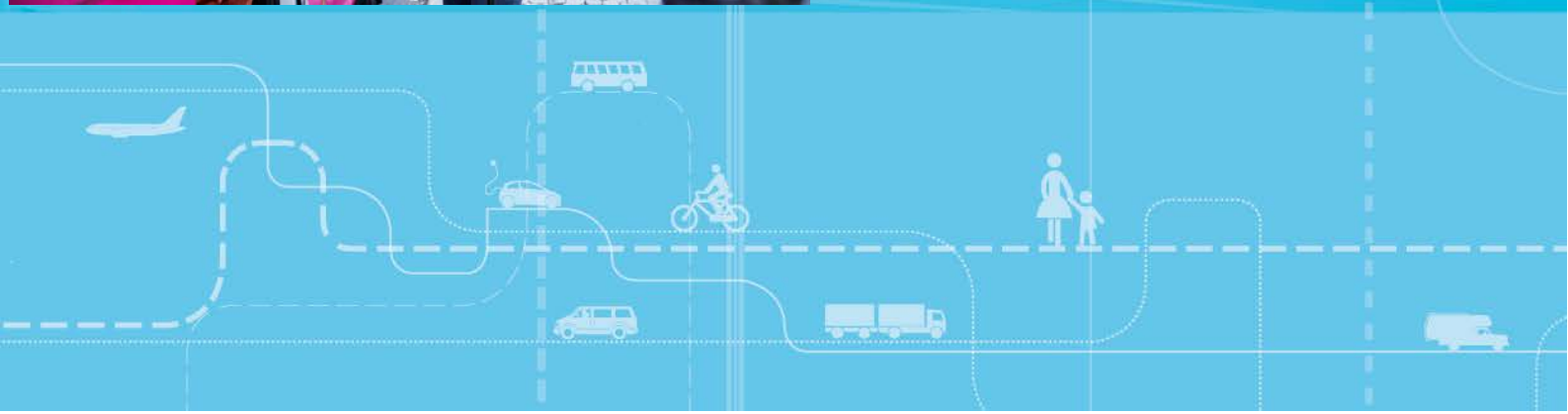
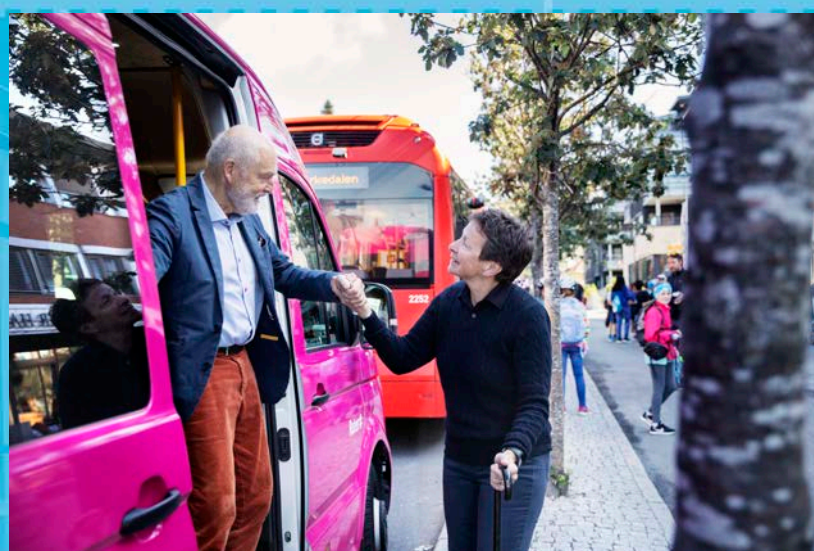


Helseeffekter av Ruter aldersvennlig transport



Helseeffekter av Ruter aldersvennlig transport

Susanne Nordbakke
Ross Phillips
Kåre Skollerud
Vibeke Milch

Forsidebilde: Ruter AS

Transportøkonomisk institutt (TØI) har opphavsrett til hele rapporten og dens enkelte deler. Innholdet kan brukes som underlagsmateriale. Når rapporten siteres eller omtales, skal TØI oppgis som kilde med navn og rapportnummer. Rapporten kan ikke endres. Ved eventuell annen bruk må forhåndssamtykke fra TØI innhentes. For øvrig gjelder [åndsverklovens](#) bestemmelser.

Tittel:	Helseeffekter av Ruter aldersvennlig transport	Title:	The health effects of a new mobility solution for older people in Oslo
Forfattere:	Susanne Nordbakke, Ross Phillips, Kåre Skollerud, Vibeke Milch	Authors:	Susanne Nordbakke, Ross Phillips, Kåre Skollerud, Vibeke Milch
Dato:	12.2020	Date:	12.2020
TØI-rapport:	1810/2020	TØI Report:	1810/2020
Sider:	85	Pages:	85
ISSN elektronisk:	2535-5104	ISSN:	2535-5104
ISBN elektronisk:	978-82-480-2333-3	ISBN Electronic:	978-82-480-2333-3
Finansieringskilde(r):	Byrådsavdelingen for helse, eldre og innbyggertjenester, Oslo kommune og Ruter.	Financed by:	Oslo city county department of health, ageing and services for citizens
Prosjekt:	4860 – Helseeffekter av Ruter aldersvennlig transport	Project:	4860
Prosjektleder:	Susanne Nordbakke	Project Manager:	Susanne Nordbakke
Kvalitetsansvarlig:	Trine Dale	Quality Manager:	Trine Dale
Fagfelt:	12	Research Area:	12
Emneord:	Nye mobilitetsløsninger, eldre, livskvalitet, helse	Keyword(s):	New mobility solutions, ageing, wellbeing, health

Sammendrag:

Ruter aldersvennlig transport (RAT), også kalt «Rosa buss», er en dør-til-dør bestillingstransport med fleksibilitet rundt reisetidspunkt. RAT er tilgjengelig for kunder 67 år og oppover, men retter seg spesielt mot de i den aldersgruppen som har utfordringer med å benytte seg av det ordinære kollektivtilbudet. Studien viser at brukere har større problemer med å bruke det ordinære kollektivtilbudet og har flere fysiske problemer som begrenser deres mulighet til å reise enn de som ikke bruker tilbudet. I tillegg viser studien at RAT bidrar til bedre livskvalitet på flere måter, ifølge brukerne selv. De blir mer selvstendige og kan klare seg selv i hverdagen, de kan leve mer aktive og sosiale liv, de får bedre helse, og de opplever mer trygghet på reisen sammenliknet med bruk av ordinær kollektivtransport.

Summary:

Ruter age-friendly transport (RAT), also called "Pink bus", is a door-to-door transport service with flexibility around travel time. It is a public transport service offered by the City council of Oslo. RAT is available to customers aged 67 and up, but is especially aimed at those in the age group who have challenges using the ordinary public transport service. The study shows that users have greater problems with using the ordinary public transport service and have more physical problems that limit their ability to travel than those who do not use the service. In addition, the study shows that RAT contributes to a better quality of life in several ways. They become more independent in everyday life, they can live more active and social lives, they get better health, and they experience more security on the journey compared to the use of ordinary public transport

Language of report: Norwegian

Transportøkonomisk Institutt
Gaustadalléen 21, 0349 Oslo
Telefon 22 57 38 00 - www.toi.no

Institute of Transport Economics
Gaustadalléen 21, N-0349 Oslo, Norway
Telephone +47 22 57 38 00 - www.toi.no

Forord

Byrådsavdelingen for helse, eldre og innbyggertjenester (HEI) og Ruter As har et pågående pilotprosjekt for å teste ut en ny transporttjeneste som er tilpasset eldre og deres behov. Tjenesten, som kalles Ruter aldersvennlig transport (RAT), også kalt «Rosa buss», testes nå ut i Bydelene Nordre aker, Vestre Aker, Sagene og Ullern og er et tilbud til de som er 67 år og eldre. På bestilling blir de eldre hentet av en minibuss hjemme (eller andre steder) og kjørt dit de vil innenfor et geografisk avgrenset område. Hovedmålgruppen er eldre som har utfordringer med å benytte seg av det ordinære kollektivtilbudet.

Transportøkonomisk institutt har på oppdrag av HEI og Ruter As gjennomført en studie om mulige helseeffekter av RAT (Rosa busser), og en eventuell innvirkning på kommunale helse- og omsorgstjenester.

Kontaktperson hos HEI har vært Monica Enge Eriksen og kontaktperson hos Ruter As har vært Kari Dybsjord Røstad. Vi takker for gode innspill og samarbeid underveis i prosjektet. Susanne T. D. Nordbakke har vært prosjektleder. Nordbakke og Ross Phillips har laget design for studien og skrevet det meste av rapporten sammen. Kåre Skollerud og Vibeke Milch har hatt ansvaret for de kvalitative intervjuene og skrevet kapittel 4. Ross Phillips gjennomførte workshopen sammen med Vibeke Milch, og førstnevnte har skrevet kapittel 6. Nordbakke og Phillips lagde opplegg for spørreundersøkelse og førstnevnte sto for koordinering og gjennomføringen. Phillips gjennomførte de fleste analysene spørreundersøkelsen, mens Nordbakke sto for det meste av rapporteringen av disse (kapittel 5). Avdelingsleder Trine Dale har kvalitetssikret rapporten. Sekretær Trude Rømning har hatt ansvaret for den endelige tekstbehandlingen.

Oslo, desember 2020

Transportøkonomisk institutt

Gunnar Lindberg
Direktør

Trine Dale
Avdelingsleder

Innhold

Sammendrag

Summary

1	Innledning	1
1.1	Formål og problemstilling.....	2
2	Tidligere forskning og teoretisk rammeverk	3
2.1	Tidligere forskning.....	3
2.2	Teoretisk rammeverk – et utgangspunkt.....	4
2.3	Systemanalyse for å forstå forbedringspotensialet.....	6
3	Metode	7
3.1	Forskningsdesign og måling av effekt.....	7
3.2	Kvalitative intervjuer og fokusgruppeintervjuer med brukere.....	8
3.3	Workshop.....	9
3.4	Kvantitativ spørreundersøkelse.....	11
4	Kvalitative intervjuer med brukere og ikke-brukere	15
4.1	Introduksjon.....	15
4.2	Bruk av tjenesten.....	15
4.3	Informasjon om tilbudet.....	16
4.4	Bestilling.....	16
4.5	Reisen.....	17
4.6	Helseeffekter.....	17
4.7	Ikke-brukere og opplevde barrierer.....	19
5	Kvantitativ spørreundersøkelse	21
5.1	Kjennskap til og bruk av RAT.....	21
5.2	Hvor mange i de sentrale og bredere målgruppene bruker RAT?.....	25
5.3	Hvem er de som bruker RAT?.....	26
5.3	Sammenheng mellom bruk av RAT og helse.....	28
5.4	Helseeffekter av RAT?.....	31
5.5	Transportmidler brukt på forrige reise: RAT-brukere vs. ikke-brukere.....	33
6	Workshop og systemanalyse	35
6.1	Enkel oversikt over utvikling av Ruter aldersvennligtransport.....	35
6.2	Systemanalyser.....	35
6.3	Hvordan kan tjenesten forbedres / muligheter framover?.....	43
6.4	Oppsummering.....	47
7	Mulige kostnadsbesparelser	49
8	Konklusjoner	51
8.1	Konklusjoner.....	51
	Referanser	55
	Vedlegg 1. Systemanalyse med STAMP	57
	Vedlegg 2. Temaer for systemanalysen	64
	Vedlegg 3 Intervjuguide	65
	Intervjuguide for Brukere.....	82
	Intervjuguide for ikke-brukere.....	84
	Vedlegg 4 Spørreskjema	65

Sammendrag

Helseeffekter av Ruter aldersvennlig transport

TØI rapport 1810/2020

Forfattere: Susanne Nordbakke, Ross Phillips, Kåre Skollerud, Vibeke Milch

Oslo 2020 85 sider

Ruter aldersvennlig transport (RAT), også kalt «Rosa buss», er en dør-til-dør bestillingstransport med fleksibilitet rundt reisetidspunkt. RAT er tilgjengelig for kunder 67 år og oppover, men retter seg spesielt mot de i den aldersgruppen som har utfordringer med å benytte seg av det ordinære kollektivtilbudet. Tjenesten er tilgjengelig i fire bydeler i Oslo. Denne studien, basert på kvalitative og kvantitative data fra bydelene Sagene, Vestre Aker og Nordre Aker viser at de som bruker RAT, er også de som har mest behov for tilbudet. De har større problemer med å bruke det ordinære kollektivtilbudet og har flere fysiske problemer som begrenser deres mulighet til å reise enn de som ikke bruker tilbudet. I tillegg viser studien at RAT bidrar til bedre livskvalitet på flere måter, ifølge brukerne selv. De blir mer selvstendige og kan klare seg selv i hverdagen, de kan leve mer aktive og sosiale liv, de får bedre helse, og de opplever mer trygghet på reisen sammenliknet med bruk av ordinær kollektivtransport. For noen er RAT også en egen sosial arena i seg selv. Mulige forbedringspotensialer er primært knyttet til utvidelse av det geografiske nedslagsfeltet og av driftstidene. Det er også behov for en mer standardisert informasjonsstrategi. Det er grunn til å tro at RAT vil gi kostnadsbesparelser for kommunen på lengre sikt, f.eks. ved mindre behov for kommunale tjenester i hjemmet eller utsatt behov for sykehjemsplass.

Bakgrunn og problemstillinger

Oslo kommune vedtok en Handlingsplan for en aldersvennlig by i desember 2017 (Oslo kommune 2017). En aldersvennlig by er et inkluderende og tilgjengelig urbant miljø som fremmer aktiv aldring. I handlingsplanen er transport et av seks innsatsområder for en mer aldersvennlig by. Ruter aldersvennlig transport (RAT), også kalt «Rosa buss», ble satt i gang for å styrke transporttilbudet til de eldre i Oslo kommune. RAT er en dør-til-dør bestillingstransport med fleksibilitet rundt reisetidspunkt. RAT er tilgjengelig for kunder 67 år og oppover, men retter det seg spesielt mot de i denne aldersgruppen som har utfordringer med å benytte seg av det ordinære kollektivtilbudet. Målsettingene med RAT er som følger:

- Frihet for innbyggere som er avhengig av transport hjem, til å reise så ofte de ønsker
- Redusert ensomhet gjennom økt mulighet for sosial deltakelse. Et fleksibelt transporttilbud som henter innbyggere hjemme, vil kunne føre til at innbyggere kan benytte seg av tilbudet om aktivitet og sosiale møteplasser som tilbys
- Økt aktivitet og økt sosialisering kan gi økt livskvalitet og bedre helse
- Reduserte kostnader knyttet til kommunale helse- og omsorgstjenester.

Transportøkonomisk institutt har på oppdrag av Byrådsavdeling for helse, eldre og innbyggertjenester (HEI) og Ruter As gjennomført en studie om mulige helseeffekter av Ruter aldersvennlig transport (RAT), om mulige forbedringspotensial for tjenesten og en eventuell innvirkning på behovet for kommunale helse- og omsorgstjenester. Følgende spørsmål er blitt belyst i denne rapporten:

1. Hvilke effekter har bruk av RAT på helse og livskvalitet? I hvilken grad påvirker bruk av tjenesten sosialisering og ensomhet. I hvilken grad påvirker det fysisk helse?
2. Hvordan kan tjenesten forbedres? Hva er det som gjør at man bruker tjenesten eller ikke? Hvordan kan vi forklare ulik grad av bruk av tjenesten? Hvilke muligheter ligger i tjenesten?
3. Hva er de estimerte kommunale kostnadsreduksjonene som følge av bruk av tjenesten og eventuelt utsatt eller redusert behov for andre kommunale helse- og omsorgstjenester?

Ifølge Verdens helseorganisasjon defineres helse ikke kun som fravær av sykdom, men også som fysisk, mentalt og sosialt velvære (WHO 2020), og i denne rapporten vil vi forstå helse som det samme som livskvalitet – dvs. det å leve et godt liv. RAT ble innført i Nordre Aker i 2017, Sagene i 2018, Vestre Aker i 2019 og Ullern i februar 2020. Etersom RAT nettopp hadde startet opp i Bydel Ullern da dette prosjektet ble igangsatt, er ikke denne bydelen med i denne studien.

Transport, mobilitet og livskvalitet – tidligere forskning

Tidligere forskning viser at mange eldre opplever at både problemer med å gå og å bruke kollektivtransport øker med alderen. I aldersgruppene fra 80 år og eldre er det mellom 30 og 60 prosent som har problemer med å bruke det kollektive transporttilbudet. For mange er avstand til holdeplassen for lang. Har man problemer med å gå er avstanden kritisk. Sammen med sitteplass og opplevelse av trygghet i tilknytning til kollektivreisen er avstand den viktigste kvalitetsfaktoren disse aldersgruppene framhever. Forskning viser også at det å vite at man kan få transport eller komme seg ut når man trenger det, er helt sentralt for ens livskvalitet. En reduksjon i transportmulighetene betyr også et ”psykologisk alderstillegg” – man vil føle seg gammel i en situasjon der man ikke klarer å komme seg ut på egen hånd. Svært få liker ikke tanken på å være avhengige av andre for å få transport. Forskningen viser at selv om aktivitetsnivået avtar noe, og behovet for transport blir mindre, er likevel ønsket om transport *når* man har behov for det like stort uavhengig av alder (over 67 år). Ruter aldersvennlig transport er et tilbud nettopp for å sørge for at eldre kan komme seg ut når de ønsker det, slik at de kan leve aktive, sosiale og selvstendige liv som kan bidra til økt livskvalitet for den enkelte.

Metode

Det ble benyttet to ulike analytiske innfallsvinkler for å belyse problemstillingene; brukerperspektiv og systemanalyse. Brukerperspektivet forsøker å fange opp brukernes opplevelser, behov, adferd og helse for å undersøke sammenhengen mellom hhv bruk av RAT og helse og mulige forbedringsmuligheter for tjenesten. Forbedringsmuligheter for tjenesten er også studert ved bruk av en systemanalyse som undersøker samspillet mellom ulike komponenter (mennesker, teknologi, kultur, infrastruktur mm) i systemet knyttet til RAT, men også andre innen helse- og omsorgstjenester for eldre.

For å få kunnskap om målgruppens behov og opplevelser knyttet til tilbudet, og samtidig kunne undersøke viktige mekanismer og mellomliggende variabler som belyser hvordan RAT kan føre til gunstige helseeffekter, ble det gjennomført kvalitative intervjuer med både brukere og ikke-brukere i Vestre Aker, Nordre Aker og Sagene i perioden 2.3.2020 – 5.3.2020. I bydelene Sagene og Vestre Aker ble det gjennomført intervjuer med to brukere og to ikke-brukere (4 intervjuer i hver bydel). I Nordre Aker, ble det gjennomført to intervjuer med brukere av tjenesten, og et fokusgruppeintervju med både brukere og ikke

brukere (syv personer). Informantene vi har intervjuet er mellom 69 og 90 år. De fleste befinner seg i alderssjiktet 75-85 år.

For å undersøke forbedringsmuligheter og hvilke muligheter som ligger i systemet, har det også blitt gjennomført workshop med representantene (n=15) for nøkkelaktører i det offentlige systemet knyttet til eldres helse- og transporttjenester. Representantene ble identifisert og rekruttert i samarbeid med oppdragsgiverne. Fjorten av disse representantene deltok i en workshop i Bydel Sagene, den 6. mars 2020, fra kl.1300-1530. Representantene var fra Ruter (2 personer), Konsentra (2), Byrådsavdeling for Helse, Eldre og Innbyggertjenester (HEI) (1), Bydel Vestre Aker (4), Bydel Sagene (4) og Bydel Nordre Aker (2). Deltakerne fra bydelene inkluderte både de som hadde oversikt over utrulling av tilbudet i bydelen og de som hadde nær kontakt med målgruppen (f. eks. fysioterapeut). I tillegg deltok en representant for operatøren i et separat telefonintervju på den 11. mars fra 1230-1330. Disse workshopene tar utgangspunkt i en systemanalytisk tilnærming for å forstå mulige forbedringspotensial.

I tillegg ble det gjennomført en kvantitativ spørreundersøkelse blant brukere og ikke-brukere av tjenesten i bydelene Nordre Aker og Sagene, og Vestre Aker. Formålet var å kartlegge bruk og effekter av RAT blant personer i målgruppen, men også mulige forbedringsmuligheter for tjenesten. Spørsmålene i undersøkelsen ble bygget på tidligere forskning og de kvalitative intervjuene med brukere og ikke-brukere i dette prosjektet. Det ble trukket et tilfeldig utvalg på 3600 personer i alderen 74 år eller eldre i bydelene. Et papirskjema ble sendt ut med svarkonvolutt til utvalget den 23. september.

Datainnsamlingen ble avsluttet den 19. oktober. Totalt var det 1264 personer som returnerte svarskjema. Det gir en svarprosent på 35 prosent, noe som er høyt i forhold til mange andre spørreundersøkelser TØI gjennomfører. Dette kan tyde på høyt engasjement for temaet i målgruppen. Hvordan respondentene fordelte seg mellom de ulike bydelene er vist i tabell S.1.

Tabell S.1 Fordeling av respondenter i de ulike bydelene. Antall og prosent.

Bydel	n	%
Nordre Aker	455	37,9
Vestre Aker	609	50,7
Sagene	137	11,4
Total	1201	100

Effekter av RAT på helse og livskvalitet

Utgangspunktet for prosjektet var spørsmålet om RAT virker inn på ulike indikatorer på helse – som sosialisering, selvstendighet, aktivitetsdeltakelse, og psykisk og fysisk helse. Ettersom vi ikke hadde tilgang til før-data om brukerne, brukte vi et forskningsdesign som kunne si noe om (i) retningen på sammenhengen mellom bruk av RAT og helse (ved kvalitative intervjuer og retrospektive spørsmål); og (ii) hvorvidt helsen (selvrapport ensomhet og fysisk helse) til de som bruker RAT er bedre enn helsen til de som ikke bruker RAT, når man kontrollerer for viktige faktorer som kan påvirke helse (for eksempel fysiske begrensninger i mobilitet). Alle analysene av sammenhengen mellom bruk av RAT og helse (ulike mål på helse), viser følgende: De som bruker RAT er i større grad ensomme og deprimerte, har dårligere psykisk og fysisk helse og dårligere helse generelt, har flere fysiske begrensninger og problemer med å bruke det ordinære kollektivtilbudet enn de som ikke bruker RAT. De har også et større udekket behov for aktiviteter utenfor hjemmet enn de som ikke bruker RAT. Disse resultatene tyder på at de som bruker RAT er også de som

har mest behov for tilbudet, noe som ikke er overraskende. De som har størst utfordringer med helse og transport har naturlig nok også mest behov for tjenesten. Funnene viser at tilbudet når ut til den rette målgruppen.

De multivariate analysene viser at det ikke er en positiv selvstendig effekt av bruk av RAT på henholdsvis ensomhet og fysisk helse når vi kontrollerer for andre faktorer, slik man kunne forvente når man antar at bruk av RAT kan virke positivt på helse og livskvalitet. Vi finner derimot en negativ sammenheng mellom bruk av RAT og de to ulike målene på helse (ensomhet og fysisk helse), noe som tyder på at vi må se bruk av RAT i en større kontekst: De som bruker RAT gjør det nettopp fordi de kan og har behov for å komme seg ut oftere, trolig fordi de har begrenset bevegelsesfrihet. Dersom vi sammenligner RAT-brukere med ikke-brukere som ikke kan benytte seg av det ordinære kollektivtilbud, finner vi liten forskjell på skårer for ensomhet eller fysisk helse. Men mange som ikke bruker RAT kjører bil selv eller sitter på med andre, og dette kan indikere at ikke-brukere møter sitt behov for mobilitet på andre måter.

Når vi derimot tar utgangspunkt i det RAT-brukere sier selv direkte (utenom å gå veien om ulike mål på helse, som sosialisering, ensomhet, aktivitetsdeltakelse mm), er det mye som tyder på at bruk av RAT øker helse og livskvalitet, og at det er en årsakssammenheng mellom disse. De kvalitative intervjuene med brukere viser at RAT-tilbudet fungerer som en katalysator for økt livskvalitet på flere måter; de kommer seg ut på ulike fritidsaktiviteter i hverdagen som er viktige for deres livskvalitet, de blir mer selvstendige når de kan ta hånd om egne behov og daglige gjøremål på egenhånd, de opplever trygghet på reisen ved at det er et dør-til-dør tilbud (og hjelp fra sjåfører ved behov) som de ellers ikke ville hatt ved bruk av det ordinære kollektivtilbudet, og mange har også positive opplevelser av reisen underveis, som for noen også resultater i nye vennskap. Også i spørreundersøkelsen ser vi klare tendenser til at bruk av RAT påvirker helse og livskvalitet positivt. Svært mange oppgir at bruk av RAT har bidratt til at de kommer seg ut oftere på egenhånd (selvstendighet) og at det har bidratt til økt livskvalitet. Nærmere femti prosent mener også at bruk av RAT har forbedret deres helse i noen eller i stor grad. I tillegg finner vi at selvrapporterte endringer i helse og livskvalitet øker positivt med økt bruk av RAT.

For å kunne måle i hvilken grad bruk av RAT har en positiv effekt på helse og livskvalitet, utenom å spørre brukere direkte, er det behov for panelundersøkelser, der man følger de samme brukerne over tid og ser på eventuelle endringer i deres helse og livskvalitet (gjennom bruk av ulike mål på dette, som f.eks. ensomhet, depresjon, selvstendighet, generell tilfredshet med livet, selvrapportert fysisk helse, udekket aktivitetsbehov mm). Det bør også gjennomføres tilsvarende undersøkelse blant utvalg av befolkningen i samme målgruppe, som ikke har dette tilbudet (kontrollgruppe).

Hvordan kan tjenesten forbedres – brukernes perspektiv

De aller fleste (87 prosent) av respondentene i den kvantitative spørreundersøkelsen, kjenner til RAT, uavhengig av om de bruker tjenesten eller ikke. Dette tyder på at informasjon om tilbudet har nådd ut til de eldre i bydelene, også til de som kan komme til å få behov for det en dag. De aller fleste (88 prosent) av de som bruker tilbudet, oppgir også å ha god nok kunnskap om og forståelse for hvordan de bruker RAT. Også denne type informasjon synes dermed å være tilfredsstillende. Den primære årsaken til at folk ikke benytter tjenesten, er ifølge respondentene at de klarer seg fint med andre transportmidler (78 prosent). Omtrent en fjerdedel av de som ikke bruker RAT oppgir også at de tror tilbudet er ment for andre med større problemer enn dem selv. De fleste brukerne av RAT synes det er enkelt å bestille og bruke tjenesten, og det er få som mener at det tar for lang tid å komme seg frem til en aktivitet når man bruker tjenesten.

Både de kvalitative intervjuene og spørreundersøkelsen tyder på at brukerne av RAT er svært fornøyde med tjenesten og hvordan den fungerer. Likevel er det noen forbedringspunkter som kommer opp i begge. 78 prosent av RAT brukerne i spørreundersøkelsen sier seg enig i påstanden «Jeg skulle ønske jeg kunne reise fra min bydel til en annen bydel med Rosa buss». Dette er også et av de viktigste forbedringspunktene som kommer opp i de kvalitative intervjuene. I disse komme det frem at mange har aktiviteter og venner og familie i andre deler av byen, men som de på intervjuetidspunktet ikke kunne reise til med RAT. Dette er fordi kjøring til disse andre bydelene ikke var dekket av tilbudet. I de kvalitative intervjuene var det også et uttalt ønske om at kjøreområdet skulle omfatte områder som byr på naturoplevelser, som Grefsenkollen, Holmenkollen og Bygdøy.

