konkrete arrangementer, og kommunen ser for seg at de frivillige etter hvert kan være med på å drifte aktivitetstilbudene for de eldre.

Vi har fått en del frivillige inn, 12 stykker. Vi har prøvd på andre måter tidligere, både gjennom avis og sosiale medier.
– Ansatt i pilotkommune

Samtidig forteller andre kommuner gjennom intervjuer at en forklaring på at det er en relativt få av de som har meldt interesse for frivillig arbeid som faktisk har blitt frivillige, kan være at en betydelig andel av de som meldte interesse for å være frivillige gjennom kampanjen allerede er aktive i frivilligheten. I enkelte kommuner var i tillegg andelen frivillige relativt høy i utgangspunktet, og det er dermed begrenset hvor mange flere det er realistisk å rekruttere. Utover dette spekuleres det i om de begrensede resultatene handler om at de eldre kvier seg for å binde seg, eller er usikre på om hvor nyttig deres bidrag er gitt helse og funksjonsnivå. Helseproblemer er den vanligste barrieren for frivillig deltakelse blant eldre, ifølge Frivillig innsats-undersøkelsen i Norge.[2]

Rekruttering av frivillige er en svært viktig ressurs for kommunen. Vi må få det inn tydeligere at de eldre er en ressurs. Vi må inspirere eldre til å være frivillige og delta på ting.
– Ansatt i pilotkommune

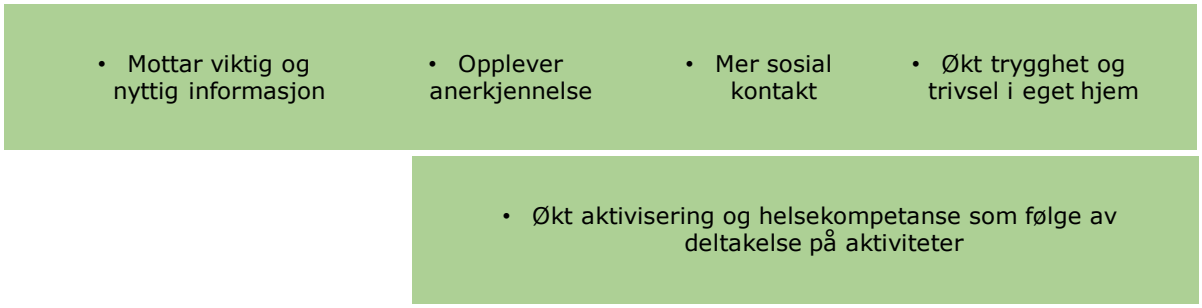
[2] Wollebæk, D., Sætrang, S., og Fladmoe, A. (2015). *Betingelser for frivillig innsats. Motivasjon og kontekst*. Rapport 1/2015. Bergen/Oslo: Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor, 73-79

Under beskriver vi umiddelbare gevinster som innbyggerne allerede har gitt uttrykk for at de har fått som følge av «På dørterskelen» gjennom pilotperioden.

3.2 Umiddelbare gevinster

Umiddelbare gevinster for innbyggerne

Figur 3-5 Oppsummert: Umiddelbare gevinster for innbyggere



Eldre innbyggerne mottar viktig og nyttig informasjon

Målingene fra Posten viser at en svært høy andel av de som har mottatt informasjonsskrivet har lest det. I tillegg får innbyggerne i målgruppen viktig informasjon fra statlige aktører, i et format innbyggerne mestrer, uten at innbyggerne selv må oppsøke informasjon. En pilotkommune har også trukket frem at innbyggere synes det kan være vanskelig å komme frem til postkassen på vinteren, og at det dermed er en ekstra sikkerhet at informasjonsskrivet leveres på døra.

At viktig **informasjon når frem til alle innbyggere** uansett hvor de bor eller grad av digital kompetanse, gagner både innbyggerne og kommunene som ønsker å nå ut til alle innbyggere med viktig informasjon.

Eldre innbyggere opplever anerkjennelse

Gjennom intervjuer med pilotkommunene, har vi hentet deres inntrykk av innbyggernes mottakelse av informasjonsskrivet. Flere av pilotkommunene forteller om **positive tilbakemeldinger på informasjonsskrivet fra målgruppen**. I noen kommuner erfarer de at eldre som ikke får informasjonsskrivet tar kontakt med kommunen og etterspør dette. Når kommuner har hatt pause i sommerferien 2024, har også innbyggerne etterspurt skrivet.

Blant tilbakemeldingene fra mottakerne av skrivet, er at det er fint å få informasjon om hvilke aktiviteter som foregår. Informasjonsskrivet bidrar til at mottakerne **føler seg sett**, og at det føles godt at noen bryr seg om at de også får informasjon. Flere forteller også at terskelen for å delta på aktiviteter senkes betraktelig når man blir direkte invitert.

Tilbakemeldinger fra innbyggerne viser at mange føler seg sett av kommunen, og at terskelen for å bli med på aktiviteter har blitt lavere fordi de føler at de får fulgt med og er en del av noe.
– Ansatt i pilotkommune

Vi får noen tilbakemeldinger, og blant annet har jo eldrerådet vært veldig fornøyd og gått litt bredt ut og i lokalmedia om hvor bra de synes det er. Gruppen er veldig, veldig glad for de føler seg sett, og at de får noe fysisk fra kommunen. De er veldig takknemlig selv om dette skrivet er veldig lite. Det er bare 5 aktiviteter, og det er informasjon om en ting på den andre siden. Men likevel er de kjempehappy for dette, og føler seg sett for at de har fått noe. Pluss at det krever jo ikke så mye av oss å levere et sånt skriv når det har de begrensningene det har.

– Ansatt i pilotkommune

Følelsen av å bli sett og anerkjent, oppleves av alle som mottar informasjonsskriv, og forutsetter ikke faktisk deltakelse på aktiviteter eller frivillighet. Deltakelse på aktiviteter, og spesielt frivillighet, kan imidlertid forsterke disse følelsene.

Eldre innbyggere får mer sosial kontakt

Flere av kommunene opplever at tjenesten bidrar til sosial kontakt for en innbyggergruppe som har særlig høy risiko for ensomhet. Møtet med budet som kommer med informasjonsskrivet på døra er i seg selv er en kilde til sosial kontakt for målgruppen. Mange sitter mye alene hjemme, og tilbakemeldinger enkelte innbyggere har gitt til kommunene er at besøket fra postbudet kan være det eneste besøket de får i løpet av en uke.

Økt sosial kontakt vil kunne ha særlig stor betydning for eldre som bor alene, som bor i desentraliserte strøk hvor det er langt mellom boliger, og for eldre som ikke har familie i nærheten, for eksempel som følge av fraflytting.

Videre vil den sosiale kontakten øke for de av mottakerne som også blir med på en aktivitet som følge av informasjonen på skrivet. Den sosiale kontakten er også stor for de som velger å bidra som frivillig som følge av informasjonsskrivet. En innbygger har også fortalt pilotkommunen at hen kom seg ut for første gang på flere uker, som følge av informasjonsskrivet med invitasjon til aktivitetstilbud.

Eldre innbyggere opplever økt trygghet og trivsel i eget hjem

Kommunene har også fått tilbakemeldinger fra eldre som har fått besøk på døra om at de føler seg tryggere i eget hjem, fordi de vet at noen holder et øye med dem. En innbygger som har fått besøk på døra gjennom pilotperioden har for eksempel sagt til at hen dusjer den dagen postbudet kommer, fordi det er større sannsynlighet for at det blir oppdaget raskt dersom hen faller.

Det korte møtet de får ved besøket på døra bidrar også til noe økt sosial kontakt som kan være viktig for å ikke føle seg ensom i eget hjem.

Eldre innbyggere får økt aktivisering og helsekompetanse som følge av deltakelse på aktiviteter

Som vist, har 36 prosent av de eldre som har mottatt informasjonsskrivet på døra gjennom piloten, deltatt på aktiviteter som følge av informasjonsskrivet.

Informanter forteller om at «På dørterskelen» har gitt de eldre innbyggerne noe felles å snakke om når de møtes og at møtene bidrar til en fellesskapsfølelse. Tjenesten kan dermed bidra til flere aktive i nærmiljøet og at folk møter hverandre på aktiviteter. Dette kan være med på å skape en **nærmere tilknytning til lokalsamfunnet**.

Aktivitetene som tilbys av kommune og frivillighet, og som innbyggerne har deltatt på som følge av informasjonsskrivet i «På dørterskelen», er variert. Uavhengig av type arrangement opplever deltakerne sosial kontakt og frisk luft av å komme seg ut døra. I tillegg kan innbyggerne få ulike positive gevinster avhengig av type aktivitet de deltar på. Eksempler vi har innhentet fra pilotkommunene er økt deltakelse på arrangerte turer, som bidrar til **fysisk aktivisering**, eller at flere eldre har deltatt på fellesmiddager på aktivitetssenter for eldre som kan bidra til at de få mer **næringsrike måltid** enn de kanskje ville gjort om de var alene hjemme. En kommune har gjennom informasjonsskrivet fått flere deltakere på sine treff med fysioterapitjenesten og ergoterapitjenesten som blant annet har gitt deltakerne opplæring i forebygging av fall og tiltak for hørsel, i tillegg til én til én-veiledning. Dette kan bidra til økt **helsekompetanse** blant innbyggerne og **forebygging**.

Litt hårete å si, men på kommunens månedlige treff, stiller vi spørsmål om deltakelsen har gitt økt kunnskap om helse. De aller fleste svarer ja. Basert på hvor mange som får informasjon via skrivet og antall som har sagt at de har fått økt kunnskap om helse, kunne man laget et estimat. – *Ansatt i pilotkommune*

Det er helt sikkert at det er helsefremmende. Ergotjenesten har for eksempel holdt foredrag om hørsel og kan snakke med innbyggerne én til én. Tjenesten har åtte måneders ventetid i dag, tenk om vi kan redusere dette til seks måneder fordi flere har møtt opp på dette treffet.
– Ansatt i pilotkommune

At det kommer flere deltakere på eksisterende tilbud som det brukes kommunale eller frivillige ressurser på å opprettholde, bidrar til **bedre ressursutnyttelse** ved at man får mer ut av de ressursene som legges i disse tilbudene.

Utenom målingene som Posten har gjort på deltakelse på aktiviteter som følge av informasjonsskrivet, har kommunene selv primært fått tilbakemeldinger om deltakelse muntlig gjennom dialog med aktivitetstilbydere. Enkelte kommuner har fortalt at de har evalueringsskjema på kommunale aktiviteter, hvor deltakerne blant annet svarer på om de har oppnådd ny kunnskap som følge av aktiviteten og om hvor de fikk vite om arrangementet.

Umiddelbare gevinster for kommunene

Figur 3-6 Oppsummert: Umiddelbare gevinster for kommuner

- Når frem med viktig informasjon
- Styrket oversikt og samarbeid om aktivitetstilbud
- Grunnlag for samarbeid og innovasjon på flere områder

«På dørterskelen» har gitt en umiddelbar gevinst for pilotkommunene. På den ene siden opplever kommunene interne gevinster av å samarbeide om «På dørterskelen», både internt i kommunen, mellom kommunen, frivillighet og private aktører, og mellom kommunen og statlige aktører. Dette kan kalles input-gevinster, som både har verdi i seg selv og er viktig forutsetning for at output-gevinster realiseres. På den andre siden opplever kommunene allerede noen umiddelbare gevinster knyttet til tjenesten.

Kommunene når frem med viktig informasjon til flere innbyggere

En av de første og mest synlige output-gevinstene for kommunene så langt, handler om «På dørterskelen» som en informasjons- og kommunikasjonskanal mellom kommune, frivillighet og statlige aktører ut mot innbyggere som tidligere har vært vanskelig å nå eller vanskelig å vite om man nådde ut til med informasjon.

Flere kommuner opplever at «På dørterskelen» har gitt dem en nyttig og sikker **informasjonskanal** for å nå ut til innbyggere, både for å orientere om og mobilisere til deltakelse på aktiviteter, og for å dele annen informasjon som er nyttig for målgruppen. Flere kommuner er helt tydelige på at kommunen nå når ut til innbyggere som de ikke har hatt mulighet til å nå ut til tidligere, og at det øker kommunens nærvær og nærhet til innbyggerne – slik sitatet under illustrerer.

Man når en målgruppe som man ellers ikke ville nådd med informasjon. Tror ikke det bare gjelder vår kommune, men handler om hvordan kommuner jobber generelt. Viktig bidrag for å forhindre utenforskap.
– Ansatt i pilotkommune

Det er betryggende for kommunene at de når frem til ikke-digitale innbyggerne med informasjon, uten at innbyggere må oppsøke informasjonen selv. Flere kommuner trekker også frem at det er svært positivt at tilbudene om kommunale og frivillige aktiviteter når frem til de ikke-digitale innbyggerne, fordi flere dermed også potensielt kan delta. Det fysiske formatet på brosjyren oppfattes som en fordel ettersom det tilgjengeliggjør informasjon også for personer med begrenset digital kompetanse.

En fin kanal til å nå en gruppe som vi ikke når så lett ellers. Vi har en stor gruppe i kommunen som er ikke-digitale.
– Ansatt i pilotkommune

Enkelte viser også til beredskapspotensialet ved å ha en slik kanal. Sett i sammenheng med at alle kommuner har et ansvar for å bygge beredskap lokalt,[3] er «På dørterskelen» en enkel måte å nå ut med universell informasjon til innbyggerne om grep de selv bør ta og dermed bygge egenberedskap. «På dørterskelen» har følgelig **styrket kommunenes evne til å kommunisere med innbyggere**.

Fysiske brosjyrer er en egnet kanal, fordi målgruppen ikke alltid får med seg informasjon på nett. Kan mobilisere til aktiviteter og samtidig dele kunnskap om BankID, svindel og potensielle endringer som skjer.
– Ansatt i pilotkommune

En kommune trekker frem at informasjonsskrivet gjennom «På dørterskelen» er en mye billigere og mer effektiv kommunikasjonskanal for kommunene enn om de skulle sendt ut brev til denne målgruppen. Videre forteller en kommune at «På dørterskelen» har etablert seg som en troverdig informasjonskanal. De opplever at det er veldig fint å ha med Posten som leverer informasjonsskrivet, fordi det er en kjent aktør og en nøytral part. Innbyggerne stoler veldig på Posten som aktør.

Kommunene får styrket oversikt og samarbeid om aktivitetstilbud internt i kommunen

Gjennom arbeidet med «På dørterskelen» har alle kommunene i piloten opplevd positive samarbeidsgevinster internt i kommunen, såkalte input-gevinster. Flere kommuner opplever at arbeidet med «På dørterskelen» har gitt dem **bedre oversikt** over aktiviteter som foregår i kommunen, slik at de lettere kan formidle informasjon om disse aktivitetene både på nett og på informasjonsskrivet i «På dørterskelen». En kommune har også identifisert at det er få aktiviteter for eldre i sommermånedene, som illustrerer at arbeidet kan brukes til å forbedre det samlede tilbudet i kommunen.

Gjennom arbeidet med «På dørterskelen» forteller også kommunene at de har fått **styrkede nettverk** og **samarbeid** mellom kommunen og frivillige aktører lokalt. En frivilligkoordinator forteller at rollen som bindeledd mellom kommunen og frivilligheten har blitt lettere og at kommunen dermed får mer ut av stillingen. For eksempel har arrangører begynt å melde inn til frivilligkoordinator om hvilke tilbud de har og når, for å få denne informasjon med på informasjonsskrivet. Mer tilgjengelig informasjon om ulike arrangementer gjør også at det samlede tilbudet blir mer helhetlig og koordinert, for eksempel ved at man kan sikre at aktiviteter rettet mot samme målgruppe ikke overlapper.

Jeg tenker jo kanskje at det mest positive både for min del og kanskje brukerne sin del er jo at det er så mye enklere å vite hva som skjer nå. I starten i min jobb, så var det vanskelig å finne ut hva som skjedde. Alle forskjellige organisasjoner og lag hadde

[3] NOU 2023: 17. Nå er det alvor — Rustet for en usikker fremtid

en egen facebook-side, og det var den eneste plassen de skrev om når noe skjedde. Så det var jo liksom hver uke som en måtte bruke så utrolig mye tid på å finne ut hvilke arrangement som faktisk fant sted. Men nå så får vi jo tips på mail, nå får jeg jo vite om alt som skjer.
– Ansatt i pilotkommune

Gjennom piloten har kommunene blant annet hatt dialog med Eldrerådet om tjenesten. Eldrerådene har vært aktive i å gi innspill og tilbakemeldinger om tjenesten. En kommune forteller at representanter fra Eldrerådet har ønsket seg en ikke-digital formidlingskanal i mange år, som kommunen ikke har hatt ressurser til å imøtekomme på egenhånd. Denne representanten fra Eldrerådet har nå uttrykt at dette er det beste som har skjedd i kommunen noen gang, og har sendt takkebrev til kommunen. Samlet har dette bidratt til felles positive opplevelser og giv for både kommune og eldre innbyggere, slik sitatet under illustrerer.

Vi fikk noen veldig gode suksesshistorier fra eldre som opplevde at det var positivt, og at de faktisk også hadde kommet på aktiviteter, og det ble en sånn veldig synergi internt i kommunen ved at man fikk en sånn «wow» og innbyggerne liker det. Da må vi legge mer trøkk bak, og da må vi jobbe enda mer med det. Dette har virkelig noe for seg. Denne kanalen treffer. Det ble en veldig sånn positiv spin-off som jeg tror har vært viktig for oss internt.
– Ansatt i pilotkommune

Videre har aktører lokalt med nettverk på tvers av kommuner spredt informasjon om tjenesten til andre, som vist gjennom sitatet under.

Eldrerådet har også tatt det videre opp i andre kommuner. At kommunen er i en pilot, og der gjør vi sånn. De trodde nesten ikke det var sant, og at det går an at kommuner kan sende ut sånn. Det var helt nei, trodde jeg nesten ikke på, så det var jo sånn veldig positivt.
– Ansatt i pilotkommune

Kommunene har skapt et grunnlag for samarbeid og innovasjon på flere områder

Videre legger de styrkede nettverkene til rette for og åpner for økt samarbeid mellom aktørene også knyttet til andre problemstillinger. Det bidrar til **økt tverrfaglighet og kan redusere silotenkningen** som ofte bygger seg opp mellom ulike tjenesteområder.

Inviterer så fint til dialog og samhandling på tvers, mellom sektorer og tjenestenivåer, som jeg syns er kraftfullt og fint. Bidrar til noe annet og noe, enn hvis vi fortsetter hver for oss.

– Ansatt i pilotkommune

Arbeidet med «På dørterskelen» har for flere kommuner bidratt til å **legge til rette for innovasjon og nyskaping,** både i egen kommune og for andre kommuner som hører om tjenesten, ved at det har tilført **nyttige erfaringer med nye samarbeidsformer** som har gitt inspirasjon til å tenke nytt rundt organisering og innretning av tjenester. «På dørterskelen» oppleves i den forbindelse som en nyttig og praktisk uttesting av nye måter å arbeide på. En kommune opplever at «På dørterskelen» har bidratt til å etablere offentlig-privat samarbeid for første gang – selv om man tidligere har snakket om det og forsøkt å få de til ved flere anledninger.

Piloten har også endret måten kommunen ser sin egen rolle på. Tror vi fikk en øyevekker over hva som er viktig å tenke på og jobbe med fremover. Tenke annerledes, nye måter å jobbe på, fokus på kommunikasjon ut mot sårbare grupper vil antagelig bare øke fremover. […] Gir nyttig erfaring i nye samarbeidsformer. – Ansatt i pilotkommune

3.3 Mulige gevinster lengre sikt

Når det gjelder input-gevinster internt i kommunen, kan dette i seg selv bidra til bedre samordning mellom tjenester i kommunen som vil komme innbyggerne til gode i tillegg til å bidra til effektivitet internt i kommunen gjennom bedre kommunikasjon og samarbeid.

Når det gjelder output-gevinster, vil det også være stor sammenheng mellom hvilke gevinster innbyggerne opplever og hvor mange innbyggere som opplever disse gevinstene, og hvilke gevinster og hvor store gevinstene for kommunen er. Dette vises i figur 3-1 hvor flere umiddelbare gevinster utløses for hvert av stegene nummerert 2, 3 og 4.

Gevinster for innbyggere på lengre sikt

Figur 3-7 Oppsummert: Gevinster for innbyggere på lengre sikt

- Positiv innvirkning på lykkefølelse, psykisk helse og livskvalitet
- Bedre sosialt nettverk og motvirke ensomhet
- Bedre fysisk og mental helse

Mikromøter på dørterskelen kan ha positiv innvirkning på de eldres lykkefølelse, psykiske helse og livskvalitet

Sosial kontakt er forbundet med **lykke og kan fungere som en buffer når man opplever** stress i livet.[4] [5] Det har lenge vært etablert at menneskers velvære henger sammen med kvaliteten på deres nære relasjoner. Nyere forskning viser imidlertid at også interaksjon med fremmede også er viktig for menneskers livskvalitet. Dette henger sammen med gjensidig avhengighetsteori, som beskriver tre grunnleggende trekk ved alle situasjoner: interessekonflikter, gjensidig avhengighet og relativ makt. Forskningen viser at korte møter med fremmede sjelden er preget av interessekonflikt, i tillegg til at de fleste viser høy grad av sosial oppmerksomhet og hjelp i interaksjon med fremmede. Sosial kontakt fremmede er dermed ofte positive.[6] Eksperimentelle studier viser videre at det å hilse, smile eller ha en kort samtale **øker lykkefølelsen** hos begge parter på kort sikt.[7] [8]

Sosial inkludering er tett knyttet til **psykisk helse og livskvalitet**. Litteraturen om «mattering»[9] peker på at dette handler om å **føle seg verdsatt**, i kombinasjon med det å **tilføre verdi**, enten til seg selv, andre, fellesskap og til arbeid. På norsk kan dette oversettes til «betydningsfull».[10] [11] Mikrobekreftelser handler om å invitere til aktiviteter i lokalsamfunnet og ta initiativ til å bli kjent, mens det motsatte skjer for eksempel når man utsettes for mobbing, diskriminering, ignorering eller

[4] Holt-Lunstad J., Smith T. B., Baker M., Harris T., Stephenson D. (2015). Loneliness and social isolation as risk factors for mortality: A meta-analytic review. *Perspectives on Psychological Science*, 10(2), 227–237.