I både de kvalitative intervjuene og i spørreundersøkelsen kommer det fram at det er et ønske om å utvide driftstiden på tjenesten. 49 prosent av RAT-brukerne sier seg enig i påstanden «Det er frustrerende at Rosa buss kun er tilgjengelig i begrensede tidsperioder». I intervjuene kommer det frem at det er særlig ønsket at tilbudet kunne starte tidligere. Mange opplever for eksempel problemer med å bruke tilbudet om frivillighetstjenester på eldresentrene på grunn av dagens driftstid av RAT. Ønsket om tidligere oppstart av tjenesten betyr ikke at det ikke også kan være ønske om utvidet driftstid av RAT på ettermiddag- og kveldstid (vi kan ikke generalisere ut ifra de kvalitative intervjuene).

I tillegg er det nærmere 40 prosent av RAT-brukerne som i spørreundersøkelsen sier seg enig i påstanden «Det burde være mulig å få raskere retur hvis man skulle ha behov for det». En fjerdedel av brukerne i spørreundersøkelsen oppgir også at det burde være enklere å endre bestillingen. Både i de kvalitative intervjuene og i den kvantitative undersøkelsen fremkommer det at noen også opplever en del forsinkelser ved bruk av RAT. Ruters statistikk viser at det kun er 0,8% av alle turer som er kategorisert som forsinket i henhold til betegnelsen til Ruter om forsinkelse på bestillingstransport. Det kan derfor diskuteres om kommunikasjon rundt tjenestetilbudet ikke er tilstrekkelig, da en fjerdedel av brukerne opplever at RAT ofte er forsinket. Likevel fremkommer forsinkelser brukerne opplever som et noe mindre problem enn ønsket om å bruke RAT på tvers av bydeler og å få utvidet driftstiden.

Hvordan kan tjenesten forbedres og hvilke muligheter ligger i tjenesten – systemperspektiv

Resultatene fra spørreundersøkelsen indikerer at ca. 25 prosent av personer 75 år og oppover i bydelene hvor RAT er tilgjengelig, har brukt RAT. Kun 6 prosent sa at de brukte RAT en gang i uka eller mer i ukene før spørreundersøkelsen¹. Nesten halvparten (46 prosent) av de som sier de opplever problemer med å bruke det vanlige kollektivtilbudet bruker RAT minst av og til, og 15 prosent bruker RAT regelmessig. På den andre siden kan vi si at litt over halvparten av den sentrale målgruppen for RAT, ikke bruker tjenesten. Selv om RAT ser ut til å ha nådd mange i målgruppen, kan dette indikere potensiale for å øke antall brukere som ikke kan benytte seg av det ordinære kollektivtilbudet. Ved å øke antall brukere, vil man gjøre RAT mer økonomisk bærekraftig, delvis pga. reduserte driftskostnader per passasjer, men også pga. eventuelle kostnadsbesparelser i andre deler av kommunale tjenester (f. eks. redusert antall TT-reiser).

I systemanalysen, har vi sett på hvordan HEI, Ruter og de andre nøkkelaktørene kan øke antall brukere i den sentrale målgruppen. Et viktig bidrag i arbeidet framover kan være at

¹ Pandemisituasjonen kan ha påvirket svarene noe.

nøkkelaktørene i RAT-systemet utvikler en felles forståelse av formålet med RAT, og hvordan de skal kommunisere informasjon om RAT som er nyttig for ulike deler av målgruppen. Som del av dette arbeidet bør en strategi utvikles for å nå ut til de som ikke deltar i aktiviteter i samfunnet og holder seg inne. Dette er en del av målgruppen som RAT er spesielt rettet mot. For at RAT skal være økonomisk bærekraftig, er det behov for å finne riktig balanse mellom service («varm buss», sjåfør som bistår, skape trygghet) og det at tjenesten skal driftes effektivt (f. eks. mange passasjerer, kort reisetid, effektiv av- og påstigning). Analysen indikerer at god informasjonsflyt mellom systemets nøkkelaktører kan bidra til å finne riktig balansegang her. En gjensidig informasjonsflyt mellom bussjåføren/operatøren og Konsentra/Ruter kan være spesielt viktig for kontinuerlig utvikling av RAT, og for at mange i den sentrale målgruppen fortsetter å bruke det. Sjåførens forståelse av kundenes behov og hvordan sjåførene oppleves av kunden, kan utvikles slik at flere fortsetter å bruke RAT, og flere positive helseeffekter oppnås.

For å øke antall brukere og oppnå både helseeffekter, lavere driftskostnader og dermed økonomisk bærekraft, må så mange kunder i målgruppen tro at RAT er ment for dem. De må oppleve lav terskel for å ta RAT i bruk, være sikker på hvordan de skal bestille og reise med RAT, og oppleve at bussen ikke er forsinket og har rimelig kort reisetid. Disse er faktorer som kan måles. For å støtte opp under eventuelle helseeffekter ved økt velvære, kan RAT knyttes til de sosiale og fysiske aktiviteter bruk av tjenesten gir tilgang til.

Til slutt, er det å rulle ut RAT til flere bydeler, eller alle bydelene i Oslo, også et viktig tiltak med tanke på forbedring av RAT. Nesten 80 prosent av brukerne ønsker at de kunne reise fra sin egen bydel til en annen bydel med RAT. Flere ga uttrykk for at de var frustrerte over at reiseområdet var begrenset, og at de ikke hadde helt oversikt over hvilke områder tjenesten dekker. Med en tjeneste som dekker hele byen og mulighet for tidligere og senere reiser, vil kundene kunne velge fra mange flere destinasjoner, og mellom flere sosiale og fysiske aktiviteter. Dette kunne øke antall reisende totalt og per tur, slik at det blir flere lik dem på bussen - med økt samspill og kontakt med andre som resultat. Dette vil kunne ha positive effekter både på helse for brukeren og på tjenestens økonomiske bærekraft.

Kostnadsbesparelser for kommunen

Resultatene fra studien (kvalitative intervjuer samt retrospektive spørsmål) er helt entydige når det gjelder betydningen av bruk av RAT for økt selvstendighet i hverdagen for de som bruker tjenesten, når man spør brukerne direkte. Ved bruk av RAT kan de i større grad ta hånd om daglige gjøremål på egenhånd, noe som kan slå positivt ut på behovet for helse- og omsorgstjenester på lang sikt. Det har ikke vært mulig å beregne mulige kostnadsbesparelser for kommunen. Det er imidlertid grunn til å tro at RAT vil gi kostnadsbesparelser for kommunen på lengre sikt, f.eks. ved mindre behov for kommunale tjenester i hjemmet eller utsatt behov for sykehjemsplass. I tillegg kommer de positive effektene av bruk av RAT for den enkeltes helse og livskvalitet, som vist i studien. Disse effektene kan ikke prissettes, men er helt i tråd med Handlingsplanen for en aldersvennlig by (Oslo kommune 2018). Det er grunn til å tro at glade og aktive eldre også vil kunne gi mer tilbake til samfunnet for øvrig: De kan for eksempel hjelpe syke venner eller passe barnebarn. I tillegg vil de være mindre avhengig av hjelp fra sine nærmeste familie og venner.

1 Innledning

Oslo kommune vedtok en Handlingsplan for en aldersvennlig by i desember 2017 (Oslo kommune 2017). En aldersvennlig by er et inkluderende og tilgjengelig urbant miljø som fremmer aktiv aldring. I forkant av utarbeidelse av handlingsplanen, gjennomførte Oslo kommune blant annet omfattende innbyggerinvolvering blant eldre. Som følge av innspillene fra seniorenne ble det identifisert seks innsatsområder for handlingsplanen. Transport, samfunnsdeltagelse, kommunikasjon og medvirkning, utendørsområder og fysisk aktivitet, bolig og helse og omsorgstjenester. Oslo er også den første aldersvennlige byen i Norge og ble medlem av WHO nettverket av aldersvennlige byer i 2014.

I innbyggerinvolveringen ble transport identifisert som det viktigste momentet for at seniorer skulle leve et selvstendig og aktivt liv. Ruter aldersvennlig transport (RAT), også kalt «Rosa buss», ble satt i gang for å styrke transporttilbudet til de eldre i Oslo kommune. RAT er dør-til-dør bestillingstransport med fleksibilitet rundt reisetidspunkt. RAT er tilgjengelig for kunder fra 67 år og oppover, men retter det seg spesielt mot de i denne aldersgruppen som har utfordringer med å benytte seg av det ordinære kollektivtilbudet. På bestilling blir de eldre hentet av en minibuss hjemme (eller andre steder) og kjørt dit de vil innenfor et geografisk avgrenset område. Kundene skal «møte hjelpsomme førere, og det er plass til rullator, rullestol og andre hjelpemidler»². Tilbudet er tilgjengelig mandag til lørdag kl.1000-1800. Reisen må bestilles én time i forkant. RAT er under utvikling med en pilot som foregår i flere bydeler. RAT ble rullet ut i Nordre Aker i 2017, Sagene i 2018, Vestre Aker i 2019 og Ullern i februar 2020.

Transportøkonomisk institutt har på oppdrag fra Byrådsavdeling for helse, eldre og innbyggertjenester (HEI) og Ruter As, gjennomført en studie om mulige helseeffekter av Ruter aldersvennlig transport (RAT), og en eventuell innvirkning på kommunale helse- og omsorgstjenester. Ifølge Verdens helseorganisasjon defineres helse ikke kun som fravær av sykdom, men også som fysisk, mentalt og sosialt velvære (WHO 2020), noe som også reflekteres i målsetningene med aldersvennlig transport:

- Frihet for innbyggere som er avhengig av transport hjem, til å reise så ofte de ønsker
- Redusert ensomhet gjennom økt mulighet for sosial deltakelse. Et fleksibelt transporttilbud som henter innbyggere hjemme, vil kunne føre til at innbyggere kan benytte seg av tilbudet om aktivitet og sosiale møteplasser som tilbys
- Økt aktivitet og økt sosialisering kan gi økt livskvalitet og bedre helse
- Reduserte kostnader knyttet til kommunale helse- og omsorgstjenester.

Etttersom RAT nettopp hadde startet opp i Bydel Ullern da dette prosjektet ble igangsatt, er ikke denne bydelen med i evalueringen.

I det følgende gis en beskrivelse av formål og problemstillinger, teoretisk rammeverk og tidligere forskning, forskningsdesign og metode.

² <https://ruter.no/om-ruter/prosjekter/bestillingstransport/aldersvennlig-transport/>

1.1 Formål og problemstilling

I det følgende vil helse bli forstått som en del av livskvaliteten til det enkelte mennesket, dvs. at god helse er en forutsetning for å leve et godt liv.

Formålet med dette prosjektet er å se om, og eventuelt i hvilken grad, tjenesten oppnår de ønskede helseeffektene som er satt i målsettingene, og om tjenesten har innvirkning på kommunale helse- og omsorgstjenester. For å oppnå denne kunnskapen vil følgende spørsmål besvares i dette prosjektet:

1. Hvilke effekter har bruk av RAT på helse og livskvalitet? I hvilken grad påvirker bruk av tjenesten sosialisering og ensomhet? I hvilken grad påvirker det fysisk helse?
2. Hvordan kan tjenesten forbedres? Hva er det som gjør at man bruker tjenesten eller ikke? Hvordan kan vi forklare ulik grad av bruk av tjenesten?
3. Hva er de estimerte kommunale kostnadsreduksjonene som følge av bruk av tjenesten og eventuelt utsatt eller redusert behov for andre kommunale helse- og omsorgstjenester?

2 Tidligere forskning og teoretisk rammeverk

2.1 Tidligere forskning

2.1.1 Mobilitet, helse og velferd og barrierer for mobilitet

En litteraturgjennomgang fra 2006, viste at det var lite forskning i Norge og også i andre land på mobilitet og reisevaner for eldre (Nordbakke 2006). Etter dette fikk TØI midler fra Norges forskningsråd til et stort prosjekt om mobilitet og livskvalitet blant eldre (se blant annet Hjorthol m fl 2011, 2012). Både kvalitative intervjuer og en landsrepresentativ spørreundersøkelse blant 4700 eldre over 67 år ble gjennomført i prosjektet.

Spørreundersøkelsen (som ble bygget opp på resultater fra de kvalitative intervjuene) viste at når alderen stiger, avtar aktivitetsnivået noe, og behovet for transport blir mindre (Hjorthol m fl 2012). Likevel, den samme undersøkelsen viser at ønsket om transport *når* man har behov for det er like stort uavhengig av alder (over 67 år), men man aksepterer i større grad en viss avhengighet av andre når det gjelder transport med økende alder. Mer enn halvparten av de eldre er enige i at det er nødvendig med transport for å ha et sosialt og aktivt liv. Nærmere 70 prosent av de eldre sier seg enige i at det å vite at man kan få transport eller komme seg ut når man trenger det, er helt sentralt for ens livskvalitet (Hjorthol m fl 2011). Hjorthol med kollegaer (2011) fant også at en reduksjon i transportmulighetene betyr ofte et ”psykologisk alderstillegg” – man vil føle seg gammel i en situasjon der man ikke klarer å komme seg ut på egen hånd. Svært få liker tanken på å være avhengige av andre for å få transport, og de ønsker ikke å være til byrde for familie og venner. Da er det bedre med et offentlig tilbud.

Videre viste spørreundersøkelsen blant eldre også at både problemer med å gå og bruke kollektivtransport øker med alderen (Hjorthol m fl 2011). I aldersgruppene fra 80 år og eldre er det mellom 30 og 60 prosent som har problemer med å bruke det kollektive transporttilbudet. For mange er avstand til holdeplassen for lang. Har man problemer med å gå er avstanden kritisk. Sammen med sitteplass og opplevelse av trygghet i tilknytning til kollektivreisen er avstand den viktigste kvalitetsfaktoren disse aldersgruppene framhever. Det hjelper lite med god utforming av holdeplassene dersom de ligger for langt unna. De samme utfordringer med kollektivtransport finner man også i andre studier blant eldre (Nordbakke 2013) og generelt blant personer som har problemer med å gå/nedsatt bevegelsesevne (Nordbakke og Hansson 2009, Nordbakke og Skollerud 2016).

Bilen fungerer for mange eldre som en kompensasjon for sviktende fysiske bevegelsesmuligheter (Siren og Hakamies-Blomqvist 2004, Schwanen m fl 2012, Nordbakke 2013), og mange opplever et stort tap når de må oppgi førerkortet (Marotteli m fl 2000, Siren og Hakamies-Blomqvist 2004, Nordbakke 2013). Flere studier har vist at det å ha førerkort har en positiv sammenheng med Eldres muligheter til å komme seg ut og rundt (Siren og Hakamies-Blomqvist, Kim 2011, Nordbakke og Schwanen 2015), også når man kontrollerer for andre faktorer.

Det finnes noen studier internasjonalt som har vist at det er en sammenheng mellom i hvilken grad man har mulighet til å komme seg ut og delta i aktiviteter utenfor hjemmet -

og livskvalitet (Siren 2004, Kim 2011, Nordbakke og Schwanen 2015). I en studie ser man f. eks. at det er en positiv sammenheng mellom deltakelse i aktiviteter utenfor hjemmet, mindre rapporterte aktiviteter man skulle gjort oftere og generell tilfredshet med livet (Nordbakke og Schwanen 2015)

Det er tidligere blitt gjennomført to undersøkelser blant brukerne av RAT i Nordre Aker, en telefonundersøkelse blant 73 brukere og kvalitativ dybdeundersøkelse blant 10 brukere (Ipsos, 2018). Disse finner at brukerne er svært fornøyde med tilbudet, og at flere av brukerne mener at tjenesten har bidratt positivt inn på deres aktivitetsnivå utenfor hjemmet og at det har gjort dem mer sosiale (også som følge av muligheten for «samkjøring» med en venn). Begge de nevnte studiene peker også på forbedringsmuligheter ved tjenesten. Det er gjennomført lignende undersøkelser for bydelene Sagene og Vestre Aker (Ipsos, 2019).

Det er behov for studier av i hvilken grad nye mobilitetsløsninger blant eldre fører til økt helse og livskvalitet. Det er også behov for å få mer kunnskap om forbedringspotensialet for tjenesten for å få flere til å bruke tjenesten og for å få de til å bruke den oftere.

2.2 Teoretisk rammeverk – et utgangspunkt

Det er behov for mer kunnskap om i hvilken grad RAT virker inn på ulike indikatorer på helse – som sosialisering, selvstendighet, aktivitetsdeltakelse, psykisk og fysisk helse. Dette er alle faktorer som kan inngå i folks forståelse av «livskvalitet» og hva som er et godt liv.

Innen forskning betraktes ofte sammenhengen mobilitet og livskvalitet ut fra forskjellige forståelser av livskvalitet, og vi kan trekke vekslers på flere av disse i dette prosjektet. Metz (2000) foreslo en inndeling av mobilitet i fem elementer: 1) Reise for møte andre/komme til bestemte steder 2) Psykologiske velvære ved å komme seg ut 3) Mobilitet gir fysisk aktivitet 4) Gir mulighet for deltakelse i aktiviteter i lokalsamfunnet 5) Mobilitet gir mulighet for å reise, et potensial.

Musselwhite og Haddad (2010) foreslo en inndeling av reisebehov i primære, sekundære og tertiære. De primære reisebehovene er knyttet til de daglige gjøremålene, de sekundære dreier seg om behovet for kontroll og uavhengighet og de tertiære er knyttet til estetiske behov som å reise for turens egen skyld, f.eks. for naturopplevelse.

Den finske sosiologen Erik Allardt (1975) definerer velferd ut fra tilfredsstillelsen av behov knyttet til:

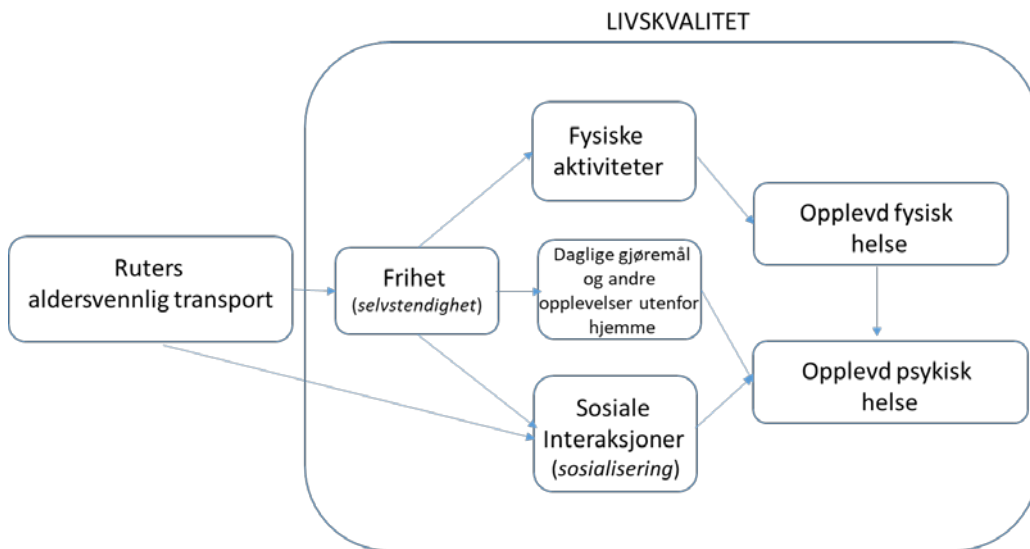
- å ha
- å elske
- å være

I Allardts nordiske undersøkelse er inntekt, boligstandard, sysselsetting, helse og utdanning klassifisert under det *å ha*. Naboskapsrelasjoner, familiefellesskap og vennsforbindelser, og menneskelig samhandling tilhører dimensjonen *å elske*. Fritidssysler, anseelse, og politiske ressurser er knyttet til dimensjonen *å være*. Disse komponentene er dels verdier i seg selv og dels ressurser (Allardt 1975: 37). De er viktige både som resultat og som innsatsfaktorer. Sysselsetting, det å ha et arbeid, gir inntekt, samtidig som det for mange er et viktig aspekt ved selvrealisering. Det betyr for eksempel at ulike sider ved lønnsarbeid kan plasseres under både det *å ha* og det *å være*.

Knytter vi transportbehovet til denne måten å betrakte velferd på, vil transport og transportressurser være hjelpemidler til å tilfredsstille behovene på disse tre velferdsområdene. Transport blir et slags avledet behov. Tilgang til transportressurser er

med på å betinge mulighetene for deltakelse på de ulike velferdsarenaene, og reisevirksomheten blir grove indikatorer på deltakelsen. Helt forenklet kan man si at innkjøpsreiser og arbeidsreiser er indikatorer på *å ha*, besøks- og følgereiser et uttrykk for samhandling (*å elske*), mens fritidsreiser av ulike slag knyttes til *å være*.

Vi har med utgangspunkt i disse forståelsene av sammenhengen mellom mobilitet og livsstil og ulike helsekomponenter, skissert en teoretisk modell over mulige sammenhenger som skal studeres i prosjektet, som skissert i figur 2.1.



Figur 2.1. Tentativ modell over effekten av RAT på helse- og livskvalitet

I tillegg vil prosjektet kunne avdekke om tjenesten har andre effekter knyttet til helse og livskvalitet, enn de som er skissert i figuren.

2.3 Systemanalyse for å forstå forbedringspotensialet

RAT kan beskrives som et system som har som hensikt å gi mer tilgjengelige mobilitetsmuligheter til eldre personer som har utfordringer med å benytte seg av det ordinære kollektivtilbudet. For å forstå hvilke forbedringspotensial som ligger i et system er det en fordel å utføre en systemanalyse, hvor begrensninger og muligheter i hvordan systemet oppnår sin hensikt identifiseres ved å analysere og forstå samspillet mellom ulike typer komponenter (Davis et al., 2014). Komponentene i et system kan kategoriseres som **mennesker** (f. eks. brukerne, omsorgsgivere, bussjåfører, de som informerer om eller administrerer RAT), **teknologi** (f. eks. bussene, apper for bestilling), **kultur** (blant passasjerer på bussen, bussjåførers holdning), **prosesser** (f.eks. informasjon til brukerne/omsorgsgivere om RAT, opplysning til brukerne om tid til henting eller til destinasjon osv.), **mål** (av ulike personer og organisasjoner) og **infrastruktur** (f. eks. vedlikehold av fortauene der brukerne hentes, digital infrastruktur).

3 Metode

3.1 Forskningsdesign og måling av effekt

Et forskningsdesign skal gi et rammeverk for datainnsamling og analyse, og må være tilpasset de problemstillingene som skal besvares.

Det primære formålet med prosjektet var å få kunnskap om effekten av RAT på ulike helsefaktorer. Studier av effekter av tiltak bygger på en eksperimenttankegang hvor hensikten er å teste ut årsakshypoteser. Ved et eksperiment endrer forskeren på en egenskap ved det fenomenet som studeres (årsaksvariabelen, her introduksjon av Ruter aldersvennlig transport) og registrer om dette fører til endringer i en annen egenskap (effektvariabelen, her ulike mål på helse). Samtidig forsøker man å hindre at andre faktorer kan ha innvirkning på effektvariabelen. I samfunnsvitenskapelige forskning kan effekten undersøkes ved å benytte seg av før- og etterdata, fortrinnsvis med en «eksperimentgruppe» (de som blir utsatt for påvirkning) og en kontrollgruppe (de som ikke er utsatt for påvirkning). Ved bruk av multivariate analyseteknikker kontrollerer man for en del forhold som kan påvirke adferden som undersøkes.

I dette prosjektet har vi ikke tilgang på førdata. Ruter har gjennomført noen undersøkelser med brukerne av piloten, men her har utvalget vært veldig lite. Når man ikke har opplysninger om adferd både før og etter påvirkning (her introduksjon av RAT), har man ikke mulighet til å måle effekt – dvs. si noe om retningen på en sammenheng. Ettersom vi ikke har data på adferd og helse blant eldre i bydelene Nordre Aker, Vestre Aker og Sagene før Ruter aldersvennlig transport ble innført, er det derfor også gjennomført kvalitative intervjuer og fokusgruppeintervjuer med brukere av tjenesten. En kvalitativ tilnærming er særlig egnet når det finnes lite forskning på feltet fra før, og det er behov for dybdekunnskap om et tema.

Ved bruk av kvalitative data har vi kunnet undersøke om det er en sammenheng mellom aldersvennlig transport og ulike mål på helse (sosialisering, ensomhet/isolasjon, selvstendighet, psykisk og fysisk helse) og ikke minst hvilken retning som synes å være mest opplagt. Ved bruk av kvalitative data har vi også kunnet undersøke om det er andre faktorer som er viktige for å forstå sammenhengen mellom aldersvennlig transport og helse og livskvalitet blant eldre (f.eks. det å mestre hverdagen og det å vite at man kan komme seg ut når man vil, bidrar til økt livskvalitet, Nordbakke 2013). Ved bruk av de hypoteser som utvikles i den kvalitative delen (og også med utgangspunkt i den teoretiske modellen beskrevet i kapittel 2, figur 2.1), har vi testet ut hypotesene om sammenhenger ved bruk av en spørreundersøkelse blant både brukere og ikke brukere av tjenesten.

For å undersøke forbedringsmuligheter og hvilke muligheter som ligger i systemet, har det også blitt gjennomført workshops med personer både fra Eldres private nettverk og fra det offentlige systemet knyttet til Eldres helse- og transporttjenester. Disse workshopene tar utgangspunkt i en systemanalytisk tilnærming (jf. Kapittel 2) for å forstå mulige forbedringspotensial.

3.2 Kvalitative intervjuer og fokusgruppeintervjuer med brukere

3.2.1 Gjennomføring

For å få kunnskap om målgruppens behov og opplevelser knyttet til tilbudet, og samtidig kunne undersøke viktige mekanismer og mellomliggende variabler som belyser hvordan RAT kan føre til gunstige helseeffekter, ble det gjennomført kvalitative intervjuer med både brukere og ikke-brukere i Vestre Aker, Nordre Aker og Sagene.

Informantene ble rekruttert gjennom kontaktpersoner for RAT i de tre bydelene. Vi har forsøkt å få et bredt spekter av både brukere og ikke-brukere, for å kunne belyse ulike behov, opplevelser og barrierer. Informantene fikk informasjon om prosjektet, og fikk forespørsel om å delta. De som sa seg villig til å delta, ble deretter kontaktet for videre avtale. Vi benyttet en semi-strukturert intervjuguide, noe som innebærer at intervjuet struktureres rundt noen forhåndsbestemte temaer, samtidig som det er forholdsvis fleksibelt, slik at man kan fange opp eventuelle temaer som dukker opp der og da (se Vedlegg 4).

Intervjuene ble gjennomført i perioden 2.3.2020 – 5.3.2020. Det ble gjennomført intervjuer med to brukere og to ikke-brukere i hver bydel (4 intervjuer i hver bydel, totalt 10 intervjuer). I Nordre Aker, ble det gjennomført to intervjuer med brukere av tjenesten, og et fokusgruppeintervju med både brukere og ikke brukere (syv personer). Majoriteten av intervjuene ble gjennomført hjemme hos hver enkelt informant og varte mellom 40-80 minutter. To av intervjuene ble gjennomført på seniorsenter i henholdsvis Sagene og Nordre Aker.

3.2.2 Informantene

Informantene vi har intervjuet er mellom 69 og 90 år. De fleste befinner seg i alderssjiktet 75-85 år. Det er en noe større andel kvinner enn menn i utvalget, noe som gjelder også for demografien av brukerne av tilbudet. Samtlige av informantene har tilknytning til seniorsenter i bydelen, og over halvparten er engasjert som frivillige på sitt lokale seniorsenter.

Det var stor spredning i funksjonsevne blant informantene. Mange er relativt spreke og er i stand til å bruke det ordinære reisetilbudet. Flere har imidlertid ulike fysiske utfordringer som gjør det vanskelig å benytte ordinært reisetilbud, noen var også avhengig av krykker eller rullator. Likevel var det ingen av informantene som utelukkende brukte Ruter aldersvennlig transport. De benyttet også andre transportmidler i tillegg. Flere benyttet seg av kollektivtilbudet, noen av informantene hadde egen bil, enkelte hadde TT-kort, mens andre tok drosje.