[5] Holt-Lunstad J., Smith T. B., Layton J. B. (2010). Social relationships and mortality risk: A meta-analytic review. *PLOS Medicine*, 7(7), Article e1000316. https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000316

[6] Van Lange, P. A. M. (2021). Vitamin S: Why is social contact, even with strangers, so important to well-being? *PsyEcology*, 30(3). https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/09637214211002538#bibr8-09637214211002538

[7] Epley N., Schroeder J. (2014). Mistakenly seeking solitude. *Journal of Experimental Psychology: General*, 143(5), 1980–1999.

[8] Gunaydin G., Oztekin H., Karabulut D. H., Salman-Engin S. (2021). Minimal social interactions with strangers predict greater subjective well-being. *Journal of Happiness Studies*, 22(4), 1839–1853.

[9] Prelleltensky, I. (2019). Mattering at the intersection of psychology, philosophy, and politics. *American Journal of Community Psychology*, 65(1-2). https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/ajcp.12368

[10] Krokstad, S. (2021). Hva skal til for å få flere i arbeid? *Tidsskrift for den norske legemiddelforening*, 141(3). https://tidsskriftet.no/2021/02/essay/hva-skal-til-fa-flere-i-arbeid

[11] Næss, O. og Heimburg, D. von (2021). Aksjonsforskning. https://www.fagbokforlaget.no/Aksjonsforskning/I9788245032635?fbclid=IwAR0KKsXDFQG3ERB0Ar5pg_xPHbY8z_UsDqOUZAfgpHZ2fS5NyQJNJcHYpzU

liknende.[12] Ettersom man gjennom «På dørterskelen» både besøker folk og inviterer til deltakelse, resonnerer tjenesten godt med «mattering»-perspektivet.

Deltakelse i aktivitetstilbud og frivillig arbeid kan gi eldre bedre sosialt nettverk og motvirke ensomhet

Eldre har særlig risiko for ensomhet på grunn av at sosiale nettverk kan svekkes når man trer ut av arbeidslivet og etter hvert som venner og familie faller fra. I ytterste konsekvens kan dette medføre sosial isolasjon, ensomhet og depresjon.[13]

Dansk forskning viser samtidig **tydelige sammenhenger mellom ensomhet og helseproblemer**. På den ene siden kan ensomhet bidra til at man blir mindre fysisk aktiv, som kan påvirke fysisk funksjonsevne negativt, særlig blant de eldre. Videre viser forskningen at ensomhet kan gi økt risiko for hjerte- og karsykdommer, inflammatoriske sykdommer, Alzheimer sykdom og depresjon.[14] [15]

Oppmøte på aktiviteter sammen med andre kan gi innbyggerne **sosial kontakt** som er viktig for å **få nettverk** og **motvirke ensomhet** blant eldre. Dette kan også ha stor innvirkning på **mental helse og livskvalitet**.[16] [17] Dette peker mot at man kan få langsiktige effekter.[18] Ifølge *Frivillighetsbarometeret*, oppgir 25 % av de frivillige at **frivillig innsats er viktig for deres fysiske og psykiske helse**. Verdien av å gjøre noe nyttig og verdien av bedre fysisk og psykisk helse er lik for deltagere i alle aldersgrupper, mens de eldre over 60 år er forholdsvis mer opptatt av det sosiale aspektet ved deltakelse i frivilligheten, som kan erstatte nettverket de tidligere hadde gjennom jobb.[19]

Deltakelse i aktivitetstilbud og frivillig arbeid kan bidra positivt til eldres fysiske og mentale helse

En gjennomgang av norsk og internasjonal forskning om sammenhenger mellom deltakelse i frivillig arbeid og fysisk helse og livskvalitet (mental helse), viser at frivillige som regel har bedre helse enn andre – herunder **bedre allmennhelse, færre fysiske helseplager, mer velvære og bredere sosiale nettverk**.[20] Betydningen av deltakelse i frivillig arbeid på særlig eldres livskvalitet har blitt bekreftet i flere større metastudier.[21] [22] Det er blant annet god støtte i forskningen for at eldre som deltar i frivillig arbeid har **færre symptomer på depresjoner** sammenlignet med eldre som ikke

[12] Heimburg, D. von og Ness, O. (2022). *Sosial inkludering, mattering og livskvalitet*. https://www.verdensdagen.no/gjesteinnlegg/sosial-inkludering-mattering-og-livskvalitet

[13] Fladmoe, a. og Folkestad, B. (2016). *Frivillighet og folkehelse – En kunnskapsgjennomgang*, 11. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor. Bergen/Oslo. https://www.samfunnsforskning.no/sivilsamfunn/publikasjoner/notater/notat_02_2016_v4.pdf

[14] Jessen, M. A. B., Pallesen, A. V. J. , Kriegbaum, M., & Kristiansen, M. (2017): The association between loneliness and health – a survey-based study among middle-aged and older adults in Denmark. *Aging & Mental Health*, 22(10). http://dx.doi.org/10.1080/13607863.2017.1348480

[15] Aldring og helse. Nasjonalt senter (2017). *Ensomhet kan være helseskadelig.* https://www.aldringoghelse.no/ensomhet-kan-vaere-helseskadelig/

[16] Greenfield, E. A., & Marks, N. F. (2004). Formal Volunteering as a Protective Factor for Older Adults' Psychological Well-Being. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 59(5), 258-S264. doi:10.1093/geronb/59.5

[17] Thoits, P. A. (1986). Multiple Identities: Examining Gender and Marital Status Differences in Distress. *American Sociological Review*, 51(2), 259-272. doi:10.2307/2095520

[18] Fladmoe, a. og Folkestad, B. (2016). Frivillighet og folkehelse – En kunnskapsgjennomgang, 9-10. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor. Bergen/Oslo. https://www.samfunnsforskning.no/sivilsamfunn/publikasjoner/notater/notat_02_2016_v4.pdf

[19] Frivillighet Norge (2023). Frivillighetsbarometeret. https://www.frivillighetnorge.no/rapport/frivillighetsbarometeret/frivillighetsbarometeret-2023/hovedfunn-2/hovedfunn

[20] Fladmoe, a. og Folkestad, B. (2016). Frivillighet og folkehelse – En kunnskapsgjennomgang, 9-10. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor. Bergen/Oslo. https://www.samfunnsforskning.no/sivilsamfunn/publikasjoner/notater/notat_02_2016_v4.pdf

[21] Anderson, N. D., Damianakis, T., Kröger, E., Wagner, L. M., Dawson, D. R., Binns, M. A., Bernstein, S., Caspi, E. og Cook, S. L. (2014). The benefits associated with volunteering among seniors: A critical review and recommendations for future research. *Psychological Bulletin*, 140(6), 1505-1533. doi:10.1037/a0037610

[22] Wheeler, J. A., Gorey, K. M., og Greenblatt, B. (1998). The beneficial effects of volunteering for older volunteers and the people they serve: a meta-analysis. *International Journal of Aging & Human Development*, 47(1), 69-79.

deltar i frivillig arbeid.[23] Flere forskere har imidlertid fastslått at disse effektene er betinget av at den frivillige deltakelsen må være indre motivert[24] og ikke blir så stor at den medfører stress.

En annen sentral forklaringsfaktor for hvorfor frivillighet bidrar til bedre livskvalitet, handler om at frivillig arbeid former og endrer måten man ser på seg selv, generelt at man **føler seg bra og styrker eget selvbilde** når man hjelper andre og føler at man utgjør en forskjell[25] [26] og at livet føles meningsfullt. **Anerkjennelse og takknemlighet** som følger av den frivillige innsatsen, er med på å styrke selvbildet, i hvert fall midlertidig.[27] En studie har også funnet at deltakelse i frivillighet økte eldres selvtillit.[28] Det er imidlertid krevende å fastslå årsaksrekkefølger, og personer med godt velvære bruker i utgangspunktet mer tid på frivillighet.

Deltakelse i frivillig aktivitet er én måte å få eldre aktivisert, som generelt er bra for å **forebygge sykdom**. På denne måten kan både deltakelse på aktiviteter eller frivillig deltakelse ha et **positivt fysisk helseaspekt**, og særlig for eldre. Videre finnes det forskning som studerer hvordan sosiale nettverk også er en **ressurs for å takle sykdom** som oppstår, gjennom å få informasjon og støtte.[29] [30]

Ifølge rapporten *Betingelser for frivillige innsats* blir hele 71 % av de frivillige rekruttert gjennom å bli spurt eller fordi de får høre om muligheten gjennom en bekjent. 79 % av de som ikke har vært frivillige i løpet av de siste 12 månedene sier at de heller ikke har blitt spurt. Dette kan indikere at de som ikke er frivillige i dag antakelig ikke har blitt spurt om å være frivillig og ikke vet hvordan de kan bli det.[31]

Gevinster for kommunen på lengre sikt

Figur 3-8 Oppsummert: Gevinster for kommunene på lengre sikt

- Utsette omsorgsbehov
- Bedre ressursutnyttelse
- Styrke kommunens rolle som samfunnsutvikler
- Frivillighet bidrar til tillit og omstillingsdyktige samfunn
- Systemforandring mot mer bærekraftige arbeidsmåter
- Økt trivsel og trygghet kan bidra til at flere bor lenger hjemme

[23] Anderson, N. D., Damianakis, T., Kröger, E., Wagner, L. M., Dawson, D. R., Binns, M. A., Bernstein, S., Caspi, E. og Cook, S. L. (2014). The benefits associated with volunteering among seniors: A critical review and recommendations for future research. Psychological Bulletin, 140(6), 1505-1533. doi:10.1037/a0037610

[24] Stukas, A. A., Snyder, M., og Clary, E. G. (1999). The Effects of "Mandatory Volunteerism" on Intentions to Volunteer. *Psychological Science*, 10(1), 59-64. doi:10.1111/1467-9280.00107

[25] Clark, C. (1987). Sympathy Biography and Sympathy Margin. *American Journal of Sociology*, 93(2), 290-321.

[26] Wuthnow, R. (1993). Acts of Compassion: Caring for Others and Helping Ourselves. Princeton: Princeton University Press.

[27] Musick, M. A. og Wilson, J. (2008). Volunteers: A social profile, 495. Bloomington and Indianapolis: Indiana University Press.

[28] Omoto, A. M., Snyder, M., og Martino, S. C. (2000). Volunteerism and the Life Course: Investigating Age-Related Agendas for Action. Basic and Applied Social Psychology, 22(3), 181-197. doi:10.1207/S15324834BASP2203_6

[29] House, J. S., Landis, K. R., og Umberson, D. (1988). *Social relationships and health. Science*, 241(4865), 540-545.