Det er viktig å bemerke at majoriteten av personene vi har snakket med virker å ha tilsynelatende sosiale og aktivt liv, og mange tar del i aktiviteter i lokalmiljøet der de bor. Dette gjenspeiler trolig det at informantene er blitt rekruttert gjennom kontakter på seniorsentret. Det kan tenkes at personer som i mindre grad tar del i aktiviteter i sitt nærområde eller på ulike måter faller utenfor har andre behov eller opplever andre typer barrierer som ikke nødvendigvis kommer fram her.

3.3 Workshop

3.3.1 Rekruttering og deltakere

Representantene (n=16) for nøkkelaktører i systemet Ruter aldersvennlig transport ble identifisert og rekruttert i samarbeid med oppdragsgiverne. Femten av disse representantene deltok i en workshop i Bydel Sagene, den 6. mars 2020, fra kl.1300-1530. Representantene var fra Ruter (2 personer), Konsentra (2), Byrådsavdeling for Helse, Eldre og Innbyggertjenester (HEL) (1), Bydel Vestre Aker (4), Bydel Sagene (4) og Bydel Nordre Aker (2). Deltakerne fra Bydelene inkluderte både de som hadde oversikt over utrulling av tilbudet i Bydelen og de som hadde nær kontakt med målgruppen (f. eks. fysioterapeut). I tillegg deltok en representant for operatøren i et separat telefonintervju den 11. mars fra 1230-1330.

3.3.2 Opplegg

På workshopen, gikk deltakerne gjennom en systemanalyse som tok utgangspunkt i metoden beskrevet av Hughes et al. (2017). Workshopen ble strukturert slik:

- 1) Forskerne presenterte:
 - a. Oversikt over pilotprosjektet RAT («Rosa busser»)
 - b. Pågående evalueringsprosjekt – workshopen settes i kontekst
 - c. Hovedfunn fra intervjuene med eldre personer som bruker og ikke bruker RAT (jfr. del 3.2; intervjuene hadde skjedd i løpet av de 2 ukene før workshopen)
- 2) Runde rundt bordet – roller, deltakerens virksomhet, virksomhetens mål, hvordan RAT bidrar til måloppnåelse i virksomheten.

Følgende ble deretter diskutert i plenum:

- 3) Avgrensning av systemet RAT og felles visjon for systemet
- 4) Identifisering av suksesskriterier for tre hovedområder
 - Informasjon til målgruppen om RAT
 - Bestilling av RAT
 - Reisen med RAT
- 5) Systemanalyse for hvert hovedområde over (Vedlegg 2)
- 6) Systemets fordeler, kostnader og risikoer

To forskere deltok på workshop, en som ledet diskusjon og en som skrev notater basert for å fange opp det som ble sagt.

3.3.3 Analyse

Vi gjorde 3 typer av analyser: en som så på aktører, prosedyrer, teknologi, formål og kultur i systemet (*Systemkart*); en som så på *Virkemidler, funksjoner og formål*, og en som så på *Kontrollforhold* i systemet.

Systemkart

Analysen tok utgangspunkt i notatene fra workshopen og intervjuet med bussjåføren. Mål for analysen var å kartlegge, evaluere og identifisere eventuelle forbedringsområder for systemet RAT.

Analysen var i tre deler:

1. For å synliggjøre ulike typer av komponenter i systemet, ble komponentene identifisert på workshopen strukturert ved et sosioteknisk rammeverk.
2. For å identifisere nøkkelfunksjoner i systemet, teknologi og infrastruktur som gir disse funksjonene, og mål og formål som funksjonene skal oppnå, analyserte vi forholdene mellom virkemidler og mål i systemet.
3. For å få en forståelse av kontrollforhold mellom sosiale og teknologiske komponenter i systemet, analyserte vi også systemets kontrollstruktur.

Vår diskusjon og konklusjoner er basert på resultatene av disse tre analysene.

For å lage et systemkart, begynte vi med å identifisere et mål for analysen:

«Å kartlegge, evaluere og identifisere eventuelle forbedringsområder for systemet RAT.»

Deretter identifiserte vi «kriterier for et optimalt system» ved bruk av notatene fra workshopen for å avgrense systemet Ruter aldersvennligtransport:

«En tjeneste som møter behov til de som er 67 år+ (aldersbasert, ikke funksjonsbasert) slik at de kommer seg ut i større grad.»

For å kartlegge menneske, mål, infrastruktur, teknologi, prosesser og kultur som kom fram, kodet vi hele teksten fra workshopen og intervjuet med bussjåføren. Hensikten her var å kartlegge systemets komponenter, ikke samspill mellom komponentene. Vi brukte følgende definisjoner:

Mennesker: Enkelte personer/roller eller grupper eller organisasjoner av personer (f. eks. Ruter, seniorsenter, frivillighetssentralen)

Mål: Noe som en person eller organisasjon vil oppnå, eller delmål som må oppnås som del av måloppnåelse

Måltall: Måler oppnåelse av mål og delmål

Infrastruktur: Fysisk eller digital (kjøretøy, veger, bussholdeplasser, bosted, teknologisk infrastruktur osv.)

Teknologi: Mobil, app, bussjåførens skjerm, utstyr på bussen osv.

Prossesser: Formelle eller uformelle prosesser og prosedyrer, inkludert: formelle prosedyrer som finnes i stillingsbeskrivelser eller kontrakter; ofte uttrykt som verb, f.eks. «organisere skyss», «oppfølge sjåførene»; uformelle instruks eller opplysning som er gitt for å bidra til oppnåelse av et mål (f.eks. en leder som sier «jeg bruker person X for å gjøre noe»); uformelle men systematiske måter å oppnå mål på, som en som ønsker å oppnå samme mål også kan ta i bruk.

Kultur: Noe som sier noe om «how things actually get done *round here*» e.g. Det at en bydel er «litt venner» med en annen, kan bidra til å få ting gjort på måter som ikke kan beskrives systematisk eller blir gjentatt når og hvor som helst. Dette gjelder også sosiale holdninger og normer som kan påvirke hvordan mål er oppnådd.

Vi samlet utsagn som beskrev samme eller lignende komponent, og oppsummerte ved bruk av enkelte ord eller uttrykk. Deretter ordnet vi komponentene i et såkalt sosioteknisk rammeverk, og brukte rammeverket til å identifisere analysetemaer, i dette tilfelle:

- Informasjon
- Bestilling

- Reisen

Vi fant at faktorene som ble organisert etter det sosiotekniske rammeverk med fordel kunne utvides på følgende måter:

- Organisere mennesker etter hvilken organisasjon de hører til
- Utvide «må»-kategorien ved å klassifisere funksjoner som trengs for måloppnåelse og målenheter som brukes til å måle dem
- Organisere teknologi, infrastruktur og prosedyrer etter organisasjon og menneskene som bruker dem

Det vi kom fram til var en strukturert representasjon av ulike komponenter i systemet, som vi kaller for et systemkart.

Virkemidler, funksjoner og formål

Denne analysen er basert på en såkalte *means-ends* analyse (Naikar, 2013). Metoden er del av et utvalg av metoder som er del av en kognitiv arbeidsanalyse (Vicente, 1999).

En analyse av hvem kan gjennomføre de ulike funksjonene i systemet ble også gjort. Dette tok utgangspunkt i:

- (i) systemfunksjonene vi identifiserte i analysen av systemets virkemidler, funksjoner og formål,
- (ii) aktørene vi identifiserte i Systemkartet, og
- (iii) tre prosesser som vi brukte for å strukturere diskusjonen på workshopeninformasjon til målgruppen om RAT, bestilling og reisen med RAT.

Kontrollforhold

For å få en forståelse av kontrollforhold mellom sosiale og teknologiske komponenter i systemet RAT, har vi analysert systemet ved bruk av metoden STPA (Leveson og Thomas, 2018). Analysen tar utgangspunkt i «verdier og prioriterte mål» som vi identifiserte i analysen «Virkemidler, funksjoner og formål».

3.4 Kvantitativ spørreundersøkelse

3.4.1 Formål

Det er blitt gjennomført en kvantitativ spørreundersøkelse blant brukere og ikke-brukere av tjenesten i bydelene Nordre Aker og Sagene, og Vestre Aker. Alle bydelene har RAT som tilbud. Det primære formålet var å kartlegge bruk og effekter av RAT blant personer i målgruppen (spørsmål 1 i prosjektet). Spørreundersøkelsen skal gi grunnlag for:

- en sammenligning av frihet, aktiviteter, sosialisering/ensomhet osv. og opplevd helse hos de fra målgruppen som bruker RAT a) ofte, b) av og til / sjeldent og c) ikke i det hele tatt;
- retrospektiv analyse av frihet, aktiviteter sosialisering/ensomhet osv. og opplevd helse før og etter RAT, blant de som bruker RAT ofte.
- test av effektmodellen (jf. figur 2.1 i kapittel 2). Forskjeller på opplevd frihet, aktiviteter, sosiale interaksjoner a) før og etter RAT, b) mellom hyppige brukere, sjeldne brukere, og ikke brukere i samme eller forskjellige bydel når man kontrollerer for andre variabler.

Analysene beskrevet over forutsetter strenge krav til kontrollvariabler, som grad av funksjonsnedsettelse/utfordringer med å bruke det ordinære offentlige transporttilbudet (f.eks. at man ikke kan gå mer enn 200 meter uten å måtte sette seg ned, selvrappporterte fysiske helsemessige problemer med å bruke kollektivtransport o.l.).

Et annet formål med å gjennomføre en spørreundersøkelse, er å bedre kunnskapen om hva som er de viktigste årsakene til at man ikke bruker, eller i liten grad bruker, tjenesten i sin bydel. Både tidligere forskning og de kvalitative intervjuene med eldre ble benyttet som grunnlag for å utforme spørreskjemaet.

3.4.2 Koronasituasjonen

Prosjektet ble utsatt i fem måneder pga. pandemien (koronavirus), som førte til nedgang i bruk av RAT og andre former for offentlig transport. Selv om pandemien fortsatt var pågående da spørreskjemaet ble sendt ut, viste Ruters statistikk for september at brukertallene var tilbake til opp mot 60-80 prosent av nivåene de hadde nådd før regjeringen satt i gang tiltak for å håndtere pandemien den 13. mars 2020.

3.4.3 Utvalg og gjennomføring

Vi valgte å begrense utvalget i denne undersøkelsen til personer som var fylt 74 år og eldre. Dette fordi vi antok at de yngre enn 74 år ville ha færre utfordringer med å komme seg ut og rundt generelt. Det ble trukket et tilfeldig utvalg på 3600 personer i alderen 74 år eller eldre i bydelene. Utvalget ble trukket fra Data Factorys database over husholdninger med registrert telefonnummer. Bare en person ble trukket fra hver husholdning.

Et papirskjema med svarkonvolutt ble sendt ut til utvalget. TØIs underleverandør, Via Scan, tok hånd om utsendelse og mottak av returskjemaet, samt scanning av disse. Spørreskjemaene ble sendt ut den 23. september og vi avsluttet datainnsamlingen 19. oktober. Den 19. oktober begynte arbeidet med å scanne skjemaene. Vi fikk test-filer før alle skjemaene var scannet, for å undersøke om svarene var riktig kodet. Da vi var enige om kodingene, ble alle skjemaene scannet.

Totalt var det 1264 personer som returnerte svarskjema. Det gir en svarprosent på 35 prosent, noe som er høyt i forhold til mange andre spørreundersøkelser TØI gjennomfører, og ganske høyt for postale undersøkelser generelt. Spesielt med tanke på at målgruppen var eldre mennesker, er vi derfor godt fornøyd med svarinngangen. Dette kan tyde på høyt engasjement for temaet i målgruppen, og at tjenesten er viktig for dem.

Beskrivelse av utvalget

Svarandelene er ganske høye i bydelene Nordre Aker og spesielt Vestre Aker, som vist i tabell 3.1. For Sagene er svarandelen ganske lav. Nettutvalgene for bydelene er gode nok til å si noe om forskjeller mellom dem, men dette har ikke vært et sentralt tema i prosjektet.

Tabell 3.1 Fordeling av respondenter i de ulike bydelene. Antall og prosent.

Bydel	n	%
Nordre Aker	455	37,9
Vestre Aker	609	50,7
Sagene	137	11,4
Total	1201	100

Ifølge data fra Statistisk sentralbyrå (SSB), var det i 2019 registrert 3046 personer i aldersgruppen 75 år og eldre i Nordre Aker, 3507 i Vestre Aker og 1203 i Sagene. Fra disse tallene har vi beregnet at vi har fått svar fra 15 prosent av målgruppen i Nordre Aker, 17 prosent i Vestre Aker og 11 prosent i Sagene.

Det er en relativt god kjønnsmessig fordeling av respondenter, 54,5 prosent kvinner og 45,5 prosent menn. Tabell 3.2. gir en oversikt over andre sosiodemografiske og sosioøkonomiske kjennetegn med utvalget. Vel halvparten av respondentene er i alderen 75-79 år, og hele 46 prosent er 80 år eller eldre (tabell 3.2). Det er ganske spesielt at så mange av de aller eldste deltar i en undersøkelse, og det er grunn til å anta at disse er friskere og sprekere enn flertallet i sin aldersgruppe. Det at svært mange har høyere utdanning er også en indikasjon på at respondentene ikke er helt representative for sin aldersgruppe, og kan skyldes at beboere i Nordre og Vestre Aker har et høyere utdanningsnivå enn befolkningen ellers. Høyere utdanning var ikke så vanlig da denne målgruppen var unge.

Tabell 3.2. Sosiodemografiske og sosioøkonomiske kjennetegn ved utvalget.

Kjennetegn	Type	n	%
Alder	Under 70 år	1	0,1
	71-74 år	5	0,4
	75-79 år	652	53,8
	80-84 år	330	27,2
	85-89 år	163	13,4
	90 år eller over	62	5,1
	Total	1212	100
Utdanning	9-årig grunnskole	46	3,8
	Realskole, grunnskolens 10. år	105	8,8
	Videregående, yrkesfaglig retning	116	9,7
	Videregående, studiespesialisering	115	9,6
	Høyskole eller universitet, mindre enn 4 år	298	24,9
	Høyskole eller universitet, 4 år eller mer	518	43,2
	Total	1198	100
Husholdningsinntekt	<200.000	12	1,1
	200-399.000	224	19,9
	400-599.000	297	26,4
	600-899.000	339	30,2
	900-1.199.000	150	13,4
	1.200.000-1.399.000	47	4,2
	1.400.000 eller mer	54	4,8
	Total	1123	100
Bosituasjon	Alene	484	40
	Sammen med ektefelle / partner	703	58,1
	Sammen med andre voksne	16	1,3
	Annet	8	0,7
	Total	1211	100
Mottar kommunale tjenester?	Nei	1133	94,9
	Ja, hjemme	55	4,6
	Ja, på institusjon / i omsorgsbolig	1	0,1
	Vet ikke	5	0,4

Kjennetegn	Type	n	%
	Total	1194	100
Eier/disponerer husholdningen bil	Nei	241	19,5
	Ja, én bil	833	67,2
	Ja, flere biler	165	13,3
	Total	1239	100

3.4.4 Skalaer

Operasjonaliseringer av ulike indikatorer på livskvalitet bygger på forslag i rapporten: Livskvalitet. Anbefalinger for et bedre målesystem (Bang m fl 2018). Vi målte *ensombet* ved respondentens gjennomsnittlige skår på fire spørsmål: Hender det at du føler deg ensom? Hvor ofte føler du deg isolert fra andre? Hvor ofte føler du at du savner noen å være sammen med? Hvor ofte føler du deg utenfor? Respondentene svarte på en 4-pkt skala: aldri, sjelden, av og til, og ofte (jf. spørsmål 43-46 Vedlegg 3).

¹*Depresjon* er gjennomsnittskala som består av spørsmål 47 og 48 (Vedlegg 3).

Psykisk helse I er en gjennomsnittskala som består av seks delspørsmål (tre kodet om; jf. spørsmål 49 i spørreskjemaet);

Psykisk helse II, «Alt i alt, på en skals fra 1-10, hvor fornøyd er du med livet ditt for tiden» (jf. spørsmål 50 i spørreskjemaet, Vedlegg 3).

Fysiske begrensninger er basert på svar på spørsmål 17.

Problem med vanlig kollektiv og *Ofte treffer familie/venner* er basert på svarene på henholdsvis spørsmål 21 og 6.

4 Kvalitative intervjuer med brukere og ikke-brukere

4.1 Introduksjon

«Se, der kommer han» kommenterer en eldre dame ved bordet i kafeteriaen på eldresenteret hvor vi, to intervjuere, sitter. En annen dame snur hodet mot inngangsdøren: «Han ja» følger hun opp. «Han er jo nesten alltid her. Og i dag er det korøvelse, da kommer han i alle fall.» «Ja, der er han alltid med». Personene rundt bordet observerer at en liten lett skikkelse dytter en rullator foran seg inn i kafeteriaen. Han har akkurat kommet ut av en av de rosa bussene, som stadig ankommer eldresenteret denne morgenen. Han tar et raskt overblikk over forsamlingen før han går inn. Det er ennå en stund til korøvelsen starter, og han setter seg sammen med noen han kjenner sier våre informanter, som også kan fortelle at han ofte blir og spiser middag på senteret før han tar en av bussene hjem.

4.2 Bruk av tjenesten

Som beskrevet i metodekapittelet ble det gjennomført 10 individuelle intervjuer og ett gruppeintervju med syv personer. Informantene vi snakket med i brukergruppen, bruker «den rosa bussen» alt fra hver 14. dag til flere ganger i uken. Samtlige gir uttrykk for at de er svært fornøyde med tilbudet, og at tjenesten gjør det mulig å ta del i hverdagsaktiviteter som er viktig for dem.

De fleste benytter bussen for å komme seg til ulike aktiviteter, slik som trening eller samlinger i regi av seniorsentret, sosiale treff med bekjente, eller for å foreta mindre eller større handleturer. Alle informantene gir uttrykk for at tilbudet fungerer veldig fint til denne type formål, særlig avtaler som ikke nødvendigvis krever at man må være der til et fastsatt tidspunkt. Det er også flere av informantene som har hørt om folk som benytter bussene bare for turens skyld.

RAT har et hentevindu som er -5/+10 min før/etter angitt hentetidspunkt. Ruter regner ikke tjenesten som forsinket før transporten er forsinket utover dette hentevinduet. Noen av informantene sa at de ofte *opplever* at bussen er forsinket når den kommer mellom 10-15 minutter etter angitt hentetidspunkt. Men de fleste synes stort sett ikke det gjør noe og er innforstått med at man må beregne god tid og at de gjerne må vente litt. Når det er snakk om å benytte tilbudet til avtaler med et fastsatt tidspunkt, slik som legetimer, tannlegetimer osv. er det derimot delte synspunkter på hvor godt egnet tjenesten er. Enkelte gir uttrykk for at de jevnlig bruker RAT til denne type formål, og at det går fint så lenge man beregner god tid og gir beskjed til sentralen om at man skal rekke noe. Det er imidlertid flere som mener bussen ikke er pålitelig nok til at de tør å bruke den til slike formål, og heller velger andre former for transport hvor de er sikrere på å komme tidsnok.

«Hvis bussene var mer presise, så hadde man kunne bruket dem til å komme seg til legetimer» (Bruker, Nordre Aker)

Blant informantene som bruker tjenesten, fungerer tjenesten på mange måter som et supplement til andre former for transport. Likevel kommer det frem at flere trolig ville brukt RAT mer dersom vinteren hadde vært en mer snørrik og isete enn hva som var tilfellet sist vinter. Flere gav uttrykk for at vintermånedene ofte er svært krevende. Frykten for å falle og skade seg, gjør at mange vegrer seg for å gå eller ta i bruk kollektivtilbudet på grunn av glatte og vanskelige forhold for de gående. På denne årstiden er også assistansen fra sjåførene spesielt viktig for mange:

«Men så er det forskjell på vinter og året som er nå. Hadde det vært mer snø og glatt hadde jeg brukt de rosa bussene mer» (Bruker, Nordre Aker)

«På vinteren kan jeg ikke ta 30-bussen. De hjelper meg ikke. Vinteren er verst for meg.» (Bruker, Sagene)

4.3 Informasjon om tilbudet

Samtlige vi intervjuet hadde fått informasjon gjennom sitt lokale seniorsenter, enten ved at de selv har vært med på foredrag i regi av Ruter/seniorsentret eller gjennom bekjente som hadde deltatt på informasjonsforedrag. Det var også flere som hadde fått vite om tilbudet gjennom brosjyrer som lå fremme på seniorsentret. Alle ikke-brukerne var kjent med tilbudet og hadde fått informasjon på samme måte. Samtlige informanter var fornøyd med informasjonen de hadde fått om tilbudet. Samtidig framgår det av intervjuene at det er enkelte aspekter ved tilbudet som er uklart for mange. Dette gjelder blant annet hvor bussen kjører og ikke kjører innenfor bydelen, hvilke bydeler som samkjører, samt hvor lange turer man kan bruke tjenesten til. Flere ikke-brukere – selv om de opplevde at de hadde fått god informasjon – uttrykte likevel usikkerhet rundt gyldigheten av informasjonen de hadde fått. Noen var usikre på om de faktisk ville få hjelp til av- og påstigning, og hvorvidt sjåførene faktisk hadde aksept for at de ville trenge å bruke lenger tid på dette enn en person med vanlig rørlighet. Flere av ikke-brukerne var imidlertid nysgjerrige på tilbudet, særlig etter å ha hørt om hvordan tilbudet fungerer fra andre brukere de kjenner.

4.4 Bestilling

Alle informantene gav uttrykk for at de opplevde at bestilling av buss stort sett fungerer fint. De fleste ringer og bestiller reiser via telefonsentralen. To av informantene bruker app for å bestille. Blant de som ringer på telefon, var det flere som nevnte at det ofte var stor pågang på telefonen, slik at de ble sittende i kø. Enkelte hadde opplevd at de måtte vente opptil 30 minutter før de kom gjennom. Begge informantene som brukte app hadde opplevd at bussen på grunn av feilregistreringer kom på en annen dag enn de var bestilt til. De ønsket seg derfor at appen fikk en funksjon der de fikk bekreftet bestillingen sin. At bussene kunne komme til litt andre tider enn avtalt, var det mange som opplevde. Flere av informantene fortalte at sjåførene stort sett var flinke til å si ifra dersom bussen var forsinket, enten ved å sende en melding eller å ringe for å gi beskjed. Dette kunne imidlertid variere og enkelte ga uttrykk for at de ønsket at de fikk informasjon på forhånd om eventuelle forsinkelser. Dette kan tyde på at det er forskjeller i hvordan dette praktiseres, uten at det er dekning i vårt materiale for å si noe om hvor systematisk dette er.

4.5 Reisen

Selve reisen med bussen er våre informanter godt fornøyde med. Den fysiske utformingen var de godt fornøyde med. «Det er som å sitte i en buss», ble det sagt.

Informantene var også godt fornøyde med lavt gulv som gjorde det lett for dem å komme på bussen.

Informantene var også samstemte i at kjøreturen var behagelig, også når bussene kjørte over fartsdumper. Men det var flere som bemerket at bussene var for lave og tok ned i fartsdumperen, selv om sjåførene «sniker seg over». Det var imidlertid ingen som ga uttrykk for ubehag eller engstelse i forbindelse med dette. De mente alle at sjåførene kjørte rolig og hensynsfullt. Sjåførene ble også berømmet for måten de tok seg frem på småveier og trange innkjørsler. Også deres vilje til å hjelpe ved behov ble fremhevet som en viktig del av tilbudet. Det å kunne få hjelp til å spenne fast rullatoren i bussen, eller å få båret handleposer helt frem til inngangsdøren, ble beskrevet som en viktig del av reisen. Sjåførene ble også beskrevet som vennlige og fleksible.

*«Smille sjåfører. Gledet oss når han kom. Han prata litt og spurte, hvordan går det jentene mine?»
(Bruker, Sandaker)*

Ved siden av problemene med å følge tidsplanene, ble det pekt på at det ved enkelte sentre med mange busser kan være litt vanskelig å finne hvilken buss man har fått. I slike tilfeller hender det at sjåførene er så fleksible at de ringer til sentralen og sier at de kan ta med passasjerer som egentlig er satt opp på andre ruter.

4.6 Helseeffekter

Alle våre informanter som benyttet RAT la vekt på at det ga dem muligheter til å utføre aktiviteter utenfor eget hjem. Noen av brukerne ville ha benyttet andre transportformer, først og fremst egen bil, mens tilbudet for andre var det som gjorde det mulig å delta på sosiale aktiviteter, ofte aktiviteter knyttet til eldresentrene. Men bussene ble også benyttet til mer private arrangementer, som å ta bussen til et kjøpesenter for å møte bekjente og ta en felles kaffe, gjerne i forbindelse med handling i butikker.

Betydningen av å treffe andre og ha et mest mulig selvstendig liv så lenge som mulig ansees som svært stor for informantene:

«Det å komme seg ut og holde seg friske. Være i aktivitet er viktig. Det [de rosa bussene] gjør at eldre kan komme ut og gjøre ting. At man kan handle selv og være aktiv så langt det går. Komme seg ut og velge selv hva man skal handle.» (Bruker, Nordre Aker)

«Må være sammen med andre for å være den man er. Man trenger å være sammen med andre for å holde hjernen i gang. Jeg gleder meg [til å dra til seniorsentret], selv om det ikke er så mye å glede seg over.» (Ikke-bruker som bor i gangavstand til eldresentret)

Aldersvennlig transport gjorde det enklere for dem vi intervjuet å ta del i aktiviteter og gjøremål som er viktig for dem og som er med på å tilføre hverdagen deres kvalitet. En av informantene fortalte at den rosa bussen gjør det mulig for henne å bli boende der hun bor, og at hun har skrinlagt planer om å flytte etter at de fikk tjenesten i bydelen. En annen bruker, som ikke lenger kan kjøre bil, beskrev hvilken betydning tjenesten har for ham, nå som han ikke lenger kan kjøre:

«Den betyr det meste, når jeg ikke kjører selv. Jeg har i grunn ikke hatt noe hindring på å komme meg av sted. Det har jeg nå når jeg ikke kan kjøre bil.» (Bruker, Vestre Aker)

Sosiale arrangementer av ulike typer står sentralt i bruken av de rosa bussene. Flere av disse kan, som nevnt innledningsvis, være knyttet til andre aktiviteter som handling, men også fysisk aktivitet: Flere av informantene valgte for eksempel å gå den ene veien til en aktivitet, for så å benytte en av de rosa bussene tilbake, og ofte gjorde de da innkjøp og tok varene med hjem på bussen.

Som nevnt tidligere, fungerer den rosa bussen for mange som et supplement til andre transportformer. Det var flere av våre informanter som fremdeles kjørte bil og fremdeles var i stand til å gå og bruke kollektivtransport, enten i form av ordinær rutetrafikk eller drosje. Disse fortalte at de antagelig ville ha kommet seg på aktiviteter uansett. Det kan tenkes at brukere som ikke har andre alternativer eller som har begrensede økonomiske ressurser til drosje, vil være mer avhengig av den rosa bussen for å ta del i aktiviteter enn informantene vi har snakket med. Dessuten kan det virke som det for informantene er i perioder på vinteren, med særlig vanskelige gå- og kjøreforhold, at de er mest avhengig av tjenesten for å komme seg ut og delta på sosiale aktiviteter. Det er en tid på året der det er vanskelig for en del av våre respondenter å komme seg noe særlig ut ellers også, selv om det kan være snakk om å gå tre hundre meter til et butikksenter.

«I fjor vinter ..., kom seg fram med brøytekanter og is og holke. Innimellom de rareste steder. Folk turte jo ikke å gå, for det var jo ikke strødd eller noen ting. Men den [rosa bussen] kom seg fram.» (Bruker, Vestre Aker)

Inntrykket fra alle våre intervjuer med brukere av de rosa bussene er at tilbudet er med på å vitalisere deres *sosiale liv* gjennom deltakelse på både offentlig organiserte og privat avtalte sosiale arrangementer. Dette inntrykket er også i overensstemmelse med mange av de eldres tro på virkningen av tilbudet:

«Har en venninne som ikke bruker den. Hadde hun brukt [...den rosa...]bussen hadde hun kommet mye oftere.» (Ikke-bruker, Sagene).

Tilbudet inngår også ofte som en nødvendig del av *fysiske aktiviteter* utenfor det som blir arrangert på eldresentrene, som lengre gåturer. Våre informanter fortalte om avtaler og arrangementer hvor det å gå en tur, gjerne sammen med andre, var forbundet med å benytte de rosa bussene.

Et tredje viktig aspekt ved tilbudet, er at det gjennom å gi muligheter for økt mobilitet for gruppen, er med på å muliggjøre et *selvstendig liv*, der man kan utføre mange nødvendige ærender på egenhånd. Dette gjelder selvfølgelig de allerede nevnte aktivitetene og avtalene, men det gjelder også viktige aktiviteter som det å kunne gå i butikker å gjøre sine egne innkjøp:

«Når man er gammel er det jo fint å plukke ut varene dine selv, istedenfor å sende en løpp til noen.» (Bruker, Nordre Aker)

Et annet inntrykk som sitter igjen etter intervjuene, er at tilbudet i seg selv er en type sosial arena. Dette kommer indirekte til uttrykk gjennom måten man omtaler personer som benytter ordningen: De er som en del av et fellesskap. Det kommer også mer direkte til uttrykk gjennom beskrivelser av det å bruke bussene, som for eksempel:

«Mange jeg hilser på. Ikke sånn at vi er blitt kjent, det kan jeg ikke si, men at vi er på nikk og hils.»
(Bruker, Nordre Aker)

«Jeg må si, jeg savner han sjåføren vi hadde. Vi gledet oss så til å ta den rosa bussen. Det ble sånn. Vi syntes det var følt når han sluttet. Det kom en tåre fra oss alle sammen. Han var som en sønn for oss. Glad i eldre mennesker.» (Bruker, Sagene)

Denne opplevelsen av at brukerne er en del av et slags fellesskap, gjør reisen til en sosial hendelse i seg selv. Mange av våre informanter har også hørt historien om han som ofte benytter tilbudet bare for å reise rundt og se andre personer.

Betraktet fra utsiden, og gjennom vår intervjuerekke, har vi inntrykk av at de rosa bussene senker terskelen for å delta i ulike sosiale arenaer, og til en viss grad virker som en sosial arena i seg selv. Dette gjelder også der muligheten til transport, gjerne ved bruk av egen bil, er til stede. Det er vanskelig å si hvor utbredt denne mekanismen eventuelt er, men det er ikke nødvendigvis slik at muligheten til individuell transport gjør terskelen for deltakelse lavere enn det å benytte RAT. Opplevelser og deltakelse vurderes som viktige kvaliteter for våre informanter, eller som en av dem sa med et sukk:

«Det er mange timer i et døgn og mange dager i et år» (ikke-bruker, Vestre Aker)

4.7 Ikke-brukere og opplevde barrierer

De fleste ikke-brukerne var i utgangspunktet åpne for å prøve tjenesten, men hadde av ulike grunner ikke prøvd det enda. Mange av informantene har bekjente som bruker tjenesten mye, og samtlige hadde hørt positive ting om de rosa bussene.

Flere av informantene som ikke bruker tjenesten har relativt god fysisk helse, slik at de er i stand til å benytte det ordinære transporttilbudet. Flere av dem har egen bil og mange bor i gangavstand til butikk, seniorsenter og andre viktige arenaer, og er fremdeles spreke nok til at de kan gå. Det fremgår av intervjuene at flere av de som ikke bruker tjenesten har vurdert det, men mange opplever at de ikke er «der enda», i den forstand at de opplever at de ikke har behov for den grad av tilrettelegging ennå, som en informant formulerer det:

«Jeg har ikke hatt behov [for å bruke de rosa bussene]. Jeg er ikke DER enda.» (Ikke-bruker, Vestre Aker)

Flere har imidlertid kjent på et behov til tider, men opplever en terskel for å ta i bruk tilbudet fordi de har god fysisk helse.

«Men så føler jo jeg at jeg liksom ikke har rettigheter til det på en måte, fordi jeg synes at jeg kan gå. Selv om jeg har dårlig nakke og det er masse andre ting som gjør at du har vondt for å handle.» (Ikke-bruker, Sagene)

Mange av de som ikke bruker tilbudet sier de opplever det slitsomt å ta vanlig kollektiv transport slik som buss, t-bane og trikk, fordi det ofte innebærer at man må gå et stykke både fra og til holdeplass. Tunge bakker/ lange avstander å gå, trekkes fram som en utfordring av mange.

«Jeg og min venninne har bestemt oss for å at nå må vi komme oss ut. Vi sitter i hver vår leilighet, og da blir det til at man sitter alene. Vi kan jo komme oss ut, men det er mye mer slitsomt med vanlig buss.» (Ikke-bruker, Sagene)

Av ikke-brukerne vi snakket med som hadde helseplager, var det tilgang på annen transport (egen bil, eller drosje) som ble oppgitt som grunner for hvorfor de ikke brukte den rosa bussen. Også blant disse er det imidlertid en interesse for tilbudet. Til tross for at alle mente at informasjonen de hadde fått var god, var det blant ikke-brukerne knyttet en

usikkerhet til ordningen. Dette kan være med på å høyne terskelen for å ta tilbudet i bruk. Denne usikkerheten var knyttet til forhold som hvordan man kom på bussen hvis man for eksempel brukte rullator, hvor langt man måtte gå for komme til busstoppet og også hva som skjedde når man ringte for å bestille bussen. Det dreier seg altså om en rekke praktiske detaljer som ikke så lett lar seg fange opp i et generelt materiale, men som kanskje løses best gjennom praktisk erfaring; ved å ta en reise sammen med noen. For interessen, og kanskje også behovet, er der også blant dem som ikke har tatt ordningen i bruk ennå. For også blant disse er det personer som vil kunne få en mer aktiv tilværelse, både sosialt og fysisk, ved å ta tilbudet i bruk. Ikke nødvendigvis som den eneste måten å reise på, men som et supplement som vil kunne øke mobiliteten deres i hverdagen.

5 Kvantitativ spørreundersøkelse

5.1 Kjennskap til og bruk av RAT

De aller fleste respondentene har hørt om tjenesten RAT (87 prosent). Det er signifikant flere som har hørt om tilbudet i bydelene Nordre Aker og Vestre Aker, sammenliknet med Sagene (hhv 85, 87 og 75 prosent).

De aller fleste (97 prosent) av de som har hørt om tilbudet, vet at det er tilgjengelig i deres bydel. Den vanligste måten å bli kjent med tilbudet på, er gjennom venner eller familie, men en god del har også blitt kjent med det via seniorsenteret, som vist i tabell 5.1.

Tabell 5.1. Hvordan respondentene ble kjent med tilbudet (RAT/Rosa buss). Respondenter som har hørt om tilbudet. N=1971

Hvordan fant du ut om Rosa buss? (av de som har hørt om Rosa buss)	n	Prosent (n=1071)
Venn eller familie	365	34,1
På lege kontoret, fysikalsk institutt eller liknende	46	4,3
På seniorsenteret	209	19,5
Menigheten	23	2,1
Via hjemmehjelpstjenesten	14	1,3
På annen offentlig transport	14	1,3
Så en av minibussene, fant mer info. senere	301	28,1
Husker ikke	61	5,7
Annet (åpent - mest avis og brosjyre)	73	6,8

5.1.1 Kunnskap om og forståelse for hvordan bruke tilbudet

Nesten samtlige av de som har brukt RAT en eller flere ganger, oppgir at de har god nok kunnskap om og forståelse for hvordan de bruker tjenesten (87,2 prosent av 305 respondenter).

De respondentene som har brukt RAT (en eller flere ganger) og som oppga at de ikke hadde god nok kunnskap og forståelse for hvordan de bruker tilbudet, fikk oppfølgingsspørsmålet: «Hva er det som er vanskelig å forstå?». Kun 26 brukere svarte på dette spørsmålet (tabell 5.2).

Tabell 5.2. Hva er det som er vanskelig å forstå. De som har brukt RAT minst én gang og som oppgir at de ikke har god nok kunnskap og forståelse for hvordan bruke tilbudet. Flere svar mulig. Prosent. N=26.

Hva er det som er vanskelig å forstå:	Prosent
Hvor lang tid jeg må bestille i forveien	54
Hvilke områder Rosa buss-tilbudet gjelder for	54
Hvilke tidspunkter jeg kan bruker rosa buss	46
Hvordan jeg bestiller	39
Hvordan jeg blir hentet og levert	35
Hvordan jeg registrer meg	31
N=	26

Tabellen viser at de største usikkerhetene er knyttet til hvor lang tid man må bestille i forveien og hvilke områder RAT-tilbudet gjelder.

Konklusjonen er imidlertid at de aller fleste brukere av tilbudet har god nok kunnskap om og forståelse for hvordan de bruker det.

5.1.2 Årsaker til sjelden eller aldri å bruke RAT

Respondenter som oppgir at de sjelden eller aldri har brukt RAT («Rosa buss»), fikk spørsmålet «Hva er de viktigste årsakene til at du til at du sjelden eller aldri har brukt tilbudet om Rosa buss?». Hvordan respondentene svarte er beskrevet i tabell 5.3. I tabellen har vi avgrenset svarene til de som har brukt RAT tilbudet fem ganger eller sjeldnere.

Tabell 5.3. Viktigste årsak til at man sjelden eller aldri har brukt Rosa buss. Kun respondenter som har brukt tilbudet fem ganger eller sjeldnere. Prosent. N=1037.

Viktigste årsak til at du sjelden eller aldri har brukt tilbudet om Rosa buss:	Prosent
Jeg klarer meg fint med å bruke andre transportmidler	78
...er ment for andre som har større problemer enn det jeg har	22
Jeg er usikker på hvordan man bestiller Rosa buss	9
...kjente ikke til at min bydel hadde dette tilbudet før nå	6
Vet ikke	6
... vanskelig å forstå hvor de Rosa bussene går og ikke går	6
...reiser ikke dit jeg vil	5
...vanskelig å bruke appen på telefonen for å bestille	4
...tar for lang tid å komme dit jeg skal	3
...nettopp begynt å bruke tjenesten, og kommer til å bruke den mer	3
...tar for lang tid å komme gjennom på telefon når man skal bestille	1
Tror ikke jeg vil få den hjelpen jeg trenger ved på- og avstigning	1
N=	1037

Av de som sjelden eller aldri har brukt tjenesten (fem ganger eller sjeldnere), er det 56 prosent som oppgir at de kan tenke seg å benytte seg mer av tilbudet. 35 prosent svarer at de ikke ønsker det, mens 10 prosent ikke har svart på spørsmålet.

5.1.3 Årsaker til å benytte tilbudet om RAT

Respondentene som har brukt RAT to ganger eller mer, fikk spørsmålet «Hva er de viktigste årsakene til at du bruker Rosa buss?». De kunne gi flere svar, fordeling er vist i tabell 5.4.

Tabell 5.4. Årsaker til å bruke RAT (Rosa buss). Kun de som har brukt RAT to ganger eller mer. Flere svar mulig. N=252.

	Prosent
Det er enkelt å bestille	54
Trenger ikke gå glatte fortauer til og fra holdeplass	52
Trenger ikke gå så langt til og fra holdeplass	47
Jeg er trygg på at mine behov blir ivaretatt på hele reisen (fra dør til dør)	46
Trenger ikke gå opp og ned bakker til og fra holdeplass	35
Det er hyggeligere å reise med Rosa buss enn med vanlig kollektivtransport	35
Bussjåførene på Rosa buss har bedre forståelse for mine behov enn sjåfører på vanlige busser/trikker	33
Føler at jeg får mer tid til å gå av og på bussen	29
	N= 252

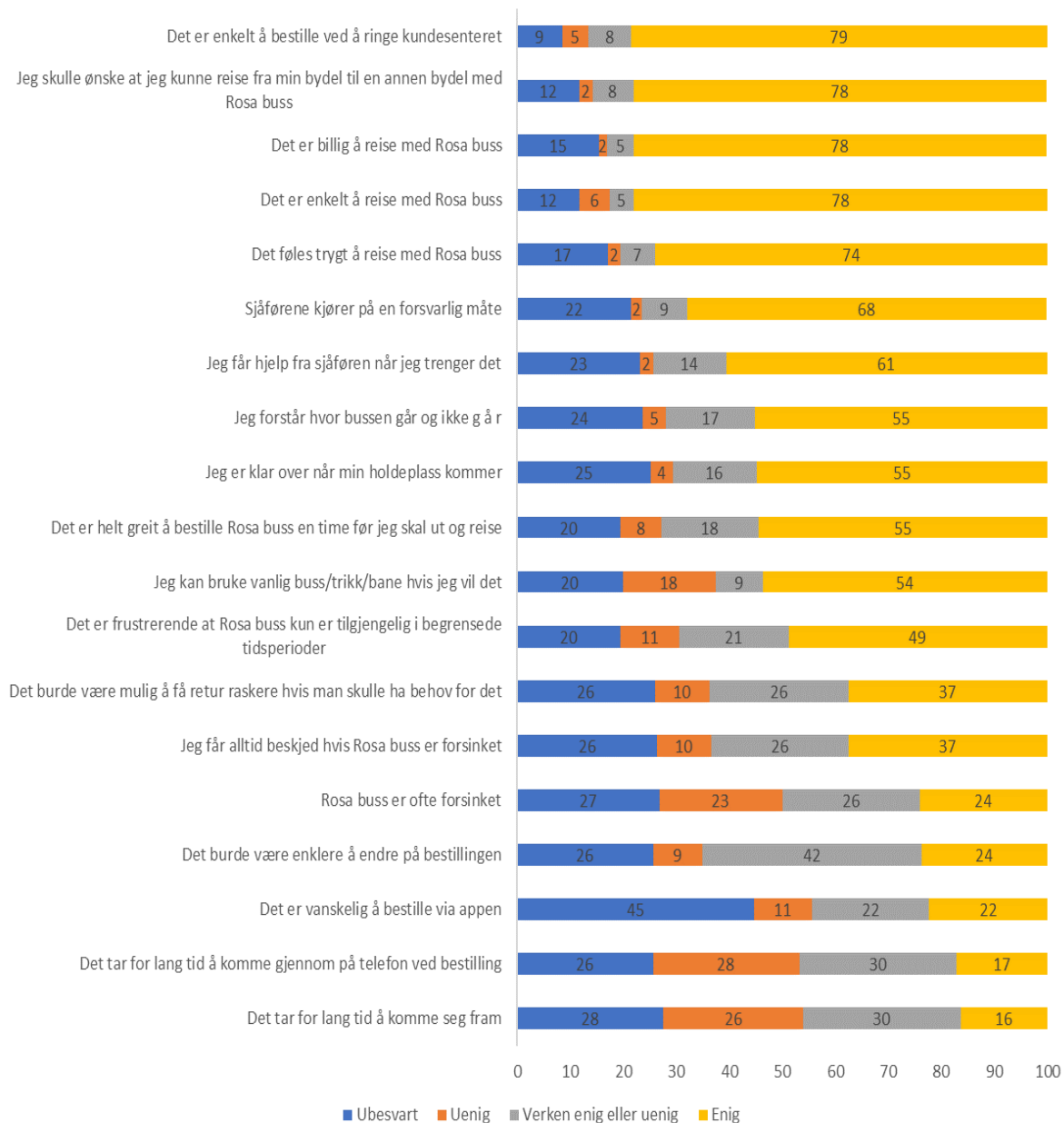
Den viktigste årsaken til å bruke tilbudet, er at det er enkelt å bestille. Andre vanlige årsaker er knyttet til fordeler med RAT sammenliknet med det ordinære kollektivtilbudet. Tryggheten tilbudet gir, om at deres behov blir ivaretatt fra dør-til-dør, er en annen viktig forklaring.

De aller fleste – 67 prosent - som har brukt tilbudet minst én gang, har tilgang til mobiltelefon med internett. Den vanligste måten å bestille RAT på, er likevel ved å ringe (74 prosent). Bare 6 prosent oppgir at de bruker app når de skal bestille. 18 prosent har svart at de sjelden bruker RAT og har derfor ikke svart på spørsmålet, mens 2 prosent av de som har brukt tilbudet minst en gang oppgir at de ikke vet hvordan de vanligvis bestiller.

5.1.4 Meninger om hvordan RAT fungerer/ikke fungerer

Respondentene som har brukt RAT minst to ganger ble spurt om å ta stilling til en rekke påstander om hvordan RAT fungerer/ikke fungerer. Hvordan respondentene svarte er vist i figur 5.1.

Tabellen viser at de aller fleste respondentene (mener at det er enkelt å bestille tjenesten, at det er billig å reise med RAT, at det er enkelt å reise med RAT og at det føles trygt. De aller fleste synes også å være med sjåførene, flertallet svarer at de er enig i at sjåførene kjører på en forsvarlig måte og at de får hjelp når de trenger det. En del av svarene peker imidlertid på hva respondentene savner med tilbudet, eller hva de mener ikke fungerer så godt. Nærmere 80 prosent er enig i påstanden «Jeg skulle ønske jeg kunne reise fra min bydel til en annen bydel med Rosa buss». Over halvparten (55 prosent) er enig i at det er frustrerende at tilbudet er tilgjengelig kun i begrensede tidsperioder. Nærmere 40 prosent er enig i påstanden «Det burde være mulig å få retur raskere dersom man ønsker det», og omtrent en fjerdedel er enig i påstandene «Rosa buss er ofte forsinket» og «Det skulle vært lettere å endre på bestillingen».



Figur 5.1. Hvor enige/uenige respondenter er i ulike påstander om hvordan RAT fungerer/ikke fungerer. Kun de som har brukt RAT minst to ganger. Prosent.

5.2 Hvor mange i de sentrale og bredere målgruppene bruker RAT?

Av respondentene som svarte på spørsmålet om hvor ofte de bruker RAT «på denne tiden av året», svarte 26 prosent sa at de bruker RAT (Tabell 5.5).

Tabell 5.5. Hvor ofte respondentene bruker RAT, fordelt på om de opplever problemer med å bruke det vanlige kollektivtilbudet eller ikke.

Hvor ofte bruker du Rosa buss?	Opplever du problemer med å bruke det vanlige kollektivtilbudet?		
	Ja	Nei	Totalt
Aldri (n=755)	53,9	81,9	74,8
Inntil 2-3 ganger / måned (n=198)	30,9	15,8	19,6
Minst 1 gang / uke (n=56)	15,2	2,3	5,6
Total	100,0	100,0	100,0
N=	256	753	1009

RAT er spesielt rettet mot de som ikke kan benytte seg av det ordinære kollektivtilbud. Nesten halvparten av de som opplever problemer med det vanlige kollektivtilbudet er RAT-brukere – 46 prosent, mot 18 prosent av de som ikke har problemer. Dette indikerer at RAT brukes mest av de det er spesielt rettet mot. Dataene indikerer imidlertid også at det er potensiale for flere brukere i den sentrale målgruppen. Litt over halvparten (54 prosent) av de som har problemer med å bruke vanlig kollektivtransport, sier de *aldri* bruker RAT i den tiden som spørreundersøkelsen ble sendt ut³.

Vel halvparten av de som har fysiske begrensninger bruker aldri RAT. Av de som ikke har slike begrensninger er det over 80 prosent som ikke bruker tjenesten (tabell 5.6).

Tabell 5.6. Hvor ofte respondentene bruker RAT, fordelt på om de har fysiske problemer.

Hvor ofte bruker du Rosa buss?	Fysiske problemer som begrenser dine muligheter til å bevege deg utendørs / bruke transportmidler?		
	Ja	Nei	Totalt
Aldri (n=715)	55,1	81,3	74,8
Inntil 2-3 ganger / måned (n=183)	31,3	15,8	19,6
Minst 1 gang / uke (n=50)	13,6	2,9	5,6
Total	100,0	100,0	100,0
N=	214	734	948

³ Siden den pågående pandemien kan ha påvirket svarene, så vi også på antall ganger respondentene har noen gang brukt RAT. Andelen av de som har problemer med å bruke det vanlige kollektivtilbudet, som aldri har brukt RAT, lignet på andelen som sa de aldri brukte det da undersøkelsen ble gjennomført.

5.3 Hvem er de som bruker RAT?

I denne delen ser vi på hvorvidt og hvor ofte eldre personer av ulike kjønn, alder og bydel, bruker RAT. Vi ser også på hvor ofte eldre personer som bor alene og som har tilgang til en eller flere biler, bruker RAT.

Flere kvinner enn menn bruker RAT (Tabell 5.7). Cirka 8 av 10 av de som bruker RAT en gang i uken eller oftere er kvinner.

Tabell 5.7. Hvor ofte menn og kvinner bruker RAT.

Hvor ofte bruker du Rosa buss?	Kjønn		
	Mann	Kvinne	Totalt
Aldri (n=735)	85,8	66,1	75,3
Inntil 2-3 ganger / måned (n=190)	12,0	26,0	19,4
Minst 1 gang / uke (n=51)	2,2	7,9	5,2
Total	100,0	100,0	100,0
N=	457	519	976

De som bruker RAT oftest er gjerne de eldste personene i målgruppen – så mange som 26 prosent av de som er 90 år og oppover bruker RAT minst en gang i uken (tabell 5.8).

Tabell 5.8. Hvor ofte ulike aldersgrupper bruker RAT.

Hvor ofte bruker du Rosa buss?	Alder				
	75-79 år	80-84 år	85-89 år	90+ år	Total
Aldri (n=737)	85,3	69,1	56,1	38,1	100,0
Inntil 2-3 ganger / måned (n=190)	13,1	24,4	32,5	35,7	100,0
Minst 1 gang / uke (n=51)	1,6	6,5	11,4	26,2	100,0
Total	100,0	100,0	100,0		
N=	556	262	114	42	974

Tabell 5.9 viser at andelen brukere i Sagene er mindre enn i Nordre og Vestre Aker, til tross for at RAT ble rullet ut i Sagene før Vestre Aker. Det er færre personer i aldersgruppen 75 år og oppover som bor i Sagene (jf. 3.4.3), og men andel brukere i denne gruppen er også lavere enn andel brukere i de andre bydelene.

Tabell 5.9. Hvor ofte eldre personer i ulike bydeler bruker RAT.

Hvor ofte bruker du Rosa buss?	Bydel			
	Nordre Aker	Vestre Aker	Sagene	Alle
Aldri (n=734)	73,8	74,2	88,0	75,6
Inntil 2-3 ganger / måned (n=186)	20,5	20,3	9,3	19,2
Minst 1 gang / uke (n=51)	5,7	5,5	2,8	5,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
N=	370	493	108	971

Mange av respondentene bor alene (388 av 975 som svarte på spørsmålet), og det er flere som bor alene som benytter seg av RAT (Tabell 5.10).

Tabell 5.10. Hvor ofte eldre personer i ulike bosituasjoner bruker RAT. Kun 17 respondenter sa de hadde en annen bosituasjon enn de beskrevet i tabellen (f. eks. bodde med andre enn partner). Disse er utelukket.

Hvor ofte bruker du Rosa buss?	Bosituasjon		
	Bor alene	Bor med ektefelle / partner	Totalt
Aldri (n=734)	62,6	83,9	75,3
Inntil 2-3 ganger / måned (n=190)	28,1	13,7	19,5
Minst 1 gang / uke (n=51)	9,3	2,5	5,2
Total	100,0	100,0	100,0
N=	388	570	975

De fleste av de som bruker RAT ofte, har ikke bil (Tabell 5.11), og de som har en bil i husholdningen bruker RAT mer enn de som har flere.

Tabell 5.11. Hvor ofte de som eier og ikke eier bil, bruker RAT.

Hvor ofte bruker du Rosa buss?	Eier/disponerer husholdningen personbil?			
	Nei	Ja, en	Ja, flere	Totalt
Aldri (n=750)	45,3	79,7	89,4	74,9
Inntil 2-3 ganger / måned (n=197)	34,3	17,8	9,9	19,7
Minst 1 gang / uke (n=55)	20,4	2,5	0,7	5,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
N=	181	680	141	1002

5.3 Sammenheng mellom bruk av RAT og helse

Tabell 5.12 under viser korrelasjoner mellom det å bruke RAT (en eller flere ganger) og ulike mål på helse. I tillegg summerer tabellen opp sammenhengen mellom bruk av RAT og viktige sosiodemografiske kjennetegn. Også denne analysen viser at de som bruker buss i større grad er kvinner, er eldre, har lavere utdanning og lavere inntekt enn de som ikke bruker RAT. Lavere utdanning og lavere inntekt har sammenheng med høyere alder blant de som bruker RAT (som også vist i tabell 5.12).

Når det gjelder ulike mål på helse og livskvalitet (for operasjonalisering av målene, jf. metode, del 3.4.4, del 5.4 og/eller spørreskjema), i Vedlegg 3) viser analysene at de som bruker RAT i større grad er ensomme og deprimerede, har dårligere psykisk og fysisk helse, og har flere problemer med å bruke det ordinære kollektivtilbudet enn de som ikke bruker RAT. En kuriositet er at de som bruker RAT oftere treffer venner og familie enn de som ikke bruker tilbudet. Dette kan tyde på at de som bruker RAT er mer sosiale i utgangspunktet.

Tabell 5.12. Korrelasjoner (Pearson's r) mellom bruk/ikke bruk av RAT og kjønn, alder, utdanning, inntekt og ulike mål på helse. N=1264. **p<.001, *p<.01, i.s. = ikke signifikant. ⁴

	Bruk RAT ↑	Kvinne	Alder	Utdanning ↓	Inntekt ↓	Ensamhet	Depresjon	Psykisk helse I ↓	Psykisk helse II ↓	Generell helse ↓	Fysisk helse ↓	Fysiske begrensninger	Problem med vanlig kollektiv	Ofte treffer familie/venner
Bruk RAT ↑	█													
Kvinne	,2**	█												
Alder	,3**	,1	█											
Utdanning ↓	,2**	,2**	,2**	█										
Inntekt ↓	,3**	,3**	,2**	,4**	█									
Ensamhet	,3**	,2**	,2**	,1**	,3**	█								
Depresjon	,2**	,1**	,1**	,1**	,2**	,6**	█							
Psykisk helse I ↓	,2**	,1**	,2**	,1*	,2**	,5**	,5**	█						
Psykisk helse II ↓	,2**	,1*	,2**	,1**	,2**	,6**	,6**	,6**	█					
Generell helse ↓	,3**	i.s.	,2**	,1**	,2**	,4**	,4**	,5**	,5**	█				
Fysisk helse ↓	,3**	,1*	,2**	,1**	,2**	,4**	,5**	,5**	,5**	,9**	█			
Fysiske begrensninger	,3**	,1**	,3**	,1*	,2**	,3**	,3**	,4**	,4**	,6**	,6**	█		
Problem med vanlig kollektiv	,3**	,1**	,3**	,1**	,2**	,3**	,3**	,4**	,4**	,4**	,4**	,5**	█	
Ofte treffer familie/venner	,1*	i.s.	,1*	,1*	i.s.	-,1**	-,1**	,1**	,1**	-,1*	-,1**	-,1	-,0,1	█

Disse resultatene er ikke overraskende. Det er helt naturlig at det er de som har størst utfordringer med helse og transport som har mest behov for tjenesten.

⁴ Forklaring av pilene i tabellen. Pil opp ved bruk av RAT, indikerer bruk av RAT i motsetning til ikke bruk av RAT. Pil ned indikerer at verdien på en faktor går ned (f eks lavere inntekt, dårligere psykisk helse) ved bruk av RAT. Ingen pil ved siden av en faktor indikerer at verdien av denne faktoren går opp ved bruk av RAT.