[30] Rietschlin, J. (1998). Voluntary Association Membership and Psychological Distress. *Journal of Health and Social Behavior*, 39(4), 348-355. doi:10.2307/2676343

[31] Wollebæk, D, Sætrang, S. & Fladmoe, A., (2015). *Hovedfunn. Betingelser for frivillig innsats – motivasjon og kontekst*.

https://www.samfunnsforskning.no/sivilsamfunn/publikasjoner/grafiske/a4_folder_frivillighet_nett_v2.pdf

Utsette omsorgsbehov

Økt sosial kontakt kan bidra til å redusere ensomhet, som er forbundet med nedsatt fysisk funksjonsevne og økt risiko for hjerte- og karsykdommer, inflammatoriske sykdommer, Alzheimer sykdom og depresjon.[32] I tillegg har vi vist at sosiale nettverk er en ressurs for å takle sykdom gjennom å få informasjon og støtte.[33] [34] For kommunen kan dette gi besparelser i form av at omsorgsbehov utsettes, potensielt reduserte ventetider og færre syke å behandle.

I tillegg til å bidra til økt sosial kontakt, har vi gjennom forrige kapittel vist hvordan deltakelse på enkelte aktiviteter bidrar til fysisk aktivisering, men også kan ha betydning for ernæring, og økt helsekompetanse hos de som deltar. Dette kan være viktige bidrag til forebygging av sykdom og skader, som også vil kunne bidra til å utsette omsorgsbehov og redusere ventetider i kommunal helsetjeneste.

Som nevnt forteller en av innbyggerne at hen dusjer den dagen postbudet kommer på døra, fordi det er større sannsynlighet for å bli oppdaget dersom vedkommende faller i dusjen. Fallskader blant eldre er vanlig, og omtrent halvparten av eldre som bor hjemme, faller årlig. Mange fall resulterer i brudd. Av alle innleggelser på sykehjem, skjer 40 prosent i etterkant av fall.[35] Fall er beregnet til å være «den nest mest kostbare tilstanden i Norge i 2019 etter demens […]».[36] At eldre trener styrke og balanse og bor i et fallsikkert hjemmemiljø, er viktig kommunalt forebyggende arbeid. Her kan «På dørterskelen» være til hjelp, med tanke på at informasjonsskrivet og aktivitetstilbudet de eldre inviteres til gjennom dette, kan bidra til bevisstgjøring og økt kunnskap om fall og forebygging hos målgruppen.

Bedre ressursutnyttelse

Det brukes enten frivillige eller kommunale personalmessige og økonomiske ressurser for å opprettholde aktivitetstilbud. Som vist har både frivillige og kommunale tilbud opplevd flere deltakere på sine tilbud, som tilsier bedre ressursutnyttelse ettersom flere får nytte av tilbudene.

Det å jobbe tettere i lokalsamfunn med å synliggjøre enda mer de ulike tilbudene og tjenestene som er tilgjengelig i seg selv, kan bidra til å avlaste kommunale tjenester. Det bidrar til å synliggjøre mer hva som finnes av tilbud, slik at kommunen kan bruke mindre ressurser på akkurat den jobben. Et konkret eksempel fra en av pilotkommunene, er at informasjonsskrivet i «På dørterskelen» erstatter produksjon av annonser for å få ut informasjon til målgruppen. Slik sparer kommunen både tid på annonseproduksjon samt utgifter til annonsene.

Styrke kommunens rolle som samfunnsutvikler

De umiddelbare gevinstene som pilotkommunene har opplevd til nå knyttet til nye samarbeidsformer og innovasjonsarbeid, kan igjen være en bidragsyter til at kommunene klarer å utvikle seg og svare til forventningene fremover om kommunen som samfunnsutvikler. Kommunene står i en omfattende omstilling, og noen av problemstillingene vil vi redegjør for i kapittel 4. Overordnet sett kan vi si at kommunene fremover må skape sin rolle som samfunnsbygger, blant annet gjennom nye samarbeidsformer. En av de statlige aktørene vi har snakket med i denne følgeevalueringen, beskriver endringen kommunene står i på følgende måte:

[32] Jessen, M. A. B., Pallesen, A. V. J. , Kriegbaum, M., & Kristiansen, M. (2017): The association between loneliness and health – a survey-based study among middle-aged and older adults in Denmark. *Aging & Mental Health*, 22(10). http://dx.doi.org/10.1080/13607863.2017.1348480

[33] House, J. S., Landis, K. R., og Umberson, D. (1988). *Social relationships and health*. Science, 241(4865), 540-545.

[34] Rietschlin, J. (1998). Voluntary Association Membership and Psychological Distress. *Journal of Health and Social Behavior*, 39(4), 348-355. doi:10.2307/2676343

[35] Aga, R. 2020. Hva innebærer en fallskade? Tilgjengelig på: https://sykepleien.no/fag/2020/10/hva-innebaerer-en-fallskade

[36] Helsedirektoratet (2024). Nasjonale faglige råd for forebygging av fall hos eldre [nettdokument]. Oslo: Helsedirektoratet (siste faglige endring 16. mai 2024). Tilgjengelig fra https://www.helsedirektoratet.no/faglige-rad/fallforebygging-hos-eldre

Innbyggere forventer at kommunene fikser alt, men kommunen er ikke en tjenesteleverandør lengre, men en samfunnsbygger. «På dørterskelen» er et viktig, men enkelt bidrag i å få kommunen inn i dette nye sporet.
– Statlig aktør

De ansatte er tydelige på at tiltaket ikke løser alle problemene kommunen står i, men er et viktig – og foreløpig unikt – bidrag i riktig retning. Flere informanter påpeker at «På dørterskelen» har lykkes med å få på plass en ny samarbeidsform i pilotkommunene.

Frivillighet bidrar til tillit og et omstillingsdyktig samfunn

Dersom «På dørterskelen» kan hjelpe til å senke terskelen for å bidra i frivilligheten, vil det kunne ha konsekvenser også utover den enkeltes livskvalitet. Som beskrevet i Regjeringens *Frivillighetsmelding*, legger frivilligheten til rette for møter og meningsutveksling mellom innbyggere, og stimulerer på den måten til aktivt medborgerskap og innovasjonskraft. Frivilligheten kalles derfor en «katalysator» for tillitsbygging. Norge og de andre nordiske landene skårer høyt på sosial tillit[37], som har vært viktig i å bygge velferdssamfunnet vårt og gir oss trygghet, bedre livsmuligheter og overskudd til å bidra. Det påpekes videre at høy tillit er samfunnsøkonomisk lønnsomt, fordi det bidrar til mindre konflikt, mindre kontroll og mer åpenhet, og større tro på at avtaler holdes.[38]

Systemforandring mot mer bærekraftige arbeidsmåter

Som von Heimburg og Næss skriver, kommer sosial inkludering for god psykisk helse og livskvalitet, samfunnet til gode. Det handler blant annet om å sikre gode levekår, utjevne sosiale forskjeller i livsmuligheter, skape inkluderende arbeids- og organisasjonsliv og demokratisk påvirkning.[39]

Mikromøtene som blant annet «På dørterskelen» legger til rette for, gjør at individer tenker annerledes om seg selv, og kan trigge menneskers bevissthet og handling.[40] Dette gjør at man i større grad blir delaktig i å påvirke strukturer og slik kan mikromøtene anses som en muliggjører for systemforandring. Endringene skjer fra individ, til relasjon, til nettverk, til kommune og til storsamfunn, i et økosystem hvor påvirkningen skjer alle veier. Heimburg og Næss diskuterer i en forskningsartikkel behovet for transformativ endring for å oppnå samfunnsmålene om å skape helse og velvære for alle. Artikkelen argumenterer for at det er nødvendig å ta hensyn til menneskelige relasjoner og vår avhengighet av andre mennesker som en «kollektiv» nødvendighet, og at dette bør være kjernen i fremtidens sosiale konstruksjon av offentlige og demokratiske institusjoner. For å svare på denne transformasjonsutfordringen presenterer artikkelen et rammeverk for å utvikle en relasjonell tilnærming til velferd – «relasjonell velferd». Rammeverket fanger opp krysningspunkter mellom velferdsstaten, demokratiet og menneskelige relasjoner. Rammeverket legger til grunn at sosial rettferdighet, muligheter, helse og velvære for alle, er sentrale offentlige verdier i samfunnsutviklingen.[41]

Økt trivsel og trygghet kan bidra til at flere bor lenger hjemme

Følgeevalueringen viser at tjenesten kan bidra til bedre helse og trivsel hjemme, ettersom tjenesten gir sosial kontakt på døra og et tilbud om å delta på aktiviteter. Slik sosial kontakt og deltakelse på aktiviteter, kan igjen bidra til bedre mental og fysisk helse, samt gi økt helsekompetanse som kan hjelpe den enkelte innbygger i forebygging av skader og sykdom. En langtidseffekt av dette kan igjen være at flere klarer seg selv og kan bli boende hjemme lengre.

[37] Andreasson, Ulf (2017). *Tillid – det nordiske guld. Rapport til Nordisk Ministerråd*. København: Nordisk ministerråd 2017:744

[38] Meld. St. 10 (2018-2019). *Frivilligheita – sterk, sjølvstendig, mangfaldig. Den statlege frivilligheitspolitikken*. Det kongelege kulturdepartement. https://www.regjeringen.no/contentassets/82a9eff104b3441d92c04198370a0724/nn-no/pdfs/stm201820190010000dddpdfs.pdf

[39] Heimburg, D. von og Næss, O. (2022). *Sosial inkludering, mattering og livskvalitet*. https://www.verdensdagen.no/gjesteinnlegg/sosial-inkludering-mattering-og-livskvalitet

[40] Prilleltensky, I. (2020). Mattering at the Intersection of Psychology, Philosophy, and Politics. *American Journal of Community Psychology*, 65(1-2). https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/ajcp.12368

[41] Heimburg, D. von og Ness, O. (2020). Relational welfare: a socially just response to co-creating health and wellbeing for all. *Scandinavian Journal of Public Health*, 49(6). https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1403494820970815

Potensielle gevinster av «På dørterskelen» er dermed at flere velger eller egner seg til å bo hjemme lengre. Følgeevalueringen har ikke inkludert økonomiske beregninger, men Rambøll er kjent med at dette har blitt gjort ved en annen anledning i regi av Posten.

4. En liten, men viktig brikke i det store utfordringsbildet

Ambisjonene for piloten «På dørterskelen» er å på sikt kunne bli et tilbud for alle landets kommuner. Norske kommuner står i komplekse utfordringer fremover. Behovet for kommunale tjenester øker, samtidig som den kommunale økonomien blir knappere. Dermed er det viktig at nye tiltak er til hjelp på kort og lang sikt og samtidig ikke legger en ekstra, unødvendig byrde på kommunene.

I dette kapittelet vil vi trekke frem noen av de problemstillingene kommunene står i nå og fremover, samt relevante strategier som pekes på nasjonalt, som vi anser som relevante og vurderer «På dørterskelen» opp mot.