Funnene viser at tilbudet når ut til den rette målgruppen. I undersøkelsen er respondenter som bruker RAT bedt om å besvare ulike påstander om hvordan RAT har virket inn på deres hverdag, helse og livskvalitet, noe som blir belyst i det følgende.

5.3.1 Bruk av RAT og aktivitetsnivå, udekket mobilitetsbehov og selvstendighet

Aktivitetsnivå brukes her som en indikator på livskvalitet. Tanken er at deltakelse på aktiviteter utenfor hjemmet bidrar til økt livskvalitet, ved at man får dekket ulike behov (jf. Allardt i kapittel 2.2). Ser vi på alle respondenter, finner vi ingen signifikant ($p > 0,05$, kji-kvadrattest) forskjell mellom de som har brukt RAT én eller flere ganger og de som aldri har brukt tilbudet i hvor ofte de gjør aktiviteter utenfor huset (variabel konstruert basert på spørsmål 4: Hvor ofte drar du hjemmefra for å gjøre følgende aktiviteter utenfor huset), se tabell 5.13.

Tabell 5.13. *Aktivitetsnivå blant henholdsvis de som aldri har brukt RAT og de som har brukt det minst én gang (N=865). Prosent. Alle respondenter. Ubesvart utelatt.*

	Aldri brukt RAT	Brukt RAT minst 1 gang
Lavt aktivitetsnivå	2	3
Med. aktivitetsnivå	51	50
Høyt aktivitetsnivå	47	47
Total	100	100
N=	678	187

Dette kan ha sammenheng med koronasitasjonen, og begrensninger på aktivitet utenfor hjemmet/restriksjoner på sosiale treff, noe som trolig er likt for både de som bruker RAT og de som ikke bruker tjenesten.

Vi finner heller ingen forskjeller i aktivitetsnivå mellom de som bruker RAT og de som ikke gjør det når vi kun ser på de som henholdsvis har problemer med kollektivtransport og de som har fysisk problemer som begrenser deres mulighet til å komme seg ut og rundt. Ser vi derimot på om det er en sammenheng mellom hvor ofte man bruker RAT og aktivitetsnivå, finner vi en tendens til en negativ sammenheng mellom bruksfrekvens og aktivitetsnivå, som vist i tabell 5.14.

Tabell 5.14. *Aktivitetsnivå etter hvor ofte man bruker RAT. Prosent. Alle respondenter (N=775). Ubesvarte utelatt.*

	Aldri brukt RAT	Inntil 2-3 ganger / måned	1+ ganger / uke
Lavt aktivitetsnivå	1	4	4
Med aktivitetsnivå	50	48	65
Høyt aktivitetsnivå	49	48	31
Total	100	100	100
N=	621	128	26

$P=0,074$, kji-kvadrattest.

Tabellen viser at andelen som har et høyt aktivitetsnivå er lavere blant de som bruker RAT ofte (1 gang i uka eller mer) enn de som bruker det sjeldnere (2-3 ganger i måneden) eller aldri. Dette funnet er i tråd med de andre analysene som viser at de som bruker RAT har størst behov for tilbudet – fordi de har størst problemer med å komme seg ut og rundt pga bevegelsesproblemer.

Vi har derfor også sett på om det er forskjeller i *udekket behov* for aktiviteter utenfor hjemmet. Respondentene fikk spørsmålet «Er det noen av disse aktivitetene utenfor hjemmet du gjerne ville gjort oftere enn det du gjør i dag?». ⁵

Analysene viser at behov for å gjøre flere aktiviteter har *positiv* sammenheng med hvor mye man har brukt RAT, uavhengig av om man har fysiske problemer som begrenser muligheten til å komme seg ut og/eller har bil i husholdet. Det vil si at de som bruker RAT har et større udekket behov for aktiviteter utenfor hjemmet enn de som ikke bruker RAT. Dette støtter opp under funnene i de tidligere analysene, om at de som bruker RAT har behov for å komme seg ut mer.

Respondentene fikk også spørsmålet «Kommer du deg ut i ditt nærområde så ofte som du ønsker? Det å komme seg ut i nærområdet innebærer ikke nødvendigvis bruk av et transportmiddel, men det avhenger av hvordan spørsmålet er tolket. Analysene viser at de som vil komme seg mer ut i nærområdet, oftere bruker RAT enn de som sjelden eller aldri gjør det. Også analyser av dette spørsmålet tyder på at de som bruker RAT har et større udekket behov enn de som ikke bruker det.

5.3.2 Retrospektive spørsmål om betydning av RAT

I spørreundersøkelsen ble respondentene bedt om å vurdere hvordan de mener RAT har påvirket bruk av TT-tjeneste, selvstendighet, livskvalitet og helse, retrospektivt.

Tabell 5.15 viser hvordan de som bruker RAT svarte på spørsmålene. Vi har utelukket de som svarte «vet ikke / ikke aktuelt».

Tabell 5.15. Hvor enig man er i ulike påstander om betydningen av RAT. Kun de som bruker RAT. «Vet ikke/ uaktuelt» er utelatt. Prosent.

I hvilken grad mener du at RAT har:	Ikke / i liten grad	I noen grad	I stor grad	Total
Redusert din bruk av TT-tjenester (n=55)	32,7	14,5	33,8	100,0
Bidratt til at du kommer deg oftere ut på egen hånd (n=145)	29,6	20,3	50,0	100,0
Bidratt til økt livskvalitet (n=172)	20,9	28,5	50,5	100,0
Forbedret din helse (n=116)	53,3	20,7	25,9	100,0

Tabellen viser at svært mange opplever at bruk av RAT har bidratt til at de oftere kommer seg ut på egenhånd (selvstendighet) og at det har bidratt til økt livskvalitet. Nærmere femti prosent mener også at bruk av RAT har forbedret deres helse i noen eller i stor grad. En tredjedel mener også at bruk av RAT har bidratt til at de bruker TT-tjeneste i mindre grad.

Analysen av sammenhengen mellom brukshyppighet (blant de som bruker RAT) og hvordan de svarer på de retrospektive spørsmålene, viser at de som bruker RAT ofte (én gang i uka eller mer) i større grad er enig i at tilbudet har bidratt til at de oftere kommer seg

⁵ Vi har konstruert en variabel som sier noe om hvorvidt man har et udekket behov eller ikke for en eller flere aktiviteter, basert på spørsmål 8 «Er det noen av disse aktivitetene utenfor hjemmet du gjerne ville gjort oftere enn det du gjør i dag? Flere svaralternativer mulig».

ut på egenhånd, at det har bidratt til økt livskvalitet og at det har forbedret deres helse enn de som bruker RAT sjeldnere (ikke mer enn 2-3 ganger i måneden).

5.3.3 Oppsummering

De som bruker RAT er også de som har mest behov for tilbudet. De har større helseutfordringer – både fysisk og psykisk – og de har større problemer med transport og med å komme seg ut og rundt enn de som ikke bruker tilbudet. Dette kan også forklare hvorfor de har et lavere aktivitetsnivå (kun de som bruker RAT ofte) og et større udekket behov for aktiviteter enn de som ikke bruker RAT: De bruker RAT nettopp fordi de kan komme seg ut oftere. Analysene viser at de som bruker tilbudet selv, mener at det har bidratt til at de kommer seg ut oftere på egen hånd og at det har bidratt til økt livskvalitet. I tillegg ser vi at jo oftere man bruker tilbudet, jo større effekt har tilbudet på selvrappport opplevelse av at de kommer seg oftere ut, økt livskvalitet og at det har forbedret helsen.

For å undersøke om det å bruke RAT har en selvstendig effekt på ulike mål på helse (mobilitet, udekket aktivitetsbehov, depresjon, generell tilfredshet med livet mm), har vi gjennomført multivariate analyser av enkelte mål på helse, der vi også kan kontrollere for andre forhold som kan spille inn på helse, som f.eks. fysiske utfordringer med å komme seg ut, og med å bruke kollektivtransport. Disse analysene blir nærmere redegjort for i neste delkapittel.

5.4 Helseeffekter av RAT?

5.4.1 Hva kan forklare ensomhet?

For å se på hvilke variabler som varierer mest, sammen med respondentenes svar på ensomhet, har vi gjennomført en multippel regresjonsanalyse (Tabell 5.16). Vi målte ensomhet ved respondentens gjennomsnittlige skår på fire spørsmål: Hender det at du føler deg ensom? Hvor ofte føler du deg isolert fra andre? Hvor ofte føler du at du savner noen å være sammen med? Hvor ofte føler du deg utenfor? Respondentene svarte på en 4-pkt skala: aldri, sjelden, av og til, og ofte.

Tabell 5.16. Faktorer som forklarer ensomhet, ifølge regresjonsanalyse av respondentenes svar. Adjusted R² for modell, 29. $F(813, 6) = 47,0, p < ,001$

Faktor	Spørsmål	Relativt «bidrag» til ensomhet (Betavekt)	t	Sig.
↑ Fysiske begrensninger	Har du for tiden noen fysiske problemer som begrenser dine muligheter til å bevege deg utendørs eller bruke ulike transportmidler? (Nei/Ja)	,26	8,3	<,001
Bor alene	Bosituasjon: Bor du alene? (Nei/Ja)	,24	6,2	<,001
↓ Treffer familie/venner	Hvor ofte treffer du venner/familie ansikt til ansikt? (6-pkt skala fra hver dag til aldri)	,15	4,9	<,001
Kvinne	Mann/kvinne	,11	3,3	<,001
↑ Bruk RAT	Hvor ofte bruker du [...] Rosa buss? 6-pkt skala fra aldri til 5 eller flere ganger	,08	2,5	<,05
↓ Inntekt	Hva vil du anslå husholdningens samlede gjennomsnittlige bruttoinntekt de siste året? 7-pkt skala	,08	2,2	<,05
↓ Bil i husholdning	Eier/disponerer husholdningen personbil? (Ja, flere/Ja, en bil/Nei)	,05	1,3	i.s.

Resultatene indikerer at respondenter som sier de er ensomme har en tendens til å bo alene, å ha flere fysiske problemer som hemmer bevegelsesfrihet og til å treffe venner og familie i mindre grad enn de som er mindre ensomme. Kvinner har en tendens til å oppgi høyere skårer enn menn på ensomhet. Analyser viser også at alder og utdanning har lite å se for om man er ensom eller ikke.

De som sier de bruker RAT regelmessig har en tendens til å oppgi at de er ensomme, uavhengig av faktorene vi har nevnt over. Dette gjelder uavhengig av om vi måler RAT bruk ved antall ganger man har brukt RAT eller hvor ofte man bruker RAT på «denne tiden av året». Men bare fordi RAT-brukere er mer ensomme, betyr ikke det at RAT ikke kan bidra til å redusere denne ensomheten. Vi så i del 5.1.4 at de som bruker RAT ofte har hyppigere treff med familie og venner. Dette er noe som kan bidra til mindre ensomhet. Uten RAT ville disse menneskene kanskje vært enda mer ensomme.

5.4.2 Hva forklarer fysisk helse?

For å se på hvilke variabler som varierer mest med respondentenes svar på fysisk helse, har vi gjennomført en multippel regresjonsanalyse). For å måle dårlig fysisk helse, brukte vi svarene på spørsmålet «Hvordan vurderer du din egen fysiske helse de siste 6 måneder?», der respondenten kunne svare ved hjelp av en 5-punkt skala, fra meget god til svært dårlig. Resultatene vises i tabell 5.17.

Tabell 5.17. Faktorer som forklarer dårlig fysisk helse, ifølge regresjonsanalyse av respondentenes svar. Adjusted R² for modell, 41. F (830, 6) = 81,1, p < ,001

Faktor	Spørsmål	Relativt «bidrag» til dårlig fysisk helse (Betavekt)	t	Sig.
↑ Fysiske begrensninger	Har du for tiden noen fysiske problemer som begrenser dine muligheter til å bevege deg utendørs eller bruke ulike transportmidler? (Nei/Ja)	,55	19,6	<,001
Bor alene	Bosituasjon: Bor du alene? (Nei/Ja)	--	--	i.s.
↓ Treffer familie/venner	Hvor ofte treffer du venner/familie ansikt til ansikt? (6-pkt skala fra hver dag til aldri)	--	--	i.s.
Kvinne	Mann/kvinne	--	--	i.s.
↑ Bruk RAT	Hvor ofte bruker du [...] Rosa buss? 6-pkt skala fra aldri til 5 eller flere ganger	,12	3,9	<,001
↓ Inntekt	Hva vil du anslå husholdningens samlede gjennomsnittlige bruttoinntekt de siste året? 7-pkt skala	,14	4,2	<,001
↓ Bil i husholdning	Eier/disponerer husholdningen personbil? (Ja, flere/Ja, en bil/Nei)	--	--	i.s.

Her ser vi at tre faktorer varierer mest med dårlig fysisk helse: fysiske begrensninger, inntekt (mindre inntekt, verre helse) og økt bruk av RAT. Igjen, bruk av RAT forårsaker ikke dårlig helse, men de som har dårlig helse bruker RAT.

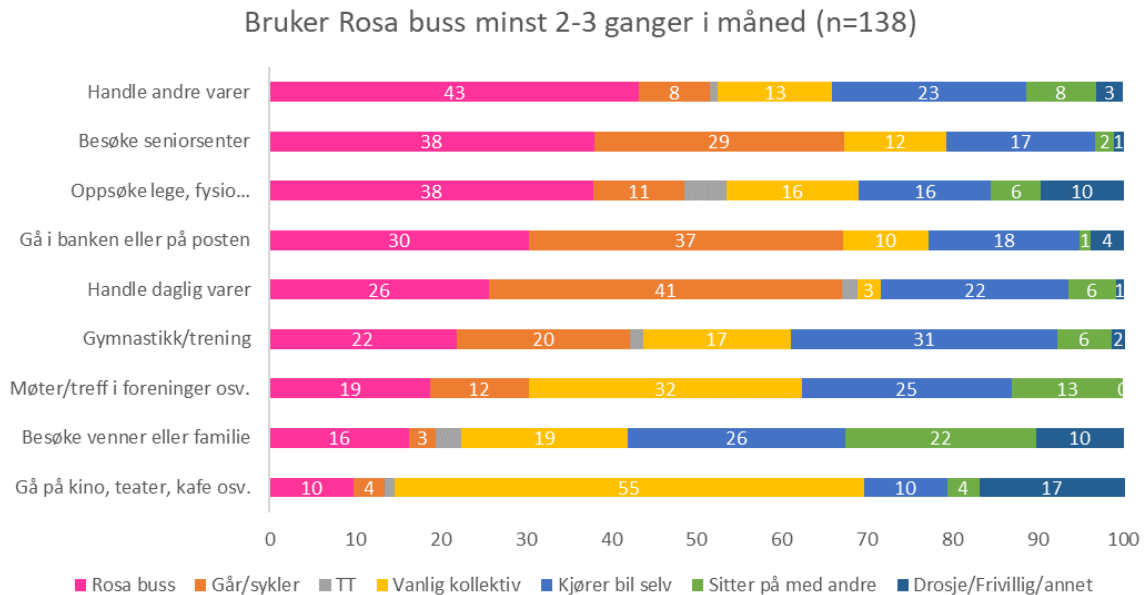
Resultatene ligner når vi bruker opplevd livskvalitet som avhengig variabel i stedet for fysisk helse.

5.4.3 Oppsummering:

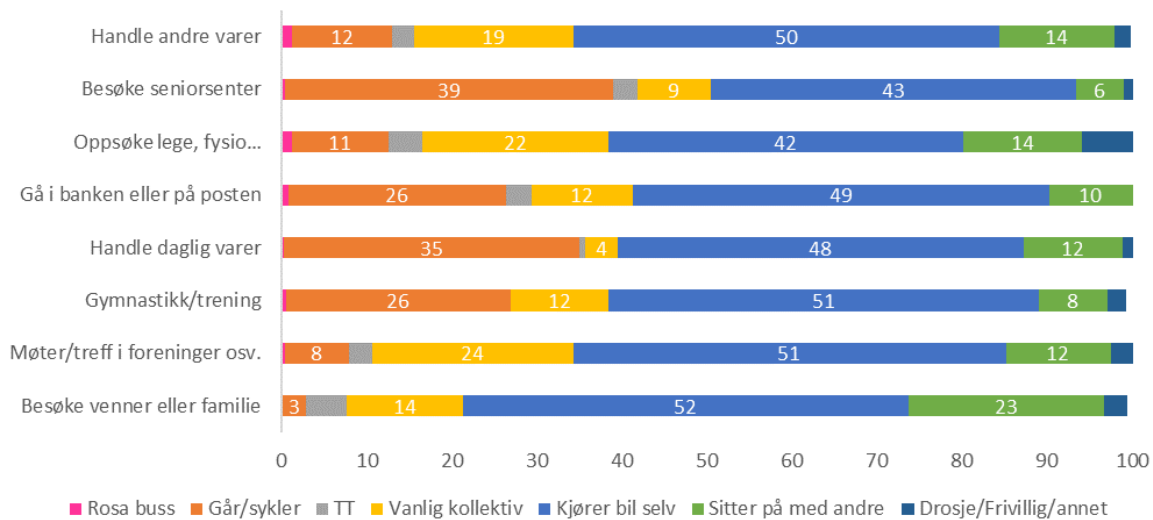
Når andre variabler er kontrollert for, viser modellen at det er en positiv sammenheng mellom ensomhet og det å ha fysiske problemer som begrenser muligheten til å komme seg ut/bruke transportmidler, det å bo alene, det å være kvinne og det å bruke RAT, og at det er en negativ sammenheng mellom ensomhet og hvor ofte man treffer familie og venner, samt høyere inntekt. Resultatene viser ikke at RAT øker eller reduserer ensomhet, men at bruken må sees i en større kontekst sammen med andre faktorer som utgjør en persons livssituasjon. Som analysene har vist, er det de som har størst helsemessige utfordringer som bruker RAT og som dermed har størst behov for tilbudet. Bruk av tilbudet kan øke deres livskvalitet, noe de subjektive vurderingene av hva RAT betyr for deres livskvalitet, helse og mobilitet også bekrefter (jfr. retrospektive analyser, kap. 5.1.8). Vi finner også sammenheng mellom dårlig fysisk helse og fysiske begrensninger, inntekt og bruk av RAT.

5.5 Transportmidler brukt på forrige reise: RAT-brukere vs. ikke-brukere

Det er interessant å vite hvilke formål RAT brukes mest til. Figur 5.2 sammenligner ulike transportmidler som ble brukt på forrige reise av respondenter som sa at de bruker RAT regelmessig (minst 2-3 ganger i måneden) og respondenter som sa at de brukte RAT «sjelden» eller «aldri» og hadde problemer med å bruke det ordinære kollektivtilbudet.



Problemer med å bruke vanlig kollektiv men bruker Rosa buss sjeldent/aldri (n=155)



Figur 5.2. Andel respondenter som brukte ulike transportmidler forrige gang de reiste, for de som (i) bruker Rosa buss og (ii) ikke bruker Rosa buss men har problemer med å bruke vanlig kollektiv. Spørsmål: «Tenk på forrige gang du gjorde følgende aktiviteter [...]: Hvilket transportmiddel brukte du [...]?»

Her ser vi at de som bruker RAT, bruker det til ulike formål. Resultatene indikerer at RAT blir brukt mest til handletur og besøk på seniorsenter eller lege.

For å undersøke hvilke transportmidler RAT erstatter, kan man gjennomføre en før-og-etterstudie, der man undersøker bruk av transportmidler før og etter at man begynner å bruke RAT. I denne studien har vi ikke hatt mulighet til å gjøre en slik analyse.

Resultatene i figur 5.2 indikere likevel hvilke transportmidler RAT kan ta passasjerer fra. For eksempel ser vi at mange av de som er i målgruppen (kan ikke benytte seg av vanlig kollektiv), men likevel ikke bruker RAT, enten går, sykler eller kjører bil selv når de handler «andre varer». RAT-brukere går, sykler eller kjører bil selv i mindre grad når de handler andre varer. Dette *kan* tyde på at RAT bidrar til å redusere bilbruk. Her må vi huske at mange av dem som bruker RAT ikke har tilgang til bil, og mange av disse trolig ikke hadde kjørt bil selv om RAT ikke var tilgjengelig. Likevel er det klart at cirka halvparten av ikke-brukere som ikke kan benytte seg av det ordinære kollektivtilbudet brukte bil forrige gang de reiste lokalt, selv om de bor i en bydel der RAT er tilgjengelig. Disse personene kunne være en målgruppe for mer informasjon om RAT.

6 Workshop og systemanalyse

I denne delen beskriver vi de samlede resultatene fra våre analyser av RAT-systemet, basert på våre notater fra workshopen med representanter for nøkkelaktører. Vi begynner med bakgrunn og oversikt over oppgaver og aktiviteter som må gjennomføres i forbindelse med Ruter aldersvennligtransport(RAT). Deretter presenterer vi et systemkart som utgangspunkt for utvikling av idéer og etablering av et felles bilde av systemet blant diverse aktører. Til slutt presenterer vi mulige forbedringsområder basert på systemanalysene vi har gjort.

6.1 Enkel oversikt over utvikling av Ruter aldersvennligtransport

På nåværende tidspunkt (november 2020) er RAT et prøveprosjekt med fleksibel transport for eldre, som testes ut i utvalgte bydeler i Oslo. Behovet for RAT ble identifisert da innbyggerinvolveringen synliggjorde et behov for en transportløsning. Politisk ledelse i byrådsavdelingen forsto hvor viktig tilbudet kunne være for eldre i Oslo, og har sørget for at det er bevilget penger til RAT. Byrådsavdelingen for helse, eldre og innbyggertjenester (HEI) har finansiert tilbudet og drevet piloten fram fra starten. Da aldersvennlig by skulle implementeres i Oslo, henvendte HEI seg til alle bydelene og spurte hvem som ville være pilotbydel. Bydel Nordre Aker fikk tilbudet i 2017, Sagene i 2018, Vestre Aker i 2019, og Ullern i februar 2020. Da workshopen ble gjennomført (mars 2020), hadde RAT-piloten nettopp blitt rullet ut også i Ullern, så Ullern var ikke tatt med i denne undersøkelsen.

HEI, Ruter og Bydel Nordre Aker var involvert fra da RAT ble rullet ut i bydelen, har hatt regelmessige møter om tilbudet, og bidratt til utvikling av tjenesten. Det var ikke klart i begynnelsen hvordan man skulle markedsføre tilbudet og mobilisere målgruppen for å bruke det. Dette ble utviklet underveis.

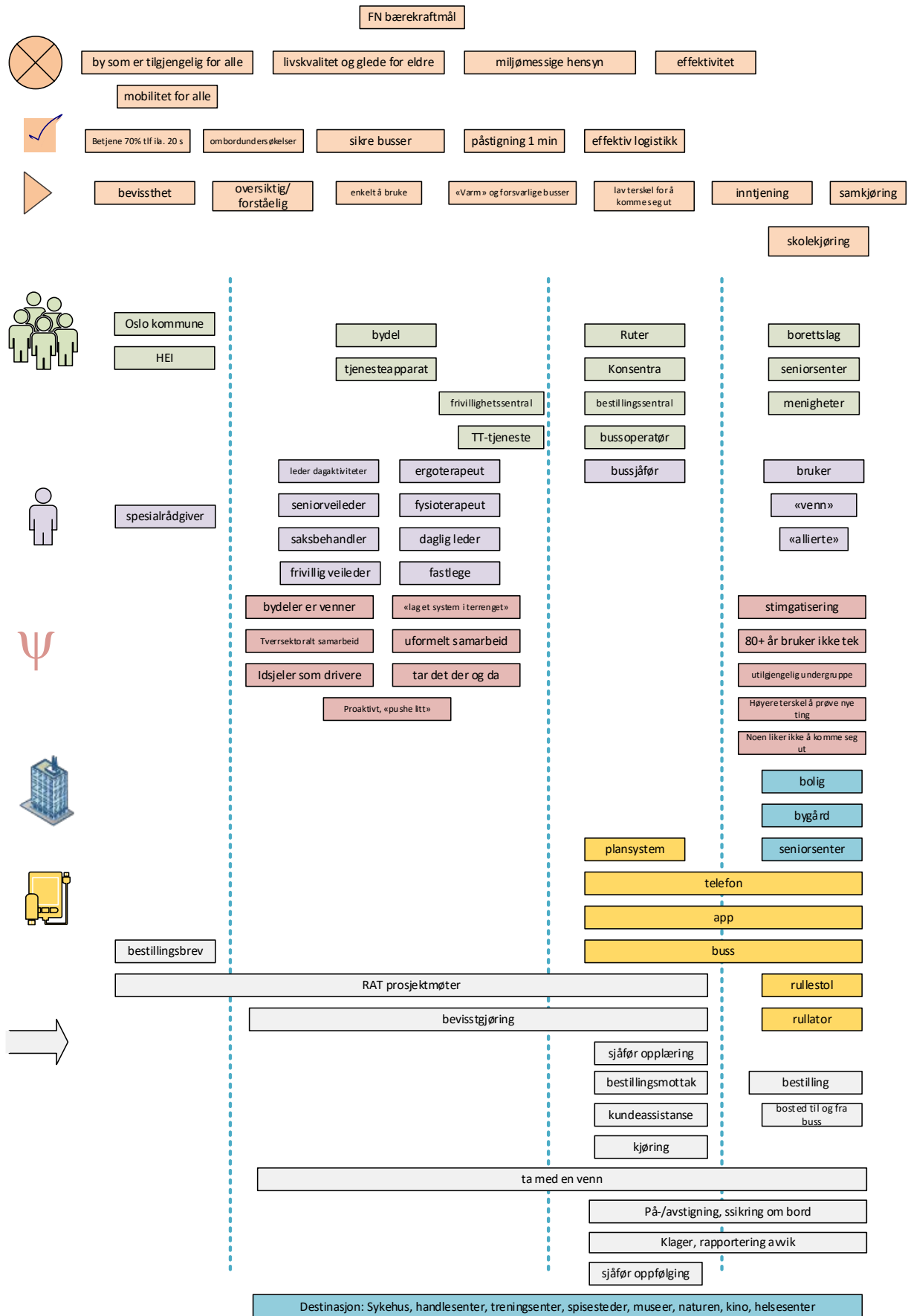
Deltakerne var enige om at samarbeidet mellom HEI, Ruter og bydelene har fungert bra. Systemutviklingen har vært preget av motiverte individer som sammen har skapt et «system i terrenget». Tjenesten har fått positive evalueringer (Ipsos, 2018; Ipsos, 2019), og bydelene har fått positiv tilbakemelding fra brukerne og tjenesteapparatet som bruker tilbudet nesten daglig, f. eks. i forbindelse med gruppereiser organisert av seniorsenteret.

6.2 Systemanalyser

Hensikten med analysene har vært å kartlegge det eksisterende systemet RAT og identifisere potensielle forbedringsområder for utvikling av tjenesten i framtiden.

6.2.1 Systemkart

For å synliggjøre komponentene i systemet RAT, ble komponentene nevnt på workshopen satt under en av seks kategorier (jf. Metode). Komponentene ble deretter ordnet på et kart over systemet (figur 6.1).



Figur 6.1. Systemkart for RAT, basert på workshopsen. For nøkkel, se under.



Organisasjoner og mennesker

Mange forskjellige mennesker og organisasjoner påvirker og er påvirket av RAT. **Oslo kommune:** Deleier av Ruter, legger premisser for økonomisk ramme for piloteringen av RAT gjennom skriftlig bestilling til Ruter. **HEI:** Byrådsavdeling for helse, eldre og innbyggertjenester hos Oslo kommune; har finansiert og drevet RAT piloten fram.