Økende behov for helse- og omsorgstjenester

Særlig knyttet til eldre innbyggere, vil antallet øke kraftig de neste årene, noe som gir økte behov innen helse- og omsorgstjenester. Framskrivinger mot 2050 viser at 90 prosent av økningen i forventet sykdomsbyrde i befolkningen vil skje i aldersgruppene over 65 år, og hovedsakelig blant dem over 80 år.[42] På samme tid blir andelen i arbeidsfør alder lavere, noe som påvirker skatteinntekter og tilgangen på arbeidskraft i negativ retning. SSB estimerer at behovet for arbeidstakere i helse- og omsorgssektoren vil øke med 100 000 personer frem mot 2060.[43] Samtidig opplever offentlig helsesektor rekrutteringsproblemer og problemene forventes å forsterke seg fremover.[44] Dette gjør at offentlig sektor, kommuner inkludert, må finne nye måter å løse utfordringene på:

> *«Norge kan ikke bemanne seg ut av utfordringene […] Det er nødvendig å intensivere innsatsen innen flere områder og bruke et bredt sett av virkemidler for å dempe etterspørselen etter personell, samtidig som vi ivaretar kvalitet og tilgjengelighet i vår felles helsetjeneste.»*
> Meld. St. 9 (2023–2024) Nasjonal helse- og samhandlingsplan 2024–2027 — Vår felles helsetjeneste

Kommunesektoren prioriterer allerede strengt rundt hvem som får plass i omsorgsboliger og sykehjemsplasser. Selv om antall eldre øker har antall sykehjemsplasser i Norge vært tilnærmet det samme de siste 15 årene.[45] Dette fordi sykehjemsplasser er dyre tilbud.

Den nasjonale og kommunale strategien har det siste tiåret vært å få folk til å bo lengst mulig hjemme i egen bolig, gjennom *Meld. St. 15 (2017–2018) Leve hele livet — En kvalitetsreform for eldre* og *Meld. St. 24 (2022–2023) Fellesskap og meistring — Bu trygt heime.* En sentral ambisjon i *Bu trygt heime* er å sikre at innbyggere opprettholder fysisk, psykisk og sosial funksjon og forebygge funksjonsfall og skrøpelighet hos eldre.

Det er godt dokumentert at fysisk aktivitet, bedre ernæring, sosialt nettverk og færre legemidler blant eldre bidrar til bedre funksjonsevne og livskvalitet, redusert forbruk av helse- og omsorgstjenester og har samfunnsøkonomiske gevinster.[46] Et av tiltakene i stortingsmeldingen *Bu trygt heime* er å legge til rette for at den enkelte kan ivareta egen helse gjennom å gjøre det enklere å komme i kontakt med frisklivs-, lærings- og mestringstilbud.[47]

[42] Meld. St. 9 (2023–2024) Nasjonal helse- og samhandlingsplan 2024–2027 — Vår felles helsetjeneste

[43] Holmøy, E., F. V. Haugstveit, og B. Otnes. 2016. Behovet for arbeidskraft og omsorgsboliger i pleie- og omsorgssektoren mot 2060.

[44] Nav. 2024. Bedriftsundersøkelsen 2024: Mindre optimisme - fortsatt mangel på arbeidskraft. Tilgjengelig på: https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/nyheter/bedriftsundersokelsen-2024-mindre-optimisme-fortsatt-mangel-pa-arbeidskraft

[45] Wettergreen, J., T. Ekonrud og D. Abrahamsen. 2019. Eldrebølgen legger press på flere omsorgstjenester i kommunen. SSB. Tilgjengelig på: https://www.ssb.no/helse/artikler-og-publikasjoner/eldrebolgen-legger-press-pa-flere-omsorgstjenester-i-kommunen

[46] Rønnevik, D.H. m.f. (2020). Fastlegenes rolle i forebyggende og helsefremmende arbeid - som utøver og lyttepost. Tilgjengelig på: https://www.ks.no/globalassets/Allmennlegenes-rolle-i-helsefremming-og-forebygging-endelig-nett.pdf

[47] Meld. St. 24 (2022–2023) Fellesskap og meistring — Bu trygt heime

Flere rapporter og utredninger fremhever behovet for å styrke borgernes evner til selv å forebygge sykdom og ta ansvar for egen helsesituasjon, blant annet for å avlaste kommunale helse- og omsorgstjenester i møte med eldrebølgen, økte kostnader og utfordringer med å skaffe nok personell. Et eksempel er Rambøll-rapporten *Bemanningsutfordringene i helse- og omsorgssektoren – utfordringsbildet og løsningsdimensjoner*, som viser at om lag en tredel av antall helsetapsjusterte leveår i Norge kan forklares med ulike påvirkbare risikofaktorer.[48] Med andre ord ligger det et stort potensial for å avlaste kommunale helse- og omsorgstjenester i tiltak som øker borgernes helsekompetanse og evne til å følge opp egen helsesituasjon gjennom kunnskap og sosial deltakelse.

I *Strategi for å øke helsekompetansen i befolkningen 2019-2023* fremheves det hvor viktig det er å gi budskapet på en måte som er tilpasset målgruppens forutsetninger. Blant annet er det ikke alle eldre som er fortrolige med digitale tjenester. [49]

Aleneboende eldre i distriktene

I årene fremover kommer flere eldre i mange distrikts- og utkantkommuner til å leve alene, uten nær familie og med utdanning og inntekt under gjennomsnittet.[50] Mange vil leve flere år med god helse som pensjonist før de etter hvert vil trenge mer omfattende helse- og omsorgstjenester.[51] I tråd med Distriktsmeldingen (Meld. St. 27, 2022-2023) er det viktig for regjeringen:

> *«å stimulere til ei samfunnsutvikling som fremjar friskare aldring, slik at eldre kan leve eit aktivt liv i eit aldersvenleg samfunn. Dagleg fysisk og sosial aktivitet er viktig for god helse og livskvalitet. Det er derfor viktig med tilgjengelege tilbod for alle, uavhengig av alder, funksjonsnivå og sosioøkonomisk status.»*
>
> Meld. St. 27 (2022–2023) Eit godt liv i heile Noreg – distriktspolitikk for framtida

Digitalt utenforskap

Digitalt utenforskap øker utfordringene med å bruke offentlige tjenester, og terskelen for å få informasjon fra kommunen – fra nettsider eller sosiale medier – blir dermed høy. En rapport fra HK-dir (tidligere Kompetanse Norge) fant at rundt 14 prosent av den norske befolkning er så lite digitale at de vil ha store utfordringer med å bruke digitale offentlige tjenester. Dette tilsvarer omtrent 600 000 personer. 3 prosent av innbyggerne, tilsvarende omtrent 130 000 personer, oppga i samme undersøkelse at de ikke bruker internett og smarttelefon, PC eller nettbrett. Ikke overraskende er seniorer overrepresentert i disse kategoriene, og blant de over 80 år oppga omtrent 30 prosent at de ikke bruker internett eller noen digitale verktøy.[52] Dette bildet bekreftes også gjennom Rambølls kartlegging *IT i praksis* i 2022, som også fant at seniorer i større grad foretrekker personlig oppmøte eller å ringe på telefon enn den øvrige befolkningen.[53]

Beredskap for ekstreme situasjoner

Kommunene er en grunnleggende byggestein i beredskapen i Norge og sammen med «de tre nødetatene, brann- og redningsvesenet, politiet og helsetjenesten, den offentlig organiserte redningstjenesten og frivillige rednings- og beredskapsorganisasjoner», utgjør de selve grunnberedskapen i Norge.[54] Ifølge NOU-en *Nå er det alvor* har alle kommuner, uavhengig av

[48] Rambøll, 2022. Bemanningsutfordringene i helse- og omsorgssektoren – utfordringsbildet og løsningsdimensjoner
[49] Strategi for å øke helsekompetansen i befolkningen 2019-2023 (2019)
[50] Framtidens eldre i by og bygd (SSB, 2017)
[51] Meld. St. 27 (2022–2023) Eit godt liv i heile Noreg – distriktspolitikk for framtida
[52] Ane Mathea Bjønness, Tor Midtbø, Hanne Størset, Camilla Hovind Ulven (2021). Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse. Kompetanse Norge https://hkdir.no/rapporter-undersokelser-og-statistikk/befolkningens-digitale-kompetanse-og-deltakelse-2021
[53] Rambøll, 2022. IT i praksis 2022. Status for digitalisering i norsk offentlig sektor.
[54] NOU 2023: 17. Nå er det alvor — Rustet for en usikker fremtid

innbyggertall, geografi og økonomi, «det samme ansvaret for kritiske tjenester til befolkingen og for å bygge beredskap for å ivareta disse tjenestene ved ulike utfordringer».[55]

Samarbeid med lokalt næringsliv og frivillige organisasjoner blir trukket frem som viktig for å styrke kommunenes beredskapsarbeid i årene fremover.[56] Kvikkleireskredet i Gjerdrum (2020), ekstremværet Hans (2023) og Orkanen Dagmar (2011) er eksempler på ekstreme situasjoner som har gitt store ødeleggelser på infrastruktur og utfordrer offentlig sektors evne til å ivareta befolkningens trygghet og sikkerhet. Koronapandemien (2020) og kriger de siste årene har også hatt stor innvirkning på tilgangen på mat, byggematerialer og forbruksvarer i verden og i Norge.

Knappere kommunal økonomi og behov for omstilling

Samtidig som behovene øker, opplever de fleste norske kommuner økonomiske omstillinger hvor de må kutte i det kommunale tjenestetilbudet. I 2023 gikk 44% av landets kommunebudsjetteter i underskudd.[57] Fremover ser den økonomiske situasjonen ut til å bli enda mer prekær.

Utfordringsbildet er godt kjent blant ledere og ansatte i kommune-Norge. Behovet for nye løsninger har blitt etterspurt over flere år. «Offentleg sektor treng omstilling og nyskaping, noko som inneber ei endring i praksis og tenkjemåte», stod det i Innovasjonsmeldinga (Meld. St. 30 (2019-2020). I kommunesektoren sporer vi en økende utålmodighet blant ledere og ansatte med å komme i gang med endringsprosessen og nye måter å jobbe på.

Kommunesektorens politiske prioriteringer

Hva må til for at kommunesektoren skal lykkes?

I dokumentet *Kommunesektorens politiske prioriteringer 2024-2027* synliggjøres mål innen følgende temaer:

- Sterkt lokaldemokrati
- Bærekraftig velferd
- Inkluderende arbeids- og samfunnsliv
- Grønn fremtid
- Trygt og sikkert samfunn

Vi vurderer at «På dørterskelen» er et tiltak som bidrar til å styrke kommunenes muligheter til å nå flere av målene som er politisk prioritert. Her vil vi særlig trekke frem at «På dørterskelen» bidrar positivt knyttet til:

Et sterkt lokaldemokrati, herunder:

- Samarbeide med aktører i lokalsamfunnet

[55] NOU 2023: 17. Nå er det alvor — Rustet for en usikker fremtid
[56] NOU 2023: 17. Nå er det alvor — Rustet for en usikker fremtid
[57] Svendsen, E. 2024. Over halvparten av landets toppledere styrer mot underskudd. Tilgjengelig på: https://www.kommunal-rapport.no/nyheter/over-halvparten-av-landets-toppledere-styrer-mot-underskudd/779268

- Samarbeide med hverandre og med staten

Bærekraftig velferd, herunder:

- Utvikle et samfunn som fremmer innbyggernes fysiske og psykiske helse og egenmestring
- Utvikle nye løsninger for omsorg fra familie, nettverk og sivilsamfunnet
- Bruke arbeidskraften mer effektivt
- Motivere og bygge samhold og kompetanse hos medarbeiderne

Inkluderende arbeids- og samfunnsliv:

- Legge til rette for likeverdig deltagelse for alle, uavhengig av funksjonsevne og digital kompetanse
- Fremme et sterkt og mangfoldig sivilsamfunn

Trygt og sikkert samfunn:

- Styrke arbeidet med å forebygge og håndtere kriser og uønskede hendelser
- Styrke den demokratiske beredskapen i befolkningen
- Styrke robusthet i kommunene

Vi kan med sikkerhet si at tiltaket «På dørterskelen» i stor grad spiller på lag med en stor del av de politiske prioriteringene som Landstinget i KS har gjort for kommunesektoren fremover.

Interesse fra andre kommuner

Andre kommuner, som ikke har vært med i pilotprosjektet, har meldt interesse om å få tilgang til samme tjeneste som ligger i «På dørterskelen». I samtale med en kommuneansatt i en kommune på Østlandet fremheves det hvor vanskelig det er for kommunen å nå ut med informasjon til alle. I dag bruker de en egen portal på internett med oversikt over aktiviteter i nærmiljøet, kommunale nettsider, Facebook samt at de lener seg på at informasjonen sprer seg mellom innbyggere. Samtidig er det mange i målgruppen de ikke når.

Den kommuneansatte mener «På dørterskelen» tilbyr en plattform og legger til rette for et samarbeid kommunesektoren sårt trenger:

«Dette bidrar til å løse en floke vi ikke vet hvordan å gripe fatt i i dag».
Ansatt i en kommune som ikke har vært pilotkommune

5. Viktige forutsetninger for gevinstrealisering

Som kapittel 3 viser, er det identifisert en rekke gevinster fra tjenesten «På dørterskelen». Kapittelet viser gevinstpotensialet på kort og lang sikt basert på intervjuer med pilotkommunene og forskning. Følgeevalueringen har også fanget opp viktige forhold som forutsettes for gevinstrealisering i kommunene. Disse forutsetningene er koblet til tre ulike dimensjoner. Den første dimensjonen er organisering og drift nasjonalt, den andre er organisering og drift lokalt, mens den tredje dimensjonen er knyttet til spredning og utrulling av tjenesten. Funnene er basert på intervjuer med både operative og strategiske roller i kommunesektoren.

5.1 Forutsetninger knyttet til nasjonal organisering og drift

Den første dimensjonen handler om hvilke forhold som påvirker organisering og drift av «På dørterskelen»-tjenesten nasjonalt, som har pekt seg ut gjennom følgeevalueringen. Noen av forutsetningene kan i tillegg styrke gevinstrealiseringen og potensialet som ligger i tjenesten.

Et viktig funn er at tjenesten bør **organiseres og driftes nasjonalt av en gruppe med dedikerte ressurser** fra partene i samarbeidet. Særlig pilotkommunene peker på de positive sidene ved å kunne kontakte ressurser i KS eller Posten ved oppstart av tjenesten, men også underveis. Fra strategiske roller i kommunesektoren kommer det frem at tjenesten med fordel kan knyttes til et nettverk regionalt eller nasjonalt. Det pekes på at dette kan gi en stabilitet rundt tjenesten, og at det blir enklere for kommuner som benytter tjenesten å dele erfaringer og lære av hverandre underveis. Det er også en effektiv måte å spre og foreslå nasjonalt innhold som skal ut på side 2, og for å samle tilbakemeldinger om tjenesten på en strukturert måte. Effektive tilbakemeldingssløyfer har blitt pekt på som en viktig forutsetning, spesielt av ansatte i pilotkommunene.

Et annet tydelig funn fra følgeevalueringen, er at «På dørterskelen» kan bidra med **større effekter dersom flere aktører kobles på nasjonalt og regionalt**. Noen mener det kan være hensiktsmessig med et nettverk av aktører, der både kommunesektoren, Posten og andre aktører sammen kan styrke tjenesten. Et tiltak kan være at eksisterende samarbeidspartnere, som Politiet og Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB), kobles enda tettere på arbeidet og utviklingen av tjenesten. Et annet tiltak kan være å knytte til seg nye partnere som kan bidra mer systematisk. Eksempler på dette er de regionale digitaliseringsnettverkene, Verdighetssenteret samt andre nasjonale aktører. Mer strukturerte samarbeid kan bidra til synergier og effekter som at informasjon om tjenesten når frem til enda flere i målgruppen og det skapes mer engasjement rundt hvordan målgrupper kan nyttiggjøre seg av informasjonen. Gjennom disse synergiene kan det også føre til at mindre innsats kreves lokalt i kommunen, fordi flere aktører bidrar i fellesskap. Flere peker også på at en slik nettverkstenkning kan skape positive ringvirkninger til andre typer samarbeid i fremtiden.

Man kan se for seg ulike tilnærminger til utvidelse av samarbeidsnettverket. En kan være å få med flest mulig aktører, mens en annen kan være å inkludere et lite knippe med håndplukkede aktører. Det må gjøres en vurdering av fordeler og ulemper med ulike tilnærminger til eventuell utvidelse eller styrking av slike samarbeid.

Videre har følgeevalueringen fanget opp at kommunesektoren naturlig nok er opptatt av **hvordan tjenesten skal finansieres**. Evalueringen har ikke undersøkt finansiering som tema. Likevel har problemstillingen dukket opp i intervjuer og workshops knyttet til om «På dørterskelen» bør bli en nasjonal tjeneste tilgjengelig for alle landets kommuner. Implementering og drift av tjenesten krever en innsats både organisatorisk og økonomisk – på nasjonalt nivå og kommunalt nivå. I piloteringen er det kun en liten del av innsatsen som gjøres av kommunen selv, og den er hovedsakelig organisatorisk. For at «På dørterskelen» skal bli nyttig og nyttiggjort i kommunene fremover, fordrer

det at tjenesten finansieres statlig og ikke belaster kommunen økonomisk. En tydeliggjøring rundt finansiering av tjenesten, fremstår som viktig for kommunene.

Et siste funn under dimensjonen organisering og drift nasjonalt, er **fordelen av en IT-løsning som raskt kan videreutvikles i tråd med kommunenes behov og innspill**. Gjennom piloteringen av «På dørterskelen» har Posten utviklet en løsning der kommunene selv fyller sitt informasjonsskriv med innhold. Gjennom tiden har kommunene gitt innspill til forbedringer for denne løsningen, som Posten tilsynelatende har respondert på og utviklet raskt. Det effektive samarbeidet mellom Posten og kommunene har resultert i en treffsikker løsning som i stor grad understøtter kommunenes behov. Dette synes å være en helt vesentlig forutsetning for tilfredsheten blant kommunene som har pilotert tjenesten.

5.2 Forutsetninger for lokal organisering og drift

Denne dimensjonen handler om funn som har pekt på sentrale forutsetninger for den lokale organiseringen og driften av «På dørterskelen». Gjennom følgeevalueringen har Rambøll undersøkt hvordan pilotkommunene har organisert tjenesten og hvordan de ulike aspektene ved organiseringen har fungert. Basert på erfaringer og funn, gir dette kapittelet anbefalinger til hvordan fremtidige kommuner kan organisere tjenesten. Funnene er strukturert som en slags oppskrift på beste praksis for lokal organisering og drift.

Kommunene har, som del av piloteringen, vært gjennom en rekke steg på vei mot fullverdig drift av tjenesten. Det innebærer at de har forankret og besluttet å delta i piloten, jobbet med å finne en måte å organisere tjenesten på, de har eksperimentert med ulike måter å drifte tjenesten på, og de har jobbet med å finne gode former for samarbeid med lokale aktører underveis.

I det følgende redegjør vi for våre ni anbefalinger til kommunene ved en eventuell implementering og drift av «På dørterskelen». Anbefalingene er basert på erfaringer fra alle åtte pilotkommunene, som vi har innhentet gjennom intervjurundene og erfaringssamlingene underveis i følgeevalueringen.

Vi har videre valgt å dele de ni anbefalingene inn i tre overordnede deler: (1) etablere og planlegge, (2) implementere, og (3) drifte. Bakgrunnen for dette er at anbefalingene tar for seg ulike deler av implementeringsprosessen. Steget «etablere og planlegge» tar for seg prosessene fra den politiske beslutningen om å innføre tjenesten, til plassering, organisering og planlegging av tjenestens innretning og innhold. Steget «implementere», beskriver gode praksiser for å etablere samarbeidsrelasjoner og forankring internt i kommunen, mot målgruppen og ut mot frivillige og private aktører i lokalsamfunnet. Steget «drifte» tar for seg anbefalinger knyttet til den daglige driften av tjenesten, fra innhenting av tilbakemeldinger, til planlegging, justeringer og læring underveis. I det følgende, beskriverer vi hver enkelt anbefaling:

Etablere og planlegge

1. Informere og beslutte innføring av tjenesten

Det første steget hos alle kommuner som vil innføre «På dørterskelen» innebærer en informasjons- og beslutningsprosess hos administrativ og politisk ledelse i kommunen om innføring av tjenesten. En godt gjennomført prosess bør overbevise interessenter i kommunen om at tjenesten kan svare ut konkrete behov hos kommunen. Gjennom piloteringen hos de åtte pilotkommunene, fremkommer det at en slik prosess med fordel bør:

- Involvere ressurser fra flere sektorer, for å sikre at kommunen ser gevinster på tvers av tjenester og enheter.
- Informere beslutningstakere godt om tjenestens formål og gevinster, eksempelvis gjennom et større møte helt i starten av prosessen for å skape eierskap.
- Involvere operative ressurser i beslutningsprosessen, i tillegg til strategiske roller, som folkehelsekoordinator, innbyggertorg og/eller kommunikasjonsrådgivere. Slike ressurser er bedre kjent med kommunens og målgruppens behov, og kan bidra til å tydeliggjøre gevinster for beslutningstakerne og ta eierskap ved en eventuell beslutning.

2. Plassere tjeneste og definere intern rigg

Når tjenesten først er besluttet, er det neste steget å plassere tjenesten et sted i kommunen og definere en intern rigg for det praktiske arbeidet med tjenesten. Som kommunenes erfaringer viser, har de åtte pilotkommunene testet ut ulike former for organisering underveis, men er likevel samkjørte i sine anbefalinger:

- Tjenesten bør plasseres hos innbyggernære tjenester, f.eks. hos innbyggertorg eller folkehelsekoordinator, og inngå som en naturlig del av deres oppgaver.
- Ta grep for å sikre robusthet og kontinuitet i den daglige driften av tjenesten, f.eks. ved at flere kjenner til ansvaret og rutinene. Ideelt sett, bør to personer dele på oppgavene.
- Kommunen kan med fordel involvere kommunikasjonskompetanse i kjernegruppen, for å sikre fokus på klarspråk og god formidling ut mot målgruppen.

3. Forstå målgruppe og lokal kontekst

«På dørterskelen» er mest effektiv dersom tjenesten brukes målrettet for å dekke målgruppens behov. Erfaringsmessig kan likevel målgruppen være ulik fra kommune til kommune, og avhenge av blant annet demografiske forhold, bosettingsmønstre, og lokalsamfunnenes aktivitet og kontekst. Piloteringen har derfor vist viktigheten av å bruke tid på å forstå målgruppen og lokal kontekst, og slik kunne tilpasse tjenesten til disse. Kommunen kan med fordel:

- Bruke tid i oppstarten, og deretter med jevne mellomrom, på å definere hvem de ønsker å nå med tjenesten, og hvilke konkrete behov målgruppen har for informasjon. Eldrerådet er eksempel på et organ som kan brukes som sparringspartner.
- Utarbeide overordnede mål for hva tjenesten konkret skal bidra til, som f.eks. spesifikk informasjon, rekruttering til frivillighet, deltakelse på arrangementer.
- Lage en plan for hvordan tjenesten kan tilpasses og innrettes for å bidra til de overordnede målene.