Kontaktpersoner for RAT i **bydelene** samarbeider med HEI og Ruter om å markedsføre tilbudet⁶. Ulike roller i hver bydels **tjenesteapparat** rettet mot eldre har bidratt til å spre informasjon om tjenesten og hjelper med bestilling (e.g. fysioterapeuter, hjemmesykepleie, mestringsgrupper osv.). **Seniorsenter** er en viktig institusjon med ansatte som også bidrar i markedsføring av tilbudet. **Frivillighetssentralen** og **TT-tjenesten** i hver bydel. RAT påvirker og er påvirket av hvor mye «frivilligbussen» og TT-drosjene er brukt, hvordan de er opplevd, og i hvilken grad RAT skiller seg ut fra disse tjenestene.

Ruter: Felles administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Oslo og deler av Viken: Sentral rolle som administrator og tilbyder av RAT; informerer om tjenesten gjennom sine nettsider. Er primær organisator av RAT og har ansvar for utviklingen av tilbudet til kunden. Ruter inngår og forvalter kontrakter med minibussoperatørselskap som kjører selve transporten. Koordinerer, planlegger og formidler om persontransport. **Konsentra:** Ruters heleide datterselskap, Konsentra, har ansvar for kundemottak (bestillinger fra kunder og telefon via app) og drift og oppfølging av tjenesten. Sistnevnte innebærer at de legger opp kjøreplan basert på bestillinger, samler inn og analyserer data om brukerne og deres reiser, fører statistikk på relevante nøkkeltall som blant annet antall reiser, produktivitet, samkjøring, hvor mange som bruker bestillingsappen, og loggfører data om brukerne av tjenesten, slik som alder, antall turer, om de bruker hjelpemidler. **Konsentra** har også dialog med bussoperatøren, tar imot henvendelser fra bussjåføren om avvik, kontaktinformasjon til kunde eller endringer av turen (f.eks. ekstra passasjer som ikke har lagt inn bestilling).

Bussoperatøren gjennomfører oppdraget. De organiserer transport for å imøtekomme kjøreplanene som settes opp av Konsentra. Samtidig har selskapet ansvar for at det er riktig utstyr på bussen, og at sjåførene har tilstrekkelig opplæring. Har egen driftssentral som tar imot henvendelser fra sjåførene om forsinkelser eller ved akutte hendelser. **Bussjåføren** ble av flere nevnt som en av de viktigste rollene i systemet. Bussjåføren utfører oppdraget (kjører bussen) og har kontakt med og gir bistand til brukerne. **Brukerne** bestiller og bruker tjenesten. De har også en viktig rolle i å informere om tilbudet til jevnaldrende som kanskje ikke bruker tilbudet enda. **Venner** eller andre seniorer som er aktive i nærmiljøet, eller som på ulike måter har kontakt med potensielle ikke-brukere. «**Allierte**» er de som er villige til å fremme tjenesten (f. eks. politikere); andre seniorer kommer også under denne kategorien.



Formål

Ut fra kommentarene på workshopen er det tre hovedformål for RAT som nøkkelaktørene er enig om:

- Å bidra til en by som er tilgjengelig for alle
- Å øke livskvalitet og glede for eldre
- Å være et bærekraftig tilbud

⁶ Hver Bydel har en Bydelsadministrasjon hvor Bydelsdirektøren er den øverste lederen. I Bydelsdirektørens ledergruppe sitter lederne som har ansvar for de ulike tjenestestedene i Bydelene. Det kan være flere ledere under de lederne som sitter i Bydelsdirektørens ledergruppe.

Et bærekraftig tilbud betyr at tilbudet må ta tilstrekkelig hensyn til miljøet, klima og sosiale forhold og økonomi.

✓ Målparametere

Ut fra våre notater, identifiserte vi noen målparametre som kan brukes til å måle oppnåelse av systemets formål. For eksempel har Konsentra et mål for påstigning innen ett minutt, noe som kan brukes til å måle effektivitet.

▶ Systemfunksjoner

Under målene på systemkartet, har vi identifisert noen funksjoner som systemkomponentene gir for å oppnå systemets formål. Bevissthet om tilbudet trengs for å få til tilstrekkelig antall passasjerer for effektiv logistikk. Tilbudet må også være oversiktlig og forståelig for målgruppen, hvis de skal ta det i bruk og uttrykke kundetilfredsstillelse gjennom ombordsundersøkelsene (et mål som igjen er viktig for oppnåelse av «tilgjengelig by» og «livskvalitet og glede for andre»).

Ψ Kultur og psykologiske aspekter

Uformelt, proaktivt arbeid mellom nøkkelaktører. Mye av informasjonsarbeidet har foregått gjennom uformelle kanaler, f. eks. har det vært viktig å alliere seg med personer utenfor systemet for å spre informasjon og nå ut til personer i målgruppen. Arbeidet med å informere om tjenesten og gjøre den kjent for målgruppen krever både engasjement og oppfølging utover systemets formelle rammer og prosesser, og det lønner seg også å være venner med, og lære av, bydelere med mer erfaring med RAT. Dette beskriver uformell kontakt og erfaringsutveksling om beste praksis og måter å gjøre ting på mellom byrådsveilederne i de ulike bydelene. En deltaker kommenterte at det er den eneste måte «å lage et system i terrenget» på.

Målgruppens natur.

Følgende er viktige kulturelle trekk ved målgruppen som påvirker systemet RAT:

- Målgruppen inneholder en undergruppe som er vanskelig å informere og engasjere, fordi de ikke bruker seniorsentrene eller sjelden beveger seg utenfor hjemmet.
- Å bli definert som eldre eller funksjonsnedsett kan føre til stigmatisering av RAT hos noen i målgruppen, og dette kan påvirke villigheten til å ta det i bruk.
- Målgruppen ringer på faste tidspunkt til bestillingssentralen.
- De fleste foretrekker å ringe heller enn å bruke app, da de færreste har smarttelefon. De som er over 80 år er mindre tilbøyelige til å bruke teknologi, og eldre har ofte høyere terskel for å prøve nye ting.

Infrastruktur

Fysisk: Målgruppen bruker RAT når de vil reise fra der de bor (enebolig, bygård osv.) til seniorsenter, handlegate, eller annen destinasjon. Offentlige arenaer der eldre oppholder seg, slik som legesenter, tannlegekontor og borettslag, er interessante ikke bare som destinasjon, men som steder hvor brosjyrer og annen informasjon om tjenesten er tilgjengelig. De rosa bussene er ofte synlig for andre i målgruppen på sentrale steder.

Digital: Digitalt system for automatisk planlegging av reiser, applikasjoner som brukes av kundene for å bestille RAT, og data som sjåførene mottar.



Teknologi

Bussene står ut i trafikken, transporterer målgruppen og har utstyr og dimensjoner som gjør dem tilgjengelig for alle (av- og påstigning). **Hjelpemidler** som rullestol og rullator som målgruppen bruker for å komme seg rundt, må også på bussen. **Telefon** som kundene kan ringe til for å bestille, eller Ruters app for bestilling digitalt. Bussjåfører bruker telefon for å kontakte driftsentralene hos operatøren eller Konsentra, i tillegg til kunder.

Plansystemet som brukes av Konsentra for å planlegge reiser. Reiseruten planlegges basert på hva som er bestilt av kundene. På dette tidspunktet tester Konsentra to forskjellige plansystemer, et system hvor reisene planlegges manuelt (PASS), og et hvor reisene planlegges automatisk (Spare). **Nettbrett i bussen** ble brukt av bussjåføren vi snakket med, for å få informasjon om kjøreplan og reisemål. Hvilken måte sjåføren får informasjon på, avhenger av hvilket plansystem som benyttes. For det manuelle plansystemet er det en nettside, hvor sjåføren selv gikk inn for å få oversikt over hele kjøreplanen. For det automatiske plansystemet er det en app – Sparedriver – hvor sjåføren får opp neste tur og kundens adresse. Sjåføren bruker også GPS for å finne fram til der kundene bor.

⇒ Prosedyrer

Bestillingsbrev fra Oslo kommuner til Ruter setter premisser for mobilitetssystemer.

Månedlige prosjektmøter mellom aktørene ble også nevnt som en prosess hvor HEI, bydelenes kontaktpersoner, Ruter og Konsentra møtes og diskuterer utfordringer og problemstillinger i forbindelse med tjenesten.

Informasjonssarbeidet er blant annet gjort gjennom oppsøkende virksomhet og informering gjennom ansatte. Bydel Nordre Aker har benyttet folkeregisteret for å sende ut informasjon om tjenesten, men erfarte at det ikke virket som om de fikk flere brukere av den grunn. Alle bydelene benyttet lokalavis, brosjyrer og nettet for å markedsføre. Bydelene arrangerer også informasjonsmøter i samarbeid med seniorsentre for å informere personer i målgruppen om tjenesten.

Rekruttering, opplæring og oppfølging av sjåfører. Både i workshopen og i intervjuet med bussjåfører nevnes det at bussjåførene får opplæring om målgruppens behov.

Rekruttering, opplæring og oppfølging av de som jobber på bestillingssentral

Hjelp med på- og avstigning og sikring om bord.

«**Ta med en venn**» ble nevnt flere ganger på workshopen. Kundene til RAT kan ta med en eller flere andre på transporten. Dette kan for eksempel være venner, familie, ledsager, eller annet.

Prosedyrer for frivillighetsbussen og TT-tjenesten kan også påvirke RAT.

Oppdragsbeskrivelsen er et formelt dokument som detaljerer krav til oppdraget, krav til materiell og bussjåførens kompetanse⁷. Det kommer fram at det stilles krav til at alle bussjåfører må ha godkjent norskkurs.

Kjøreplanen blir lagt opp i Konsentra, enten manuelt eller via et automatisk plansystem. De får inn bestillinger gjennom app eller telefon og legger det inn i bestillingssystemet. Kjøreplanen beskriver hvilke turer som skal gjennomføres, og hvilke turer som samkjøres osv. Kjøreplanen formidles til sjåføren.

⁷ Ruter har kjørekontrakter for minibuss for ulike geografiske områder. Det er altså ikke egne kontrakter for RAT, men de benytter eksisterende kontrakter i de aktuelle områdene.

Gebyr. Det nevnes at busselskapet får gebyr ved større forsinkelser.

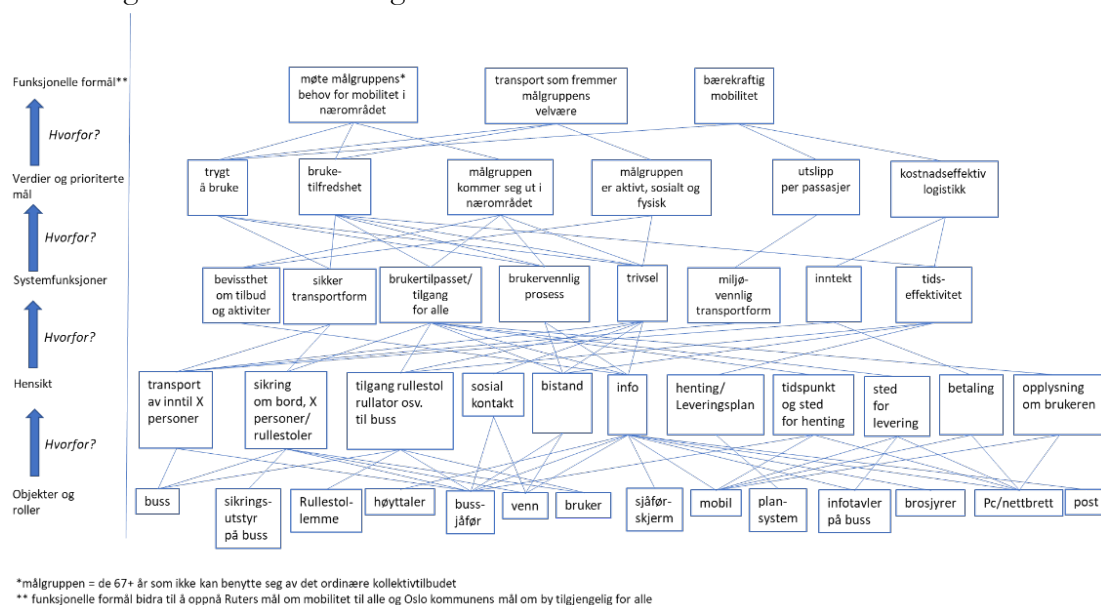
Rapportering om endringer eller avvik i kjøreplanen, fra bussjåfører til driftssentralene Konsentra og operatørene.

Kontakt med brukerne – bussjåføren kan ta kontakt i forkant av og under reisen. Det at bussjåføren yter service og imøtekommer brukernes behov er ansett som en viktig del av bussjåførens oppgave.

Skolekjøring. Per i dag benyttes bussene som kjører RAT også til å kjøre skoleskyss om morgenen på hverdagene. Som det er satt opp nå er minibussene kun tilgjengelig for RAT mellom kl.10:00-18:00. Det er mulig å endre på dette og ha andre busser til skolekjøring dersom det er ønskelig.

6.2.2 Forhold mellom virkemidler, funksjoner og mål

For å identifisere nøkkelfunksjoner i systemet, teknologien og infrastrukturen som gir disse funksjonene, og mål og formål som funksjonene oppnår, analyserte vi forhold mellom virkemidler, funksjoner og formål i systemet («means-ends» analyse; Naikar, 2013). Dette ble gjort ved bruk av metodologi som identifiserer, formål og funksjoner i systemet på en systematisk måte. Formålene og funksjonene her er noe annerledes enn på systemkartet i figur 6.1, ettersom prosedyren brukt til å komme fram til dem er basert på en forskjellig metodologi. Resultatet vises i figur 6.2.



Figur 6.2. Forhold mellom virkemidler, funksjoner og formål i systemet RAT

Systemet RAT har sosiale og teknologiske komponenter, som sammen fremmer målgruppens velvære ved å møte målgruppens behov for mobilitet i nærområdet på en bærekraftig måte. Dette er systemets funksjonelle formål, som vi beskriver øverst i figur 6.2. På linjen under formålene, står det mål og verdier som aktører i systemet må følge med på for å sørge for at systemet er på vei til å oppnå sine formål. For eksempel, hvis RAT er «trygt å bruke», hvis brukerne er fornøyd («brukertilfredshet») og hvis «målgruppen kommer seg ut i sitt nærområde», vil systemet oppnå formålet «å møte målgruppens behov for mobilitet i nærområdet».

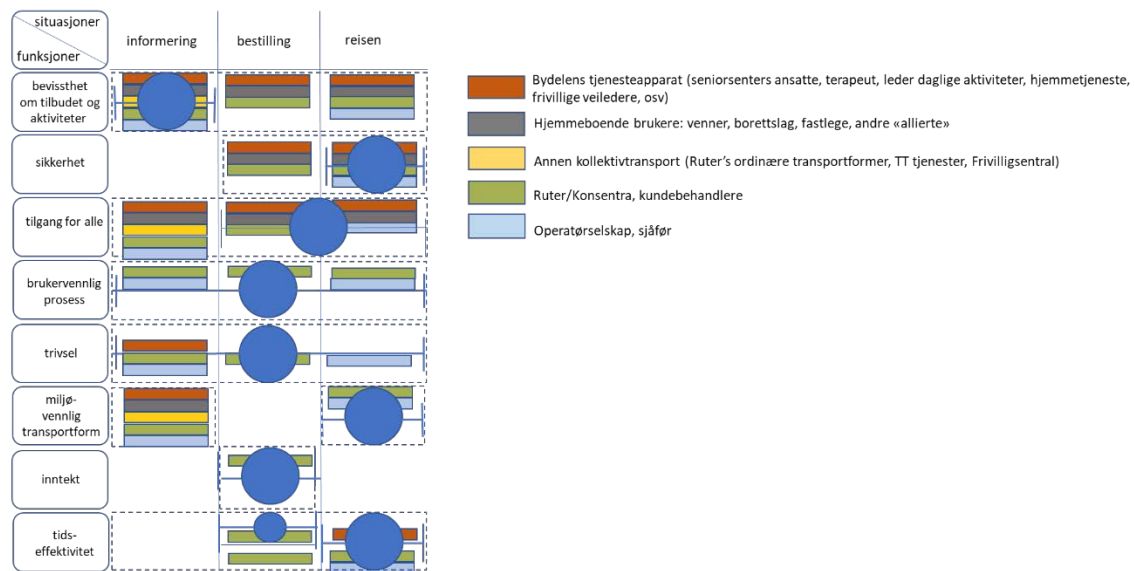
Under mål og verdier, vises systemfunksjonene som må være på plass for at RAT skal lykkes. For eksempel, «brukertilfredshet» krever at flere funksjoner er på plass: «sikker transportform», «tilgang for alle», «brukervennlig prosess», «trivsel» om bord, og

«tidseffektivitet». Merk at samme systemfunksjon kan være viktig for å oppnå flere mål. Nederst i figuren presenteres de fysiske objektene som gir aktørene de funksjonene de trenger for å oppnå systemets formål.

Denne analysen gir et rammeverk for evaluering av det eksisterende systemet. For eksempel kan man stille spørsmål rundt infrastrukturen og teknologien som brukes for å oppnå systemets kritiske funksjoner, eller om relevante aktører i systemet får tilbakemelding om i hvilken grad funksjonene oppfyller mål og verdier. Analysen kan også brukes som utgangspunkt for identifisering av nye funksjoner som kan bidra til å oppnå systemets formål.

6.2.3 Organisering av systemfunksjonene

Systemfunksjonene i figur 6.2 er avgjørende for hvorvidt RAT lykkes eller ikke. Som beskrevet over, kan RAT deles opp i tre hovedfaser for analyse: informering om tjenesten, bestilling av reise og selve reisen. Interessante spørsmål er i hvilken grad systemfunksjonene er ivaretatt i hver av disse fasene, hvem ivaretar funksjonene i det eksisterende systemet, og hvordan utføring kunne vært organisert annerledes. For å se på dette, har vi gjennomført analysen i figur 6.3.



Figur 6.3. Hvem som kan bidra til å utføre kritiske systemfunksjoner i ulike faser av RAT: informasjonsarbeid, bestilling og reisen. De blå sirkler og linjer indikerer aktører som har utført funksjoner i piloten hittil.

Systemfunksjonene i figur 6.2 er plassert nedover på venstre siden av figur 6.3, som viser aktører i systemet som kan utføre hver funksjon, for hver av de tre fasene: informasjon, bestilling og reisen. De blå sirklene og blå linjene i figur 6.3 indikerer funksjoner som vi tror aktører har utført i pilotprosjektene for RAT. For eksempel, alle aktørene vist i figuren har bidratt til å øke målgruppens bevissthet om RAT, men bydelens tjenesteapparat, venner av hjemmeboende brukere eller Ruter og Konsentra kan også bidra til å øke målgruppens bevissthet ytterligere i bestillings- eller reisefasen. Ved å gå gjennom alle funksjonene i alle tre faser på denne måten, får man et bilde over alternative organiseringsmuligheter.

6.2.4 Kontrollforhold

Vår siste analyse tar utgangspunkt i paradigmet *Systems Theoretic Accident Model and Process* (STAMP), som er basert på konsepter om hierarkisk kontrollstruktur og systemteori (Leveson, 2004). Vi baserer analysen på resultater fra workshopen og systemkartet.

STAMP-metoden sier at hvis man vil oppnå systemets formål, må man sørge for et system der «tap» (T) av «verdier og prioriterte mål» (tatt fra figur 6.2) unngås. Dermed bør man unngå følgende tap:

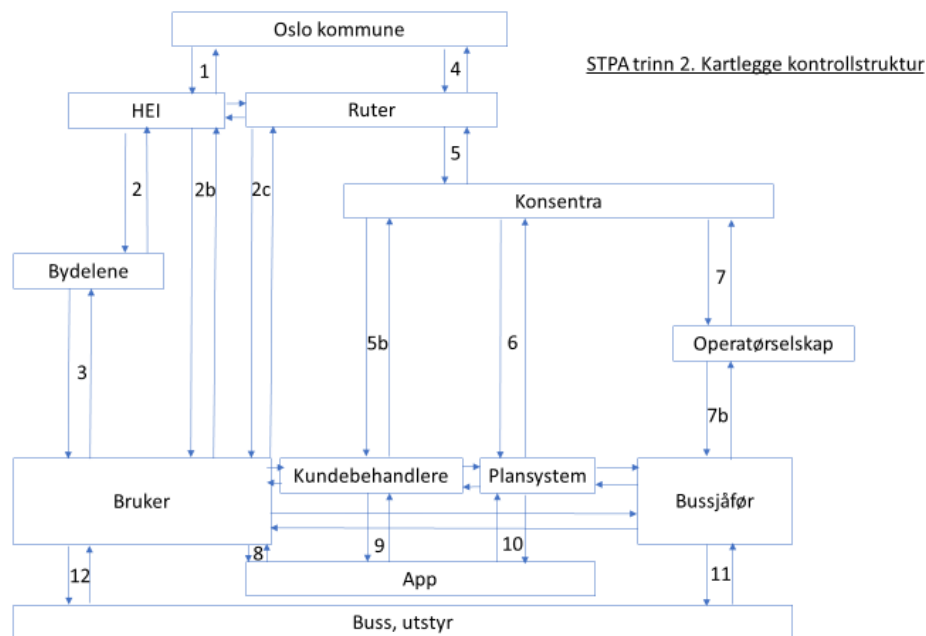
- T-1: Målgruppen føler seg ikke trygg når de bruker RAT
- T-2: Målgruppen er ikke tilfredsstilt når de bruker RAT
- T-3: Målgruppen kommer seg ikke ut i nærhområdet til tross for RAT
- T-4: Målgruppen er ikke aktiv sosialt eller fysisk til tross for RAT
- T-5: Utslipp per RAT passasjer er for høyt
- T-6: RAT er ikke økonomisk bærekraftig

Neste trinn i analysen er å identifisere «farekilder». En farekilde er en tilstand i systemet som, under visse omstendigheter, kan føre til tap av verdier eller mål som systemet prioriterer (s.17 Leveson & Thomas, 2018). Følgende farekildene (F) ble identifisert ut fra det som ble sagt på workshopen (jf. systemkartet):

- F-1: Mange i målgruppen kjenner ikke til RAT [T-3,4,5,6]⁸⁹
- F-2: Mange i målgruppen tror ikke at RAT er ment for dem [T-2,3,4,5,6]
- F-3: Mange i målgruppen vil/kan ikke bruke tjeneste pga. usikker framgangsmåte [T-2,3,4,5,6]
- F-4: Mange i målgruppen opplever at bussen ikke kommer på avtalt tidspunkt [T-2,3,4,5,6]
- F-5: Mange i målgruppen opplever reisen som ubehagelig [T-1,2]
- F-6: Mange i målgruppen opplever at reisen tar for lang tid [T-2]

Ved å snu disse påstandene, er det da enkelt å identifisere systemrestriksjoner som må opprettholdes for å unngå «fare» og tap av verdier og prioriterte mål.

Resten av analysen handler om å se på problemer knyttet til kontrollhandlinger og tilbakemelding i systemet, og hvordan de kan true systemrestriksjonene over. Figur 6.4 viser systemets kontrollstruktur, basert på resultatene fra workshopen.



⁹ Indikerer tapene farekilden kan resulterer i.

Figur 6.4. Kontrollforhold mellom aktører, teknologi og prosesser i systemet RAT. Pilene som peker nedover indikerer kontrollhandlinger, og pilene som peker oppover indikerer flyten av data og informasjon som kan brukes til å oppdatere kontrolleren om prosessens tilstand. Pilene som er sidelengs indikerer utveksling av informasjon. Hver kontrollsløkke har et unikt tall som vi viser til i teksten.

Her ser man kontrollhandlinger og tilbakemelding blant sosiale og strukturelle komponenter i RAT. Det viser seg å være generelt god kontakt mellom nøkkelaktørene i systemet, men ikke mellom bydelene/tjenesteapparatet og driftssiden (Konsentra, Operatørselskap).

Vi har gjort en systematisk gjennomgang av potensielle utfordringer for handlinger og tilbakemelding i systemet (jf. Vedlegg 1), og dette har bidratt til vår diskusjon om mulige forbedringsområder for tjenesten.

6.3 Hvordan kan tjenesten forbedres / muligheter framover?

Selv om RAT er spesielt rettet mot de som ikke kan benytte seg av det ordinære kollektivtilbudet, er den bredere målgruppen for RAT personer som er 67 år og oppover. Denne gruppen innbefatter et stort spekter av mennesker med svært forskjellige behov, fra personer rundt 67 som kan være relativt funksjonsfriske, til personer som er 80+ som bruker rullator og trenger mye assistanse. Det kom fram fra workshopen at det er vanskelig for aktørene å vite hvordan de skal informere om RAT med tanke på målgruppens mangfold. På den ene siden er det ønskelig å kommunisere tilbudet til de som ikke kan benytte seg av det ordinære kollektivtilbudet, slik at mange i den gruppen begynner å benytte seg av RAT. På den andre siden er det ønskelig å kommunisere til den bredere målgruppen (alle personer 67 år og oppover), slik at denne gruppen prøver ut tilbudet av og til. Tjenesten vil være mindre konkurransedyktig dersom alle personer over 67 år benyttet seg av RAT, det hadde økt reisetiden og ville ta for mange brukere fra det ordinære kollektivtilbudet. Det er derfor ønskelig at den bredere målgruppen bruker RAT når det er nødvendig slik at (i) tilbudet ikke stigmatiseres og (ii) de kan bruke det i større grad når det blir vanskelig for dem å bruke det ordinære kollektivtilbudet. Noen i workshopen mente at disse nyansene gjør det utfordrende å vite hvordan formidle tydelig rundt og om tilbudet til målgruppen.

I workshopen nevnte noen at tilbudet er ment for personer i målgruppen som har utfordringer med å bruke det ordinære kollektivtilbudet. Andre mente at det er et tilbud som i praksis er basert på alder, og ikke funksjon. Hvor mye sjåføren skal hjelpe er noe uavklart. I workshopen snakket man om at hjelpen bør være i umiddelbar nærhet av bussen. I intervjuet med sjåføren, ble det derimot nevnt at tilbudet bør være slik at eldre kan få hjelp med å bære poser eller annen hjelp til på- og avstigning. Mens det er klart hvordan RAT skiller seg ut fra vanlig kollektivtransport, er det mindre klart når målgruppen skal velge RAT over TT-tjenesten eller frivillighetsbussen.

At aktørene ikke vet hvordan de skal kommunisere rundt, og om, tilbudet, kan være en av årsakene til at noen brukere ikke forstår tilbudet eller hva det er ment å være, fordi kommunikasjonen om tjenesten er utydelig. En annen grunn til at man ikke alltid har lyktes med å informere om hva tilbudet er, er at aktørene som informerer (på uformelt vis, jf. nedenfor) tolker RAT på forskjellige måter. Dette kan også skyldes utydelig kommunikasjon om tjenesten, og kan forverres av at noen brukere:

- Ikke vil bli stigmatisert som «for gammel» eller «funksjonshemmede»; jfr. systemkartet).

- Har hatt dårlige opplevelser fra vanlig buss eller andre tjenester, for eksempel ved at de ikke har fått hjelp.

For at noen i målgruppen skal være villig til å ta RAT i bruk, kan det derfor være behov for at HEI, tjenesteapparatet og Ruter utvikler en tydelig felles forståelse om formålet med RAT, hva RAT skal og ikke skal gjøre, hvem som er målgruppen(e), hva slags bistand de kan forvente, og hvordan RAT passer inn sammen med eksisterende tjenester. Den felles forståelsen kan da brukes, sammen med kunnskap om brukerbehov, for å utvikle et standardisert grunnlag for bruk i informasjonsarbeid om RAT.

Noen fra tjenesteapparatet nevnte at workshopen hadde vært nyttig, siden det ga dem litt innsikt i hvorfor RAT opererer som det gjør, og hvilke restriksjoner Konsentra og operatøren må møte. Dette indikerer at en felles forståelse for RAT kan også utvikles ved å åpne for mer dialog mellom «tjenestesiden» og «driftssiden» (jfr. figur 6.4).

Suksesskriterier og målparametere

På workshopen definerte aktørene følgende kriterier for et optimalt system:

- ✓ Alle som er 67+ vet om og opplever at de har tilgjengelig en tjeneste som tar dem fra der de er til dit de skal, uavhengig av funksjon, og med mulighet til å ta med en venn
- ✓ Lavere terskel å komme seg ut, for folk blir hentet der de er og får hjelpen de trenger om bord
- ✓ Mange brukere for å øke økonomisk bærekraft, trivsel og redusere utslipp per passasjer

Disse kriteriene, sammen med vårt forslag på formål fra figur 6.2, kan tas inn og utvikles som del av en felles forståelse om hva RAT er og skal gjøre. I tillegg kan vi ta med følgende verdier og prioriterte mål fra figur 6.2, som kan måles direkte for å informere HEI og Ruter om hvordan de kan forbedre RAT:

- ✓ Målgruppen opplever at RAT er trygt å bruke*
- ✓ Brukertilfredshet er høy*
- ✓ Mange i målgruppen kommer seg ut i sitt nærområde ved bruk av RAT*
- ✓ Mange i målgruppen er mer aktive, sosialt og fysisk, fordi RAT er tilgjengelig*
- ✓ Mindre utslipp per passasjer enn f. eks. TT-tjeneste eller taxi
- ✓ Kostnadseffektiv logistikk

*Kan evt. måles ved ombordsundersøkelse.

I tillegg til disse målene, er det viktig å ta hensyn til systemrestriksjoner for RAT, som vi identifiserte ut fra STAMP analysen. Disse er nemlig at mange i målgruppen:

- ✓ er informert om RAT
- ✓ opplever at RAT er ment for nettopp dem
- ✓ forstår hvordan de skal bruke tjenesten
- ✓ opplever at bussen kommer på avtalt tidspunkt
- ✓ opplever reisen som behagelig
- ✓ har aksept for at RAT kan ta lengere tid enn vanlig buss

6.3.1 Informasjon om tjenesten

Prosesser for å informere om tjenesten

Det kom fram på workshopen at arbeidet med å informere om tilbudet til nå har vært opp til hver enkelt bydel. Dette har fungert bra på grunn av et proaktivt, uformelt samarbeid på tvers av ulike bydeler og ulike deler av tjenesteapparatet (jf. Kultur og psykologiske

aspekter i Systemkartet). Informasjon om tilbudet har hovedsakelig blitt gjort gjennom det kommunale tjenesteapparatet rettet mot eldre, foredrag eller informasjon på offentlige arenaer der man vet eldre oppholder seg (seniorsenter, kirker, borettslag, menigheter), og gjennom lokalavis, menighetsbladet osv.

Bydelene har utvekslet erfaringer underveis, og har stort sett basert seg på de samme strategiene. Det er noen forskjeller mellom bydelene. En bydel har brukt folkeregisteret for å finne adresser til personer i målgruppen og sende informasjon per post, men andre bydeler har ikke det. I oppstartsfasen har informasjonsarbeid blitt drevet fram av ildsjeler, motiverte individer som er villig til å legge inn mye innsats, og kontaktpersoner i hver bydel har bidratt mye til utforming av tilbudet. Hver bydel har en viss autonomi som gir fleksibilitet, og gjør at de kan tilpasse markedsføring til lokale forhold og nettverk. Et interessant spørsmål er om ulike tilnærminger i hver bydel har ført til forskjellig informasjonsdeling.

I startsfasen, når et system «lages i terrenget» underveis, kan fleksibilitet i hvordan man informerer om en tjeneste være en sterk fordel. Men det kan også føre til ufullstendig informasjon, noe som mer systematiske prosedyrer for å spre informasjon kunne bidra til å unngå. For eksempel kunne en enkel prosedyre sørge for at målgruppen ikke bare informeres om at RAT finnes, men hvordan det virker, og hvordan man bestiller og bruker det (jf. tabell V1.1 Vedlegg 1).

I workshopen var det flere som mente at de eldre trenger å bli overbevist om å prøve tilbudet, ettersom mange ikke en gang har brukt det ordinære kollektivtilbudet før. I workshopen mente særlig veilederne fra bydelene at det ikke er nok å informere om tilbudet, men at man også må gjøre grep for å få i gang brukere, f. eks. ved å få eldre med på en første tur. Dette var gjort i noen tilfeller, men ikke på systematisk vis. En avtalt prosedyre i samarbeid med hjemmetjeneste, pensjonistforbund, familie, venner eller andre, kunne også fasiliterer den praktiske siden av det å bruke RAT.

Et uttalt mål for flere av aktørene er å få flere til å bruke tjenesten, og særlig personer som ikke kommer seg ut, ikke er tilknyttet det kommunale tjenesteapparatet, eller ikke tar del i aktiviteter i sitt nærmiljø. Man kan argumentere for at informasjon om tjenesten hovedsakelig har vært formidlet til personer i målgruppen som allerede har støtte, eller er aktive og kommer seg ut. Det er en risiko for at man ikke når fram til den viktigste undergruppen i målgruppen, nemlig de som ikke tar del i aktiviteter i samfunnet og som ikke kommer seg ut. En mer systematisk informasjonsstrategi kunne også bidra til vektlegging av informasjonskanaler som kan nå fram til denne undergruppen.

En mer systematisk informasjonsstrategi kunne også bidra til å opplyse målgruppen om (jf. Vedlegg STAMP K1-14)

- hvorfor RAT passer for nettopp dem (unngå stigmatisering)
- når og hvor RAT er tilgjengelig
- hvordan bestille ved bruk av telefon eller app, avhengig av hvilken metode som skal brukes

Veiledning må være tilgjengelig når det trengs, for målgruppen kan glemme hvis veiledning gis i forkant av faktisk bestilling.

Det kom også fram på workshopen at det per dags dato ikke finnes noen mekanismer i systemet for å måle hvem som har fått informasjon om tjenesten og ikke. Informasjon er grunnleggende for bevissthet om tilbudet og hvordan det virker, og uten informasjon vil ikke målgruppen kunne bruke RAT for å komme seg ut (figur 6.2). Til en viss grad skjer tilbakemelding allerede gjennom tjenesteapparat (se figur 6.4 sløyfer 2 og 3), men det er noe tilfeldig og fanger ikke opp de som sitter mye hjemme. Behov for tilbakemelding fra målgruppen, for å finne ut om de kjenner til RAT, hvordan det virker og om det er noe de

kunne tenke seg å bruke, kan også ses som et behov for systematisering av informasjonsarbeidet.

STAMP analysen viser også at HEI/tjenesteapparat trenger informasjon om hva målgruppen trenger for å føle seg egnet til å bruke RAT (tabell V1.2 Vedlegg 1).

Informasjon som bidrar til oppnåelse av alle formål

Systemkartet viser at «livskvalitet og glede for eldre» er et viktig formål for RAT. Et prioritert mål på vei mot «transport som fremmer målgruppens velvære», er at målgruppen kommer seg ut i sitt nærområde og er aktiv sosialt og fysisk. Dette kreves at målgruppen er bevisst på både RAT og aktiviteter som fremmer velvære (jfr. figur 6.2).

Et virkemiddel for å få flere til å bruke tjenesten, og dermed oppnå mer velvære, er å informere målgruppen om aktiviteter i nærområdet, samtidig som det informeres om RAT. De som driver aktivitetene kunne trolig bistå HEI, Ruter og bydelene med dette.

Systemkartet og figur 6.2 viser at et viktig formål for RAT er at det er «miljøvennlig», noe som krever at et tilstrekkelig antall passasjerer bruker tjenesten. Informasjonsarbeidet kunne også ta inn budskapet om at RAT er mer miljøvennlig enn egen bil, drosje eller TT-tjenester. Følgende kunne også understrekes i informasjonsarbeidet (jf. figur 6.2):

- Enkel og trivelig bestillingsprosess
- Tilgang for alle
- Sikkerhet og trivsel om bord
- Bistand fra trivelige sjåfører

6.3.2 Bestilling

Kundene kan bestille RAT ved å ringe til bestillingssentralen eller bruke app. For å bedre den økonomiske bærekraften og fleksibiliteten og effektiviteten for kundene, kan det være ønskelig at flere etter hvert bestiller sin tur via app. Telefonbestilling har vært noe utfordrende for Konsentra, fordi mange ringer inn på samme tid på dagen. Dermed blir det stor variasjon i belastningen for bestillingssentralen.

Flere på workshopen nevnte at ikke mange over 80 år bruker smarttelefon, og det er nettopp i denne aldersgruppen man finner de som ikke kan benytte seg av det ordinære kollektivtilbudet. De fleste bestiller i dag ved å ringe inn til bestillingssentralen, noe resultatene fra spørreundersøkelsen indikerer at de liker, kanskje fordi de kan stille spørsmål og få informasjon som de ikke får via appen. At 80 prosent sier seg enig i at det er enkelt å bestille RAT via kundesenteret (figur 5.1), kan også henge sammen med at respondenter i aldersgruppen 80 år og eldre sier at de ikke liker å bruke teknologi (ikke vist i denne rapporten). Selv om bare 22 prosent av respondentene var enige i at det er «vanskelig å bestille ved app», diskuterte vi også på workshopen at bruk av appen for bestilling kan være en utfordring for de som er funksjonshemmet. Personer med demens kunne f.eks. trenge en påminnelsesfunksjon, særlig når man må bestille minst en time i forveien. Hvis vi tar disse utfordringene i betraktning, er det kanskje ikke realistisk å få det meste av bestillingene over på app med det første. Det vil først skje når de aller fleste i målgruppen har, og kan bruke, smarttelefon. Inntil det skjer er det viktig å ha tilbud om en manuell bestillingstjeneste.

For at RAT kan ruller ut for fullt til fordel for brukerne, må det være økonomisk bærekraftig. Det er da viktig å spørre om (i) de ekstra kostnadene knyttet til telefonbestilling kan balanseres mot de eventuelle kostnadsbesparelsene som kommer fra en potensiell langsiktig helsegevinst fordi flere eldre kommer seg ut ved hjelp av RAT; og (ii) om appen, og/eller prosedyrer som brukes til å informere om appen, kan endres slik at

flere i målgruppen bruker den til å bestille. I 2020 ble appen utvidet til å dekke alle typer bestillingstransport (RuterBestilling). Inne i appen velger man tjenesten man skal bestille, og her er da RAT videre tilpasset til brukergruppen.

Flere av deltakerne i workshopen mente at det er bare et tidsspørsmål før de fleste over 80 år vil kunne bruke app. Det spørs da hvor lenge bestilling via telefon skal supplere appen, og være tilgjengelig for de som trenger å bestille via telefon.

Ut fra våre analyser, understreker vi følgende:

- Appen bør utvikles slik at den møter flere av behovene til de som er funksjonshemmet
- Informere målgruppen om når de fleste bestiller ved telefon, slik at disse tidspunktene kan unngås

6.3.3 Reisen

Det at tjenesten skal oppleves som en «varm Rosa buss» må balanseres med det at RAT skal være økonomisk bærekraftig. Bistand tar tid, men passasjerene ønsker kort reisetid. Antall passasjerer vil derfor reduseres hvis sjåførene bruker for mye tid med enkelte passasjerer. Konsentra legger opp kjøreplaner for at de skal være effektive og bærekraftige økonomisk, innenfor rammene av det tilbudet skal være. I workshopen kom det fram at man opererer med en antatt hentetid på et minutt per passasjer. I intervjuet med sjåføren, ble det nevnt noen sjåfører opplever at kjøreplanen kan legges opp for tett, noe som kan medføre at de ikke har tid til å hjelpe personer som har krykker, rullator, eller trenger hjelp med poser osv. Dette kan være belastende for sjåførene, som instrueres til å hjelpe og yte service, samtidig som de ikke har tilstrekkelig tid.

Vår analyse med STAMP viser at «Bussjåføren og brukerne må kommunisere behov og fremme gode forhold» hvis reisen skal oppleves som behagelig (tabell V1.1 Vedlegg 1). Bussjåførene må også hjelpe kunder med sikringsutstyr, eller med på-/avstigning, der det trengs. Plansystemet må gi tilstrekkelig tid til sjåførene, ikke bare så de kan snakke med og hjelpe passasjerene, med så de kan kjøre pent i trafikken. Dersom sjåførene ikke finner tilstrekkelig tid til disse oppgavene, trenger de å kunne gi tilbakemelding for å få til eventuelle endringer i plansystemet. Sjåførene må være oppdatert om tidsplanen og prøve å følge den, og de må få tilbakemelding om hvordan passasjerene opplever dem som sjåfør.

Bussjåførene trenger en løpende dialog med Konsentra for å få til nødvendige justeringer til plansystemet og for å kunne formidle tilbakemelding fra passasjerene. Det er en vanskelig balansegang mellom økonomiske hensyn og hva tjenesten skal være. Ved å gå inn i en dialog med bussjåførene, vil Konsentra og bussjåførene få til en felles forståelse om hvilken bistand bussjåførene skal gi til passasjerene, hvor lang tid dette kan ta, og hvorfor forsinkelser oppstår (jf. tabell 1.2 Vedlegg 1). De vil kunne identifisere verktøy eller endringer i bestillings- og plansystemet, som gir mer plass for den viktige kontakten mellom sjåføren og passasjerene. Kundene kan også oppmuntres til å gi tilbakemelding til sjåførene om når de ikke trives, eller om behov de kan ha, og sjåførene må informere passasjerer om når de ikke bruker sikringsutstyr, skaper forsinkelser eller plager andre.

6.4 Oppsummering

Vi har gjennomført en analyse av systemet RAT på en workshop med representanter for systemets nøkkelaktører: HEI, bydelene og bydelenes tjenesteapparat, Ruter, Konsentra og operatørene. Hvis RAT skal bidra til positive helseeffekter for eldre innbyggere i Oslo, er

det verdt å notere seg følgende momenter fra systemanalysen. Representanter for nøkkelaktørene identifiserer ikke helseeffekter som et formelt mål som RAT skal bidra til å oppnå. («Livskvalitet og glede for eldre» ble identifisert.) Likevel ser alle nøkkelaktørene at RAT kan bidra til at de som ikke kan bruke vanlig kollektivtransport av helsemessige årsaker, kan fortsette å komme seg ut ved hjelp av RAT og dermed holde seg aktive. For å oppnå positive helseeffekter som bidrar til økonomisk bærekraft for samfunnet, er dette viktig. Derfor er det også viktig å informere alle i den sentrale målgruppen om RAT, og motivere dem til å ta i bruk tjenesten rutinemessig. Representantene er enige om hvem RAT skal være for, men det er vanskelig å vite hvordan tilbudet skal kommuniseres slik at målgruppen forstår hva det går ut på. En løsning kan være at HEI og bydelene, sammen med de andre aktørene, utvikler en felles forståelse av formålet med RAT, og hvordan de skal informere om tilbudet på en måte som er nyttig for ulike deler av målgruppen. Som del av dette arbeidet bør en strategi utvikles for å nå ut til de som ikke deltar i aktiviteter i samfunnet. Dette er den delen av målgruppen som det har vært vanskeligst å nå hittil, men som RAT er spesielt rettet mot, og der det kan være mulig å oppnå positive helseeffekter. I utvikling av kommunikasjonsstrategi, kan man også tenke over hvem som kan informere om RAT (ikke bare «nøkkelaktørene»), hva som kan formidles i ulike faser av reisen (f. eks. informasjon om hvordan man bestiller når man vil bestille), og hvordan informasjon om RAT og helsefremmende aktiviteter kan formidles samtidig.

For å få til et økonomisk bærekraftig tilbud, ser vi at servicenivå («varm buss», sjåfør som bistår, skaper trygghet) må balanseres mot effektiv drift (f. eks. mange passasjerer, kort reisetid, effektiv av- og påstigning). Informasjonsflyten mellom systemets nøkkelaktører kan bidra til finne riktig balanse. En gjensidig informasjonsflyt mellom bussjåføren/operatøren og Konsentra/Ruter kan være spesielt viktig for kontinuerlig utvikling av RAT, og for at mange i den sentrale målgruppen fortsetter å bruke det. Sjåføren er sentral for brukerens opplevelse av en reise med RAT. Sjåførens forståelse av kundenes behov og hvordan sjåførene oppleves av kunden, er derfor en viktig faktor som kan utvikles slik at flere fortsetter å bruke RAT, og flere positive helseeffekter oppnås. På workshopen sa deltakerne at RAT vil være vellykket hvis alle i målgruppen opplever at de har en tjeneste som tar dem fra der de er til dit de skal, og hvis det er mange nok brukere til å gi tilstrekkelig økonomisk bærekraft, trivsel om bord, og lave utslipp per passasjer. For å øke antall brukere og oppnå både helseeffekter og tilstrekkelig økonomisk bærekraft, må så mange kunder som mulig i målgruppen tenke at RAT er ment for dem. De må oppleve lav terskel for å ta RAT i bruk, være sikre på hvordan de skal bestille og reise med RAT, og oppleve at bussen ikke er forsinket og at den har rimelig kort reisetid. For å støtte opp under eventuelle helseeffekter ved økt velvære, kan RAT knyttes til sosiale og fysiske aktiviteter tjenesten gir tilgang til. Brukerne må også oppleve at RAT er trygt å bruke (trafikkikkerhet, sjåførens kjørestil og trivsel om bord).

Vi har identifisert flere kriterier som kan brukes til å måle ulike funksjoner, som sammen gjør at RAT møter kundenes behov, fremmer målgruppens velvære og bidrar til bærekraftig mobilitet.

7 Mulige kostnadsbesparelser

Et spørsmål som skulle belyses i prosjektet var følgende: «Hva er de estimerte kommunale kostnadsreduksjonene som følge av bruk av tjenesten og eventuelt utsatt eller redusert behov for andre kommunale helse- og omsorgstjenester?»

Resultatene fra studien viser at RAT har truffet målgruppen, det vil si at det er de som har størst utfordringer med fysisk (fysiske problemer som begrenser deres mulighet til å komme seg ut, problemer med å bruke det ordinære kollektivtilbudet) og psykisk helse (ensomhet, depresjon mm) som bruker tilbudet. Videre er resultatene fra studien (kvalitative intervjuer samt retrospektive spørsmål) helt entydige når det gjelder betydningen av bruk av RAT for økt selvstendighet i hverdagen for de som bruker tjenesten, når man spør brukerne direkte. Ved bruk av RAT kan de i større grad ta hånd om daglige gjøremål på egenhånd, noe som kan slå positivt ut på behovet for helse- og omsorgstjenester på lang sikt. Vi har ikke kunne beregne kostnadsbesparelser for redusert behov av kommunale tjenester i hjemmet av to årsaker¹⁰: 1) Antall respondenter som har svart på dette spørsmålet i spørreundersøkelsen er svært lavt (under 20 og liten forskjell mellom de som bruker RAT og de som ikke gjør det i antall timer) og 2) Gjennomsnittlige timekostnader for slike tjenester finnes ikke tilgjengelig. Det er heller ikke mulig å undersøke mulige kostnadsbesparelser for kommunen ved mulig utsatt behov for sykehjemsplass. Det er behov for en panelundersøkelse, med kontrollgruppe, for å si noe om i hvilken grad brukere av RAT kan bli boende hjemme lenger.

Det er imidlertid grunn til å tro at RAT vil gi kostnadsbesparelser for kommunen på lengre sikt, f.eks. ved mindre behov for kommunale tjenester i hjemmet eller utsatt behov for sykehjemsplass. I tillegg kommer de positive effektene av bruk av RAT for den enkeltes helse og livskvalitet, som vist i studien. Disse effektene kan ikke prissettes, men er helt i tråd med Handlingsplanen for en aldersvennlig by (Oslo kommune 2018). Det er grunn til å tro at glade og aktive eldre også vil kunne gi mer tilbake til samfunnet for øvrig: De kan for eksempel hjelpe syke venner eller passe barnebarn. I tillegg vil de være mindre avhengig av hjelp fra sin nærmeste familie og venner.

Tall vi har fått oppgitt fra Oslo kommune og Ruter, viser at det ikke er store forskjeller i kostnader for kommunen når man sammenlikner kostnad per tur for henholdsvis TT-tjeneste og RAT.

Kostnad for en tur med TT er omtrent 201 kroner, mens kostnader per tur for RAT varierer mye. For 2020 var gjennomsnittspris for transportkostnad per tur 230 kroner, mens den i november 2019 lå på 186 kroner. Den høyere gjennomsnittsprisen i 2020 skyldes trolig koronapandemien og færre turer per måned. Tall fra Ruter viser at det er en klar sammenheng mellom frekvens og gjennomsnittlig kostnad per tur, som vist i tabell 7.1.

¹⁰ Vi har hentet inn tall på antall timer benyttet for kommunale tjenester i hjemmet i de ulike Bydelene, men uten prisestimat og data fra undersøkelsen, er det ikke mulig å beregne mulige kostnadsbesparelser for kommunen.

Tabell 7.1. Oversikt over antall turer, samordningsgrad, antall kjørte dager, antall innleietimer og snittpris per tur med RAT fra november 2019 til og med oktober 2020. Kilde: Ruter

Måned	Antall turer	Samordningsgrad	Antall kjørte dager	Antall innleietimer	Snittpriser pr tur
November	4263	3,61	26	1181	186
Desember	3978	3,74	24	1064	179
Januar	4117	3,43	27	1202	196
Februar	4344	3,1	25	1400	216
Mars	2795	1,87	26	1498	359
April	1614	1,23	23	1315	546
Mai	2505	1,85	24	1354	362
Juni	3217	2,27	25	1419	296
Juli	3157	2,06	27	1531	325
August	3814	2,63	26	1450	255
September	4440	3,02	26	1472	222
Oktober	4623	3,07	26	1508	219

Tar vi utgangspunkt i november 2019, da frekvensen trolig var mer normal enn i månedene etter 12. mars (koronatiltak fra myndighetene), er kostnad per tur med RAT lavere enn kostnad per tur med TT-tjeneste. I tillegg kommer at RAT er en samkjøringstjeneste, som i tillegg bidrar med en miljøgevinst fremfor bruk av individuell transport med motorkjøretøy (så fremt disse ikke er elektriske).

Det er grunn til å tro at kostnadene per tur med RAT kan synke dersom man får økt frekvens, som vist i tabellen over. Det er behov for å beregne hva som er den optimale frekvensen og samordningsgraden (antall passasjerer per time), uten at det går på bekostning av brukernes opplevde kvalitet av tilbudet. Resultater fra denne studien tyder på at man kan få økt frekvens, blant annet ved å nå ut til enda flere i målgruppen (mange som har fysiske problemer med transport bruker ikke tilbudet), ved å utvide det geografiske nedslagsfeltet og ved å utvide driftstidene.

RAT er et billigere alternativ for målgruppen. De betaler 18 kroner per tur i egenandel, i motsetning til 56 kroner per tur med TT-tjeneste (Ruter 2018). For mange kan dermed prisen være en barriere for å bruke TT i like stor grad som de bruker RAT. I spørreundersøkelsen er de aller fleste (78 prosent) enige i at RAT er billig, og tidligere forskning har vist at inntekt har stor betydning for om man kommer seg ut til de aktivitetene man ønsker, når andre faktorer er kontrollert for (se f.eks Nordbakke og Schwanen 2015). For å kunne være en inkluderende by, er det derfor viktig å ta hensyn til pris på offentlige tjenester. Videre kan det være vanskeligere for kommunen å nå sine mål om en aktiv eldre befolkning dersom kommunen kun tilbyr TT-tjeneste, som mange ikke kan bruke grunnet økonomi.

8 Konklusjoner

8.1 Konklusjoner

8.1.1 Effekter av RAT på helse og livskvalitet

Utgangspunktet for prosjektet var spørsmålet om RAT virker inn på ulike indikatorer på helse – som sosialisering, selvstendighet, aktivitetsdeltakelse, og psykisk og fysisk helse. Sagt på en annen måte, var spørsmålet om man ved å introdusere RAT (årsak) kan se en endring i helse (virkning) blant de som bruker tjenesten, målt ved bruk av ulike indikatorer på helse. Etersom vi ikke hadde tilgang til før-data om brukerne, brukte vi et forskningsdesign som kunne si noe om (i) retningen på sammenhengen mellom bruk av RAT og helse (ved kvalitative intervjuer og retrospektive spørsmål); og (ii) hvorvidt helsen (selvrapport ensomhet og fysisk helse) til de som bruker RAT er bedre enn helsen til de som ikke bruker RAT, når man kontrollerer for viktige faktorer som kan påvirke helse (for eksempel fysiske begrensninger i mobilitet). Alle analysene av sammenhengen mellom bruk av RAT og helse (ulike mål på helse), viser følgende: De som bruker RAT er i større grad ensomme og deprimerte, har dårligere psykisk og fysisk helse, og har flere fysiske begrensninger og problemer med å bruke det ordinære kollektivtilbudet enn de som ikke bruker RAT. De har også et større udekket behov for aktiviteter utenfor hjemmet enn de som ikke bruker RAT. Disse resultatene tyder på at de som bruker RAT også er de som har mest behov for tilbudet, noe som ikke er overraskende. De som har størst utfordringer med helse og transport har naturlig nok også mest behov for tjenesten. Funnene viser at tilbudet når ut til den rette målgruppen.

De multivariate analysene viser at det ikke er en positiv selvstendig effekt av bruk av RAT på henholdsvis ensomhet og fysisk helse når vi kontrollerer for andre faktorer, slik man kunne forvente når man antar at bruk av RAT kan virke positivt på helse og livskvalitet. Vi finner derimot en negativ sammenheng mellom bruk av RAT og de to ulike målene på helse (ensomhet og fysisk helse), noe som tyder på at vi må se bruk av RAT i en større kontekst: De som bruker RAT gjør det nettopp fordi de kan, og har behov for å komme seg ut oftere, trolig fordi de har begrenset bevegelsesfrihet. Dersom vi sammenligner RAT-brukere med ikke-brukere som ikke kan benytte seg av det ordinære kollektivtilbud, finner vi liten forskjell på skårer for ensomhet og fysisk helse. Men mange som ikke bruker RAT, kjører bil selv eller sitter på med andre, og dette kan indikere at ikke-brukere får dekket sine behov for mobilitet på andre måter.

Når vi derimot tar utgangspunkt i det RAT-brukere sier selv direkte (uten å gå veien om ulike mål på helse, som sosialisering, ensomhet, aktivitetsdeltakelse mm), er det mye som tyder på at bruk av RAT øker helse og livskvalitet, og at det er en årsakssammenheng mellom disse. De kvalitative intervjuene med brukere, viser at RAT-tilbudet fungerer som en katalysator for økt livskvalitet på flere måter; de kommer seg ut på ulike fritidsaktiviteter i hverdagen, noe som er viktige for deres livskvalitet. De blir mer selvstendige når de kan ta hånd om egne behov og daglige gjøremål på egenhånd, og de opplever trygghet på reisen ved at det er et dør-til-dør tilbud (og hjelp fra sjåfører ved behov), som de ellers ikke ville hatt ved bruk av det ordinære kollektivtilbudet. Mange har også positive opplevelser av reisen underveis, som for noen også resultater i nye vennskap. Også i spørreundersøkelsen

ser vi klare tendenser til at bruk av RAT påvirker helse og livskvalitet positivt. Svært mange oppgir at bruk av RAT har bidratt til at de kommer seg ut oftere på egenhånd (selvstendighet) og at det har bidratt til økt livskvalitet. Nærmere femti prosent mener også at bruk av RAT har forbedret deres helse i noen eller i stor grad. I tillegg finner vi at selvrappporterte forbedringer i helse og livskvalitet øker positivt med økt bruk av RAT.

For å kunne måle i hvilken grad bruk av RAT har en positiv effekt på helse og livskvalitet, uten å spørre brukere direkte, er det behov for å følge de samme brukerne over tid og se på eventuelle endringer i deres helse og livskvalitet (gjennom bruk av ulike mål på dette, som f.eks. ensomhet, depresjon, selvstendighet, generell tilfredshet med livet, selvrappportert fysisk helse, udekket aktivitetsbehov mm). Det bør også gjennomføres tilsvarende undersøkelse blant utvalg i samme målgruppe, som ikke har dette tilbudet (kontrollgruppe).