Implementere

4. Etablere samarbeid med andre enheter i kommunen og forankre tjenesten godt

Samarbeid på tvers av kommunen om «På dørterskelen» er både en forutsetning for å realisere gevinster av tjenesten, og for mange en gevinst i seg selv. Det er viktig å sette av godt med tid og ressurser til å etablere samarbeid med andre enheter i kommunen, som med fordel kan bidra med innhold til skrivet. Erfaringene fra piloteringen tilsier at kommunene bør:

- Bruke tid på å forankre tjenesten i andre enheter, blant ledelse og hos politikere, eksempelvis gjennom informasjons-/forankringsmøter. Det bidrar til at «alle» forstår nytten av tjenesten, og forplikter til samarbeid om tjenesten.
- Eieren av tjenesten bør etablere samarbeid med andre enheter i kommunen, som kan bidra med nyttig informasjon til skrivet. Det kan inkludere frivillig sektor, helsesektor og flere andre aktører med tilbud eller tjenester ut mot innbyggerne.

5. Informere om og forankre tjenesten hos målgruppen

«På dørterskelen» innebærer en ny og ukjent tjeneste for målgruppen. Til tross for at pilotkommunene erfarte at de aller fleste innbyggerne som mottok skrivet reagerte positivt, er det likevel enkelte som opplever seg utrygge og usikre i møtet med postbud og informasjonsskrivet. Kommunene bør derfor:

- Informere innbyggerne godt om hva tjenesten er, hvilket formål den har og hvorfor den rulles ut. Bruk gjerne andre kommunale plattformer eller aviser, og tenk på pårørende som en viktig videreformidler.
- Informere innbyggerne tydelig om muligheten for å reservere seg mot tjenesten.

6. Informere om og forankre tjenesten hos lokale arrangører

Følgeevalueringen har vist at kommunene bruker mye tid innledningsvis på å innhente informasjon om, og skaffe oversikt over, arrangementer og aktiviteter som foregår i lokalsamfunnet. Mange kommuner har tilgang til aktivitetskalendre, men disse er erfaringsmessig ofte utdatert eller mangelfulle. Kommunene kan derfor spare mye tid på å etablere et forpliktende samarbeid med lokale arrangører om tilgang på informasjon. Kommunene bør derfor:

- Bruke tid på å etablere kontakt med og forankre tjenesten ute hos frivillige lag og foreninger.
- Forplikte arrangørene til å sende inn informasjon, eventuelt til å holde informasjon oppdatert og riktig. Informer aktørene tydelig om hvilke frister kommunen opererer med for å legge inn informasjon i skrivene.

Drifte

7. Ha regelmessig dialog med målgruppen, arrangører og bidragsytere

De neste tre stegene tar for seg anbefalinger til den daglige driften av «På dørterskelen», etter at tjenesten er innført og implementert. Den første anbefalingen dreier seg om behovet for å ha regelmessig dialog med interessentene av tjenesten. Innspill og tilbakemeldinger kan med fordel brukes til å fange opp resultatene og effektene av skrivet, hva som treffer målgruppens behov godt, hva som eventuelt bør gjøres annerledes. Kommunene bør:

- Opprette kanaler for tilbakemeldinger og innspill fra målgruppen, enten gjennom lokale arrangører, eldreråd eller andre arenaer.
- Hente inn tilbakemeldinger om resultater og deltakelse fra lokale arrangører. Dialogen er spesielt viktig i starten av hvert semester, men kan tilpasses og justeres underveis.
- Bruke tid på å justere innhold i henhold til tilbakemeldingene.

8. Vurder og planlegg informasjon regelmessig

Følgeevalueringen har vist at flere av kommunene opplevde å repetere, eller gå tom for, informasjon å legge inn i informasjonsskrivene. Det førte igjen til at de opplevde å i liten grad utnytte potensialet i tjenesten gjennom å nå ut med ny og nyttig informasjon til innbyggerne. Kommunene som derimot hadde en langsiktig og bevisst plan til hvilken informasjon de kunne og skulle legge inn i skrivet, og når de skulle formidle den, opplevde at de kunne bruke informasjonsskrivet som en effektiv kommunikasjonskanal. Kommunene anbefaler derfor å:

- Strukturere og legge en langsiktig plan for informasjon i skrivene (side 1 og side 2), med blikk på å unngå for mye repetisjon. Planen bør inkludere hvilke aktiviteter/informasjon kommunen vil formidle, når de vil formidle den, og hvem som må bidra med informasjon. Årshjul kan være et effektivt verktøy.
- Legg inn tid regelmessig til å vurdere behovet for å endre eller justere formidlingsplanen.

9. Delta i fora for erfaringsutveksling

Som del av piloteringen, har pilotkommunene inngått i et nettverk med hverandre, der også KS og Posten har deltatt. Kommunene trekker frem at et slikt nettverk har bidratt med nyttig erfaringsdeling og læring underveis. Flere trekker frem deltakelse i et nettverk som en forutsetning for å maksimere nytten av tjenesten, både for kommunen og for målgruppen. Den siste anbefalingen er derfor at:

- Kommunen bør delta i relevante fora for å utveksle erfaringer og lærdommer med andre kommuner.

5.3 Forutsetninger for spredning og utrulling av «På dørterskelen»

Den tredje og siste dimensjonen hvor vi har identifisert forutsetninger for gevinstrealisering, er knyttet til spredning og utrulling av tjenesten. Funnene under denne dimensjonen bygger i stor grad på data samlet inn gjennom intervjuer med strategiske roller i kommunesektoren, men også intervjuer med operative roller i pilotkommunene.

Tydelig budskap om tjenesten

Dersom «På dørterskelen» skal spres og bli en mulig tjeneste for kommuner i hele landet, er det essensielt at kjernen i tjenesten formidles tydelig. Flere trekker frem at det trengs tydelig kommunikasjon om hva tjenesten er og ikke er, og spesielt *hvordan tjenesten hjelper kommunene*. «På dørterskelen» er en nokså enkel tjeneste med potensielt store positive ringvirkninger. Hva kommunene kan forvente av tjenesten når den nyttiggjøres, og hva som kreves av kommunene for

å implementere og drifte tjenesten, er sentralt i dette. Det har kommet mange forslag til hvordan budskapet kan utformes og deles. Det pekes blant annet på at en informasjonspakke om tjenesten er noe kommunene kan få bruk for. Det foreslås av flere informanter at en slik pakke kan inneholde både informasjon om tjenesten, som for eksempel presentasjoner og videosnutter, men også materiell som understøtter kommunenes lokale implementering og organisering, slik som konkrete tips og triks basert på erfaringer og suksesshistorier. Sistnevnte omtales mer i detalj i kapittelet om forutsetninger for lokal organisering og drift.

Partnere til å spre budskapet

For å kunne spre både budskapet om tjenesten og tjenesten i seg selv, er det særlig to ting som pekes på som vesentlig. Det ene er å benytte eksisterende arenaer til formidling, og det andre er å knytte til seg samarbeidspartnere som formidlingen kan gjøres sammen med.

Når det gjelder arenaer for deling, har det blitt foreslått ulike konferanser og arrangementer der kommuner deltar. Informanter fra evalueringen mener at dette kan være aktuelt både i strategiske og operative fora. Begrunnelsen er at behovet for en slik tjenesten må komme nedenfra og opp og ovenfra og ned. På den ene siden er det en fordel at de ansatte i tjenestene har kjent på kroppen at de trenger en slik kanal til innbyggerne som «På dørterskelen» tilbyr. På den andre siden trenger strategiske lederroller i kommuner også å bli kjent med tjenesten og hva den kan bidra med for kommunen.

Når det gjelder å knytte til seg samarbeidspartnere, har det blitt foreslått eksempelvis frivillige organisasjoner, statlige aktører (DSB, Politiet) og sist, men ikke minst: kommunene som har deltatt i piloten. Sistnevnte kan bli en svært viktig ambassadør i det forestående arbeidet med å spre budskapet om «På dørterskelen».

Støtte til kommunene

Det siste sentrale funnet knyttet til hva som kan fremme spredning og utrulling, er å trygge kommunene om at de vil få støtte til å ta i bruk tjenesten. Basert på funn fra intervjuer med pilotkommunene, vil dette være særlig viktig i oppstarten. Behovet for støtte kan avta etter hvert, samtidig som funnene viser at kommunene også setter pris på sparring når tjenesten har etablert seg.

I starten kan det det være ulike oppgaver kommunene har behov for støtte til. Flere trekker frem at aktiviteter knyttet til administrativ og politisk forankring vil være nyttig. Det kan innebære at nøkkelressurser fra tjenesten nasjonalt (eller andre med kjennskap til tjenesten) deltar i møter om tjenesten, eller bidrar med støttemateriell og skriftlig argumentasjon i politiske saker. Bidrag til lokale oppstartsaktiviteter for å drøfte og finne frem til en effektiv organisering og drift, kan også være til god hjelp.

Som alternativ til at nøkkelressurser fra tjenesten nasjonalt (f.eks. KS eller Posten) bidrar med støtte, har det kommet forslag om å lage samarbeidsklynger på tvers av kommuner. Slike klynger kan for eksempel etableres i KS-regionene og/eller rundt kommunene som allerede har pilotert tjenesten – som også representerer hver sin KS-region. Det foreslås at KS kan initiere klyngene etter hvert som nye kommuner ønsker å ta i bruk tjenesten, men at de etter hvert opprettholdes av kommunene selv og etter behov. Dette forslaget må naturligvis sees i sammenheng med forslaget knyttet til nasjonal organisering og drift som handler om utviklingsnettverk.

6. Hovedfunn og anbefalinger

Følgeevalueringen av «På dørterskelen» bygger på kvalitative og kvantitative data som er samlet inn gjennom deler av pilotperioden (februar – september 2024). Som beskrevet tidligere i rapporten, peker dataene på flere interessante funn om tjenesten. I dette kapittelet oppsummerer vi hovedfunnene som er:

- Hovedfunn 1: «På dørterskelen» bidrar til en rekke gevinster for kommune og innbyggere
- Hovedfunn 2: «På dørterskelen» treffer et reelt behov i kommunene
- Hovedfunn 3: Tjenesten har krevd lite ressurser og forsterket eksisterende oppgaver hos kommunene
- Hovedfunn 4: En aktuell tjeneste som kan avhjelpe kommunesektorens større utfordringer
- Hovedfunn 5: «På dørterskelen» har et stort potensial for videreutvikling og flere gevinster

Det er i tillegg gitt noen anbefalinger til det videre arbeidet.

6.1 «På dørterskelen» bidrar til en rekke gevinster for kommune og innbyggere

De direkte resultatene av «På dørterskelen»-tjenesten, er at mange eldre har fått et kort sosialt møte når postbudet leverer informasjonsskrivet på døra, mange av de eldre deltar oftere på aktiviteter som følge av informasjonsskrivet, og noen av de eldre har meldt seg som frivillige.

Posten har gjort målinger blant 536 eldre som har mottatt informasjonsskrivet på døra, hvor 87 prosent oppgir at de alltid leser informasjonsskrivet de har mottatt, 99 prosent av alle mottakerne er fornøyde med informasjonen de får på side 2 på skrivet. 36 prosent har dratt på aktiviteter som følge av informasjonen de har fått gjennom «På dørterskelen». Gjennom pilotperioden ble det gjennomført én kampanje for rekruttering av frivillige i fem kommuner. I noen kommuner ble mottakerne spurt om de ønsket å bli oppringt av frivilligsentralen for å se hvordan de kan bidra (generelt), mens i andre kommuner ble mottakerne spurt om de ønsket å bidra på et spesielt arrangement eller for en spesifikk organisasjon. Rekrutteringskampanjen for frivillighet viste foreløpig begrensede resultater, hvor mellom 12-15 % av målgruppen hadde meldt interesse for å være frivillig, mens kun et fåtall har deltatt i praksis. Intervjuer som er gjort senere i pilotperioden, indikerer imidlertid at flere frivillige melder seg etter hvert som tjenesten har etablert seg og blitt mer kjent.

Umiddelbare og potensielle gevinster for innbyggere

Innsamlet data gjennom følgeevalueringen viser at «På dørterskelen» har utløst en rekke umiddelbare gevinster for innbyggerne som har vært en del av piloten. For det første mottar eldre viktig og nyttig informasjon, som ikke var like tilgjengelig for dem tidligere. Dette bidrar til at målgruppen føler seg sett og anerkjent. Gitt at flere eldre har fått besøk på døra, og flere har deltatt i aktivitetstilbud som følge av informasjonen de har mottatt, har de eldre fått mer sosial kontakt og de opplever økt trygghet og trivsel i eget hjem, fordi de opplever at noen ser etter dem. Deltakelse i aktivitetstilbud gir også viktig aktivisering og kompetanse, for eksempel i hvordan de kan forebygge fall og sykdom.

Når det gjelder potensielle gevinster på lengre sikt for innbyggerne, peker forskningen på flere positive gevinster, slik som lykkefølelse på kort sikt, motvirkning av ensomhet. bedre allmennhelse, færre fysiske helseplager, mer velvære og bredere sosiale nettverk.

Umiddelbare og potensielle gevinster for kommunene

For kommunene har «På dørterskelen» gitt umiddelbar gevinst i form av en sikker informasjonskanal til eldre ikke-digitale innbyggere og slik når frem med informasjon som er viktig for kommunen å formidle til alle. Kommunene har også fått bedre oversikt over det samlede aktivitetstilbudet i kommunen, samt et nytt og styrket samarbeid internt i kommunene og utad med frivillige aktivitetstilbydere. Dette mener de har bidratt til å legge grunnlaget for samarbeid og innovasjon på flere områder.

På sikt kan tjenesten bidra til at de eldres omsorgsbehov utsettes. Det henger sammen med at de eldre opplever mindre ensomhet, har bedre mental helse og bedre fysisk funksjonsevne, som følge av at de er mer delaktige i aktivitetstilbud og/eller frivillig arbeid og har bedre sosiale nettverk. Dersom aktiviteten for eksempel bidrar til at fall forebygges, eller at et besøk på døra betyr at et fall oppdages tidligere enn det ellers ville gjort, vil kommunene kunne se store besparelser for kommunene. En langtidseffekt av at eldre innbyggere får bedre sosiale nettverk, redusert ensomhet og bedre mental og fysisk helse, kan være at flere klarer seg selv og kan bli boende hjemme lengre.

Det brukes enten frivillige eller kommunale personalmessige og økonomiske ressurser for å opprettholde aktivitetstilbud. Som vist har både frivillige og kommunale tilbud opplevd flere deltakere på sine tilbud, som tilsier bedre ressursutnyttelse ettersom flere får nytte av tilbudene. Kommuner opplever allerede at informasjonsskrivet i «På dørterskelen» erstatter produksjonstid og utgifter knyttet til annonser for å få ut informasjon til målgruppen.

De umiddelbare gevinstene som pilotkommunene har opplevd til nå knyttet til nye samarbeidsformer og innovasjonsarbeid, kan også være en bidragsyter til at kommunene klarer å utvikle seg og svare til forventningene fremover om kommunen som samfunnsutvikler. Dersom «På dørterskelen» kan hjelpe til å senke terskelen for å bidra i frivilligheten, kan det bidra til styrking av tillit og et omstillingsdyktig samfunn. Dette henger sammen med at frivillighet stimulerer til aktivt medborgerskap og innovasjonskraft. Høy tillit er samfunnsøkonomisk lønnsomt, fordi det bidrar til mindre konflikt, mindre kontroll og mer åpenhet, og større tro på at avtaler holdes.

6.2 «På dørterskelen» treffer et reelt behov i kommunene

Et sentralt funn fra følgeevalueringen er at «På dørterskelen» er en tjeneste som dekker et behov som pilotkommunene har. Dette behovet handler om å kunne nå ut til innbyggerne i den konkrete målgruppen med nyttig informasjon på en måte som ikke har for mange forutsetninger heftet ved seg. De fleste kommuner i dag bruker andre kanaler for å formidle informasjon, slik som nettsider og sosiale medier, men med stor usikkerhet rundt hvor mange i målgruppen som faktisk mottar informasjonen. Det handler blant annet om målgruppens digitale kompetanse. Enkelte kommuner bruker også lokale aviser, men som gis ut altfor sjeldent til at det er et likeverdig alternativ.

Omtrent alle pilotkommunene forteller at de over lengre tid har opplevd det som utfordrende å finne gode tilnærminger for å treffe og nå frem til målgruppen på en sikker måte. Funn fra følgeevalueringen viser at kommunene ikke har noen andre gode løsninger å gå tilbake til eller erstatte «På dørterskelen» med etter pilotperioden. Det fysiske informasjonsskrivet som leveres gjennom «På dørterskelen», representerer på den måten en helt sikker kanal sammenlignet med andre kanaler. Dermed treffer tjenesten et reelt behov hos kommunene, som de i tillegg opplever at ikke kan dekkes på andre måter.

6.3 Tjenesten har krevd lite ressurser og forsterket eksisterende oppgaver hos kommunene

Følgeevalueringen viser at tjenesten «På dørterskelen» er relativt enkel å implementere, og at det krever relativt lite innsats og ressurser for kommunene å drifte tjenesten. Innsatsen har naturligvis vært noe høyere i oppstarten da tjenesten skal forankres, organiseres og struktureres. Dette gjelder kanskje spesielt for kommunene som har pilotert tjenesten, fordi tjenesten har vært under utvikling i denne perioden. Det er naturlig å forvente at eventuelt nye kommuner som velger å ta i bruk tjenesten fremover, vil bruke mindre tid og på den måten belastes mindre enn dem som har deltatt i piloten. Utover dette, oppgir kommunene at de bruker mindre tid etter hvert som tjenesten har etablert seg. Et eksempel på arbeid som krever tid, i tillegg til selve utformingen av informasjonsskrivet, er å skaffe relevant informasjon som skrivet kan fylles med. Det krever noe innsats fra de fleste kommuner for å gjøre tjenesten kjent, slik at arrangører kan benytte tjenesten for å få ut med informasjon. Det er naturlig å se for seg at de fleste ansatte som er ansvarlig for å

planlegge og utforme informasjonsskrivet, uansett ville ha investert tid i sin arbeidshverdag for å komme i kontakt med eller nå frem til innbyggerne i målgruppen og å ha dialog med arrangører. På den måten ser det ut til at «På dørterskelen» forsterker (og effektiviserer) initiativer og oppgaver som kommunen allerede utfører.

6.4 En aktuell tjeneste som kan avhjelpe kommunesektorens større utfordringer

Utfordringsbildet for kommunesektoren nå og i fremtiden er godt kjent. Gjennom følgeevalueringen har vi sett på samfunnets og sektorens utviklingstrekk og prognoser, og hvilke prioriteringer og tiltak som er pekt på som nødvendige for å imøtekomme disse. Bildet viser at verdien som «På dørterskelen» bidrar med i pilotkommunene, i stor grad sammenfaller med hva som er nødvendig i dag og fremover. Det handler om ulike problemstillinger som vil vokse seg større med tiden, som for eksempel knappere økonomi, endret demografisk utvikling, økt belastning på helse- og omsorgstjenestene og behov for økt beredskap. Gjennom intervjuer med strategiske roller i kommunesektoren, ble det sagt at «dette må de (kommunene) likevel jobbe med, denne tjenesten bare hjelper til».

6.5 «På dørterskelen» har et stort potensial for videreutvikling og flere gevinster

Gjennom følgeevalueringen har pilotkommuner og andre nøkkelpersoner fra kommunesektoren pekt på *potensialet* som ligger i tjenesten «På dørterskelen». For i tillegg til at tjenesten tilfører verdi for kommunene, vurderes tjenesten å ha et iboende potensial for videreutvikling. Det pekes blant annet på at tjenesten kan utvikles slik at kommunen kan nå frem til flere målgrupper og kan tilby flere typer tjenester. Kommunene er særlig opptatt av samfunnsgevinstene kommunen kan oppnå ved å samordne «På dørterskelen» med andre kommunale tjenester, og på denne måten redusere dobbeltarbeid (f.eks. ved å gjøre to besøk om til ett) og avlaste pårørende.

Mulighetsrommet fremstår som stort basert på innspill og perspektiver som har kommet frem gjennom datainnsamlingen. Det har blitt foreslått at Postbudet blant annet kan bistå med å levere varer og tjenester, utdeling av hjelpemidler og annen praktisk bistand (f.eks. snømåking, strøing, ta ut søpla). Budet kan potensielt også bidra til å senke terskelen for at innbyggere i målgruppen deltar på aktiviteter, gjennom å arrangere eller hjelpe til med å bestille transport. Videre mener enkelte kommuner at Posten kan ha en rolle som formidler og informasjonsdeler mellom eldre og deres pårørende. Ved å sende ut et informasjonsskriv til pårørende legges det til rette for at pårørende kan motivere eldre til å delta. I tillegg kan et slikt informasjonsskriv fungere som inspirasjon til samtaleemne i etterkant.

Realisering av gevinstene forutsetter dog at samordningen ikke fører til merarbeid, men reduserer oppgavene til kommunen, og at budene har tilstrekkelig kompetanse og kapasitet til å løse oppgavene de bistår med.

Rambøll anbefaler at KS utforsker mulighetsrommet som «På dørterskelen» bringer med seg, herunder hvilke andre målgrupper tjenesten kan være relevant for, og hvilke mulige utvidelser av tjenesten som kan effektivisere og gi synergier til kommunens andre tjenester. For å kunne videreutvikle tjenesten og realisere mulige nye gevinster for kommunen, er det imidlertid et premiss at basistjenesten eksisterer. Basistjenesten vil på mange måter fungere som et springbrett for flere verdiskapende typer tjenester og samarbeid mellom ulike aktører. Eksisterer ikke «På dørterskelen» og distribusjonsnettet som tjenesten leveres gjennom, vil grunnmuren for tjenesten og samarbeidet falle bort. På bakgrunn av hovedfunnene fra følgeevalueringen, anbefaler Rambøll at tjenesten «På dørterskelen» blir tilgjengelig for alle landets kommuner som ønsker å ta den i bruk.