8.1.2 Hvordan kan tjenesten forbedres – brukernes perspektiv

De aller fleste (87 prosent) av respondentene i den kvantitative spørreundersøkelsen, kjenner til RAT, uavhengig av om de bruker tjenesten eller ikke. Dette tyder på at informasjon om tilbudet har nådd ut til de eldre i bydelene, også til de som kan komme til å få behov for det en dag. De aller fleste (88 prosent) som bruker tilbudet, oppgir også å ha god nok kunnskap om, og forståelse av, hvordan de bruker RAT. Også denne type informasjon synes dermed å være tilfredsstillende. Den primære årsaken til at folk ikke benytter tjenesten, er ifølge respondentene at de klarer seg fint med andre transportmidler (78 prosent). Omtrent en fjerdedel av de som ikke bruker RAT oppgir også at de tror tilbudet er ment for andre, med større problemer enn dem selv. De fleste brukerne av RAT synes det er enkelt å bestille og bruke tjenesten, og det er få som mener at det tar for lang tid å komme seg frem til en aktivitet når man bruker tjenesten.

Både de kvalitative intervjuene med brukerne og spørreundersøkelsen tyder på at brukerne av RAT er svært fornøyde med tjenesten og hvordan den fungerer. Likevel er det noen forbedringspunkter som kommer opp både i den kvalitative studien og i spørreundersøkelsen. 78 prosent av RAT brukerne i spørreundersøkelsen sier seg enig i påstanden «Jeg skulle ønske jeg kunne reise fra min bydel til en annen bydel med Rosa buss». Dette er også et av de viktigste forbedringspunktene som kommer opp i de kvalitative intervjuene. I disse kommer det frem at mange har aktiviteter og venner og familie i andre deler av byen, men som de på intervjuetidspunktet ikke kunne reise til med RAT. Dette fordi kjøring til disse andre bydelene ikke var dekket av tilbudet. I de kvalitative intervjuene var det også et uttalt ønske om at kjøreområdet skulle omfatte områder som byr på naturopplevelser som Grefsenkollen, Holmenkollen og Bygdøy.

I både de kvalitative intervjuene og i spørreundersøkelsen kommer det fram at det er et ønske om å utvide driftstiden på tjenesten. 49 prosent av RAT-brukerne sier seg enig i påstanden «Det er frustrerende at Rosa buss kun er tilgjengelig i begrensede tidsperioder». I intervjuene kommer det frem at det er særlig ønsket at tilbudet kunne starte tidligere. Mange opplever for eksempel problemer med å bruke tilbudet om frivillighetstjenester på eldresentrene på grunn av dagens driftstid av RAT. Ønsket om tidligere oppstart av tjenesten betyr ikke at det ikke også kan være ønske om utvidet driftstid av RAT på ettermiddag- og kveldstid (vi kan ikke generalisere ut ifra de kvalitative intervjuene).

I tillegg er det nærmere 40 prosent av RAT-brukerne som i spørreundersøkelsen sier seg enig i påstanden «Det burde være mulig å få raskere retur hvis man skulle ha behov for det». En fjerdedel av brukerne i spørreundersøkelsen oppgir også at det burde være enklere å endre bestillingen. Både i de kvalitative intervjuene og i den kvantitative undersøkelsen fremkommer det at noen også opplever en del forsinkelser ved bruk av RAT. Ruters statistikk viser at det kun er 0,8% av alle turer som er kategorisert som forsinket i henhold

til betegnelsen til Ruter om forsinkelse på bestillingstransport. Det kan derfor diskuteres om kommunikasjon rundt tjenestetilbudet ikke er tilstrekkelig, da en fjerdedel av brukerne opplever at RAT ofte er forsinket, ifølge spørreundersøkelsen. Likevel fremkommer forsinkelser brukerne opplever som et noe mindre problem enn ønsket om å bruke RAT på tvers av bydeler og om å få utvidet driftstiden.

8.1.3 Hvordan kan tjenesten forbedres og hvilke muligheter ligger i tjenesten– systemperspektiv

Resultatene fra spørreundersøkelsen indikerer at ca. 25 prosent av personer 75 år og oppover i bydelene hvor RAT er tilgjengelig, har brukt RAT. Kun 6 prosent sa at de brukte RAT en gang i uka eller mer i ukene før spørreundersøkelsen¹¹. Nesten halvparten (46 prosent) av de som sier de opplever problemer med å bruke det vanlige kollektivtilbudet, bruker RAT minst av og til, og 15 prosent av disse bruker RAT regelmessig. På den andre siden kan vi si at litt over halvparten av den sentrale målgruppen for RAT, ikke bruker tjenesten. Selv om RAT ser ut til å ha nådd mange i målgruppen, kan dette indikere potensiale for å øke antall brukere som ikke kan benytte seg av det ordinære kollektivtilbudet. Ved å øke antall brukere, vil man gjøre RAT mer økonomisk bærekraftig, delvis pga. redusert driftskostnader per passasjer, men også pga. eventuelle kostnadsbesparelser i andre deler av kommunale tjenester (f. eks. redusert TT-reiser).

I systemanalysen, har vi sett på hvordan HEI, Ruter og de andre nøkkelaktørene kan øke antall brukere i den sentrale målgruppen. Et viktig bidrag i arbeidet framover kan være at nøkkelaktørene i RAT-systemet utvikler en felles forståelse om formål for RAT, og hvordan de skal kommunisere informasjon om RAT som er nyttig for ulike deler av målgruppen. Som del av dette arbeidet bør en strategi utvikles for å nå ut til de som ikke deltar i aktiviteter i samfunnet og holder seg inne. Dette er en del av målgruppen som RAT er spesielt rettet mot. For at RAT skal være økonomisk bærekraftig, er det behov for å finne riktig balanse mellom service («varm buss», sjåfør som bistå, skape trygghet) og det at tjenesten skal driftes effektivt (f. eks. mange passasjerer, kort reisetid, effektiv av- og påstigning). Analysen indikerer at god informasjonsflyt mellom systemets nøkkelaktører kan bidra til å finne optimal frekvens og samordningsgrad, uten at det går ut over brukernes opplevelse av service og kvalitet. En gjensidig informasjonsflyt mellom bussjåføren/operatøren og Konsentra/Ruter kan være spesielt viktig for kontinuerlig utvikling av RAT og for at mange i den sentrale målgruppen fortsetter å bruke det. Sjåførens forståelse av kundenes behov og hvordan de oppleves av kunden, kan utvikles slik at flere fortsetter å bruke RAT, og flere positive helseeffekter oppnås.

For å øke antall brukere og oppnå både helseeffekter, lavere driftskostnader og dermed økonomisk bærekraft, må så mange kunder som mulig i målgruppen tro at RAT er ment for dem, de må oppleve lav terskel for å ta RAT i bruk, være sikker på hvordan bestille og reise med RAT, og opplever at bussen ikke er forsinket og har rimelig kort reisetid. Disse er faktorer som kan måles. For å støtte opp under eventuelle helseeffekter ved økt velvære, kan RAT knyttes til de sosiale og fysiske aktiviteter den gir tilgang til.

Til slutt, er det å rulle ut RAT til flere bydeler, eller alle bydelene i Oslo, også et viktig tiltak med tanke på forbedring av RAT. Nesten 80 prosent av brukerne ønsker at de kunne reise fra sin egen bydel til en annen bydel med RAT. Utvidelse av nedslagsfelt og driftstid ville gi en tjeneste som er sømløs og oversiktlig for brukerne, som uttrykket i spørreskjemaundersøkelsen og intervjuene frustrasjon over avgrenset reiseområde som ikke var helt synlig for dem (kun 55 prosent forsto hvor bussen går og ikke går). Med en

¹¹ Pandemisituasjonen kan ha påvirket svarene noe.

tjeneste som dekker hele byen og mulighet for tidligere og senere reiser, vil kundene kunne velge fra mange flere destinasjoner, og velger fra flere sosiale og fysiske aktiviteter. Dette kunne øke antall reisene totalt og per tur, slik at det blir flere lik dem på bussen med økt samspill og kontakt med andre. Dette kunne ha positive effekter på både helse for brukeren og tjenestens økonomiske bærekraft.

8.1.4 Kostnadsbesparelser for kommunen?

Resultatene fra studien (kvalitative intervjuer samt retrospektive spørsmål) helt entydige når det gjelder betydningen av bruk av RAT for økt selvstendighet i hverdagen for de som bruker tjenesten, når man spør brukerne direkte. Ved bruk av RAT kan de i større grad ta hånd om daglige gjøremål på egenhånd, noe som kan slå positivt ut på behovet for helse- og omsorgstjenester på lang sikt. Det har ikke vært mulig å beregne mulige kostnadsbesparelser for kommunen, noe som er forklart tidligere i rapporten. Det er imidlertid grunn til å tro at RAT vil gi kostnadsbesparelser for kommunen på lengre sikt, f.eks. ved mindre behov for kommunale tjenester i hjemmet eller utsatt behov for sykehjemsplass. I tillegg kommer de positive effekten av bruk av RAT for den enkeltes helse og livskvalitet, som vist i studien. Disse effektene kan ikke prissettes, men er helt i tråd med Handlingsplanen for en aldersvennlig by (Oslo kommune 2018). Det er grunn til å tro at glade og aktive eldre også vil kunne gi mer tilbake til samfunnet for øvrig: De kan for eksempel hjelpe syke venner eller passe barnebarn. I tillegg vil de være mindre avhengig av hjelp fra sine nærmeste familie og venner.

Vi har heller ikke kunne beregne mulige kostnadsbesparelser for bruk av RAT i stedet for bruk av TT-tjeneste i hverdagen. I et normalår (uten korona) har kostnadene for RAT (per tur) vært under eller mer eller mindre lik de for TT-tjeneste (per tur). Som studien her har vist, er det et potensial for å øke antall turer med RAT, og det er en sammenheng mellom antall turer og kostnad per tur for kommunen. Sannsynligheten for at kostnadene per tur kan bli lavere for kommunen er større enn for de vil være for økt bruk av TT-tjeneste. I tillegg kommer miljøgevinst, ved at RAT er en samkjøringstjeneste. Helt til slutt, egenandelen for brukerne er lavere for brukerne. For mange kan dermed prisen være en barriere for å bruke TT i like stor grad som de bruker RAT. For mange kan dermed prisen på egenandelen være en barriere for å bruke TT i like stor grad som de bruker RAT. Pris på offentlige helse- og omsorgstjenester er viktig å ta i betraktning om man ønsker en inkluderende by og en aktiv eldre befolkning med god helse og livskvalitet.

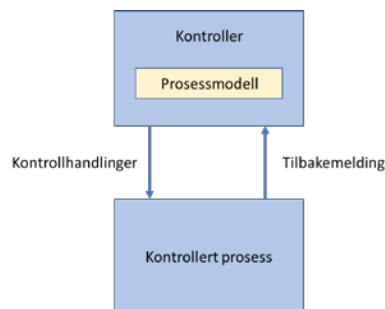
Referanser

- Bang, R., Hansen T. og Barstad, A. 2018. Livskvalitet. Anbefalinger for et bedre målesystem.
- Davis, M., Challenger, R., Jayewardene, D. & Clegg, C. 2014. Advancing socio-technical systems thinking: a call for bravery. *Applied Ergonomics*, 45, 171-180.
- Grut og Hem, 2012. Velferdsteknologi i pleie- og omsorgstjenestene, rapport, SINTEF A23142
- Helse- og omsorgsdepartementet, 2017-18. Meld. St. 15 2017-2018. Leve hele livet En kvalitetsreform for eldre
- Hjorthol, R. Susanne Nordbakke, Liva Vågane, 2012. Transportressurser og transportbehov blant eldre. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 2012, 15(1):37-52
- Hjorthol, R. Susanne Nordbakke, Liva Vågane, Lena Levin, Anu Sirén, Pål Ulleberg *Eldres mobilitet og velferd - utvikling, reisebehov og tiltak*. Oslo, Transportøkonomisk institutt. TØI rapport 1179/2011
- Hughes, H.P.N., Clegg, C., Bolton, L.E. & Machon, L.C. 2017 “Systems scenarios: a tool for facilitating the socio-technical design of work systems”. *Ergonomics*, 60 (10) 1319-1335.
- Ipsos, 2018. IPSOS Rapport: Ruter – Aldersvennlig Transport (Rosa busser). Bydel Sagene og Bydel Vestre Aker. 25. mai 2018. Ansvarlig Ipsos: Audrey Delaporte, Paal Melbye.
- Ipsos, 2019. IPSOS Rapport: Ruter – Aldersvennlig Transport (Rosa busser). Bydel Sagene og Bydel Vestre Aker. 29. mars 2019. Ansvarlig Ipsos: Paal Melbye.
- Kim, S. 2011. Assessing mobility in an aging society: personal and built environment factors associated with older people’s subjective transportation deficiency in the US. *Transp. Res. Part F* 14(5), 422–429
- Leveson, Nancy, & John Thomas. 2018. *STPA Handbook*.
- Naikar, Neelam. 2013. *Work Domain Analysis. Concepts, Guidelines and Cases*. Boca Raton, FL: CRC Press.
- Nordbakke, Susanne. 2006. *Mobilitet blant yngre, eldre og funksjonshemmede. En litteraturgjennomgang*. TØI rapport 855/2007. Oslo, Transportøkonomisk institutt.
- Nordbakke, Susanne 2013 Capabilities for mobility among urban older women: barriers, strategies and options. *Journal of Transport Geography*, 2013, 26(1):166-174
- Nordbakke, Susanne og Lisa Hansson 2009. *Mobilitet og velferd blant bevegelsehemmede - bilens rolle*. Oslo, Transportøkonomisk institutt. TØI rapport 1041/2009
- Nordbakke, Susanne og Kåre Skollerud 2016 *Transport, udekket aktivitetsbehov og velferd blant personer med nedsatt bevegelsesevne*. TØI rapport 1465. Oslo, Transportøkonomisk institutt.
- Nordbakke, Susanne og Tim Schwanen, 2014 Well-being and Mobility: A Theoretical Framework and Literature Review Focusing on Older People. *Mobilities*, 2013, :1-26
- Nordbakke, Susanne og Tim Schwanen, 2015. Transport, unmet activity needs and wellbeing in later life: exploring the links. *Transportation*. DOI 10.1007/s11116-014-9558-x.

- Norske arkitekters landsforbund, 2019. [Aldersvennlig stedsutvikling. Håndbok
Oslo kommune 2017. Handlingsplaner for: Aldersvennlig by. Trygg og mangfoldig
eldreomsorg. Byrådssak 174/17 og 175/17. Oslo kommune
- Ruter 2020. Aldersvennlig transport. Evalueringsrapport, oktober 2018. Pilot i Bydel
Nordre Aker.
- Schwanen, T., Banister, D., Bowling, A., 2012. Independence and Mobility in Later Life.
Geoforum 43 (6), 1313-1326.
- Siren, A., Hakamies-Blomqvist, L.: Private car as the grand equaliser? Demographic factors
and mobility in Finnish men and women aged 65?. *Transp. Res. Part F* 7(2), 107–118
(2004)
- Vicente, Kim. 1999. *Cognitive Work Analysis. Toward Safe, Productive and Healthy Computer-Based
Work*. New Jersey: LEA.
- WHO 2020. <https://www.who.int/about/who-we-are/constitution>

Vedlegg 1. Systemanalyse med STAMP

Systemene blir vurdert som beslektede komponenter holdt sammen i en tilstand av dynamisk balanse ved hjelp av kontrollsløyfer (Budde, 2012), hvor hver kontrollsløyfe kan modelleres slik:



En kontrollsløyfe viser hvordan en kontrollerer (f. eks. bussjåfør) har en modell av en prosess (f. eks. hvordan å stoppe bussen ved en holdeplass) og som de kan handle ut fra for å kontrollere prosessen. Kontrolleren får tilbakemelding om prosessens tilstand underveis (f. eks. ved å se i speilet), slik at han eller hun kan foreta en annen kontrollhandling (justere bussens posisjon på holdeplassen) osv. Siden kontrolleren eller prosessen kan være teknologi, en menneskelig aktør, en organisasjon osv., og siden en kontroller kan også være en prosess som kontrolleres, kan mange kontrollsløyfer i et system knyttes sammen for å få oversikt over et systems kontrollstruktur. På denne måten blir «systemet behandlet som et nettverk av dynamiske prosesser som blir justert for å holde sine målparametre og reagere på egne og omgivelsenes endringer» (Budde, 2012).

En modell over kontrollstruktur kan gi grunnlag for bedre kontroll over et systems resultater, særlig når handlingene av flere aktører må koordineres. Den grunnleggende antakelsen er at «outcomes» kan forbedres ved å analysere og optimalisere systemets kontrollstruktur.

Ifølge Ashby (1956, cited in Leveson 2004) kreves kontroll over et system at kontrollørene har felles mål, at hver kontroller kan påvirke og finne ut om systemets tilstand, at hver kontroller har en modell over systemet. Når flere aktører har kontroll over samme prosess, kan tre typer av utfordringer oppstå: hver kontroller kan (i) opererer ut fra ulike mål, (ii) har samme mål men opererer ut fra forskjellige perspektiver av systemets tilstand, og (iii) har samme mål og perspektiv, men være forskjellig i hvordan de forsøker å påvirke systemet. Det kan også være utfordringer knyttet til koordinering av kontrollhandlingene av ulike aktører.

For å få en forståelse av kontrollforhold mellom sosiale og teknologiske komponenter i systemet RAT, har vi analysert systemet ved bruk av *Systemteoretisk prosessanalyse* (STPA) (Leveson og Thomas, 2018). STPA er nyttig for å vise hvordan handlinger, informasjon og tilbakemelding kan bidra til å forbedre måloppnåelse i systemet.

Nedenfor skisserer vi analyseprosessen.

A. Analysens formål

1. Identifisere tap av «verdier og prioriterte mål» (jf. figur 6.2).

- T-1: Målgruppen føler seg ikke trygt når de bruker RAT
- T-2: Målgruppen er ikke tilfredsstillt når de bruker RAT
- T-3: Målgruppen kommer seg ikke ut i nærheten til tross for RAT
- T-4: Målgruppen er ikke aktivt sosialt eller fysisk til tross for RAT
- T-5: Utslipp per RAT passasjer for høy
- T-6: RAT er ikke økonomisk bærekraftig

2. Identifisere «farekilde» i systemet som er beskrevet på workshopen (jf. figur V1.1). En farekilde er en tilstand i systemet som, under visse omstendigheter, kan føre til tap av verdier eller mål som systemet prioriterer (s.17 Leveson & Thomas, 2018). Følgende farekilder kan føre til tap:

- F-1: Mange i målgruppen finner ikke ut om RAT [T-1,2,3,4,5,6]
- F-2: Mange i målgruppen tror ikke at RAT er ment for dem [T-1,2,3,4,5,6]
- F-3: Mange i målgruppen vil/kan ikke bruke tjeneste pga. usikker framgangsmåte [T-2,3,4,5,6]
- F-4: Mange i målgruppen opplever at bussen ikke kommer på avtalt tidspunkt [T-2,3,4,5,6]
- F-5: Mange i målgruppen opplever reisen som ubehagelig [T-1,2]
- F-6: Mange i målgruppen opplever at reisen tar for lang tid [T-2]

3. Identifisere systemrestriksjoner som må opprettholdes for å forhindre tap.

- R-1: Mange i målgruppen er informert om RAT [F-1]
- R-2: Mange i målgruppen tror at RAT som er ment for dem [F-2]
- R-3: Mange i målgruppen forstår hvordan de skal bruke tjeneste [F-3]
- R-4: Mange i målgruppen opplever at bussen kommer på avtalt tidspunkt [F-4]
- R-5: Mange i målgruppen opplever reisen som behagelig [F-5]
- R-6: Målgruppen har aksept for at RAT kan ta lengere tid enn vanlig buss [F-6]

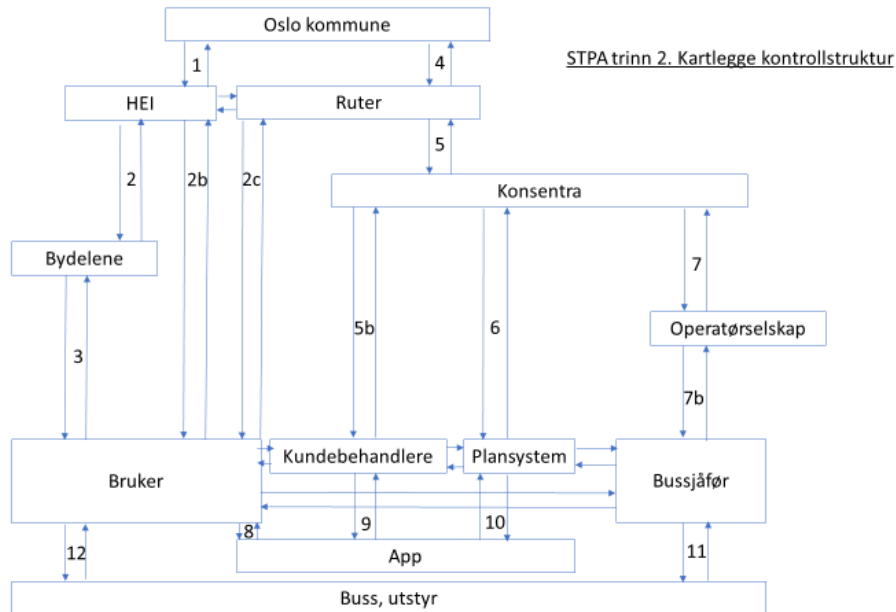
4. Vurdere hva aktørene kan gjøre for å opprettholde restriksjonene, hvilke kontrollhandlinger og tilbakemelding trengs.

Figur V1.1 illustrerer handlinger og tilbakemelding som trengs av aktørene i systemet.

- HT-1: EHA får tjenesteapparat, Ruter og andre aktører (jf. figur V1.1) til å formidle opplysning til målgruppen. Målgruppen formidler også til hverandre. EHA får tilbakemelding om hvor mange i målgruppen er bevisst om RAT. [R-1]
- HT-2: EHA osv. retter budskap mot målgruppen og forklare hvorfor RAT passer for akkurat dem. Må forklare at RAT har fordelene ift. det ordinære tilbudet. EHA må få tilbake informasjon om hvorvidt målgruppen tror at RAT passer for dem, og om RAT er faktisk som de har sagt det skal bli. [R-2]
- HT-3: EHA, tjenesteapparat, Ruter, Konsentra og operatøren må sørge for, og få tilbakemelding om at informasjon/veiledning gis slik at målgruppen forstår og kan bruke RAT. [R-3]
- HT-4: Plansystemet må gi tilstrekkelig tid til sjåførene som må både hjelpe passasjerer og kjøre i trafikk. Konsentra trenger info om hvordan dette går. Sjåfører må være bevisst om tidsplanen og få tilbakemelding om hvordan de kjører ift. den. [R-4]
- HT-5: Sjåfører må kjøre pent, og være flink til å hjelpe og forholde seg til målgruppen. De må få tilbakemelding om dette, og opplæring etter behov. Passasjerer må få informasjon om akseptert atferd på bussen. [R-5]
- HT-6: Målgruppen må ha realistiske forventninger om kjøretid. Målgruppen må kunne gi tilbakemelding om hvordan de opplever dette. Plansystemet må gi sjåføren en kjøreplan som gjør at reisen ikke tar for lang tid. [R-6]

B. Systemets kontrollstruktur

Figur V1.1 viser en analyse av kontrollforhold mellom aktører i systemet, basert på våre notater fra workshopen.



Figur V1.1. Kontrollforhold mellom aktører, teknologi og prosesser i systemet RAT. Pilene som peker nedover indikerer kontrollhandlinger, og pilene som peker oppover indikerer flyten av data og informasjon. Pilene som er sidelengs indikerer veksling av informasjon. Hver kontrollsløyfe har et unikt tall som teksten viser til.

C. Problematiske kontrollhandlinger

Her identifiserer vi fire typer kontrollhandlinger som kan true oppnåelse av systemets formål. Disse er handlinger som ikke blir gjort; handlinger som er gjort (men skaper problemer); handlinger som kommer for sent, for tidlig, eller i feil rekkefølge; og handlinger som blir stoppet for tidlig, eller påført for lenge. Tabell V1.1 illustrerer hvordan slike handlinger kan føre til farekildene F1-6 over. Tall i teksten viser til sløyfene i kontrollstrukturen over.

Tabell V1.1. Kontrollhandlinger som kan føre til farekildene F1-6¹².

Problematisk kontrollhandling	«Farekilde»					
	Mange ikke informert om RAT [F-1]	Mange tror ikke at RAT passer for dem [F-2]	Mange kan ikke bruke RAT pga. usikker framgangsmåte [F-3]	Bussen ikke kommer på avtalt tidspkt [F-4]	Mange opplever reisen som ubehagelig [F-5]	Målgruppen opplever at reisen tar for lang tid [F-6]
Ikke blir gjennomført	Aktører opplyser slik at mange i målgruppen ikke vet om RAT når RAT er tilgjengelig (3,2b, 2c) [UKH-1].	Aktører overbeviser ikke mange i målgruppen at RAT passer for dem (3,2b, 2c) [UKH-2].	Aktører gir ikke forklaring om hvordan bruke RAT (3, 2b, 2c) [UKH-4]. Brukerne usikre om bruk av tlf eller app (8) [KH-5]	Konsentra lager tidsplan som blir urealistisk i tung trafikk eller når mye hjelp trengs (6) [UKH-8]. Bussjåføren kjører ikke etter tidsplanen pga. dårlig trafikk (11) [UKH-9]	Bussjåføren har «dårlig» kjørestil for målgruppen (11) [UKH-11] Dårlig kundeforhold sjåfør-bruker (12) [UKH-12] Bussjåføren hjelper ikke kundene når de trenger sikring, eller illa. på- eller avstigning (12) [UKH-13]	Konsentra lager «feil» i plansystem (f.eks. for mange passasjerer) (6) [UKH-15] Bussjåføren kjører ikke fort nok til tross for god trafikk (11) [UKH-16] eller pga. tung trafikk
Skaper «farekilde» når gjennomført	--	Opplysning som EHA / tjenesteapparatet gir, gjør at RAT blir stigmatisert (3, 2b) [UKH-3]	Aktører gir forklaring om RAT prosessen som mange i målgruppen ikke forstår eller kan følge (3, 2b) [UKH-6]	Bussjåføren bruker for mye tid til å hjelpe kunder (11) [UKH-10]	Bussjåføren prøver å følge tidsplanen under tidspress (11) [UKH-14]	Bussjåføren bruker for mye tid til å hjelpe kunder (11) [UKH-10]
For sent eller tidlig	--	--	Aktører gir forklaring om RAT prosessen lenge før det trengs (3, 2b) [UKH-7]	--	--	Bussjåføren prøver for sent å ta inn tid på tidsplanen [UKH-17]

Nå kan vi liste vi opp kontrollrestriksjoner for de «usikre» kontrollhandlingene:

- K-1: EHA / tjenesteapparatet må opplyse mange i målgruppen om RAT når RAT er tilgjengelig [UKH-1]
- K-2: EHA / tjenesteapparatet må overbevise mange i målgruppen at RAT passer for dem [UKH-2]
- K-3: Opplysning som EHA / tjenesteapparatet gir, må unngå at RAT blir stigmatisert [UKH-3]
- K-4: Prosjektet må gi teoretisk og praktisk forklaring om hvordan bruke RAT [UKH-4, UKH-6]
- K-5: Brukerne må vite hvordan bruke telefon eller app [UKH-5]
- K-6: Forklaring om RAT prosessen må være tilgjengelig for brukerne når de trenger det [UKH-7]
- K-7: Konsentras plansystem må regne med tung trafikk eller kunder som trenger mye hjelp [UKH-8,9]
- K-8: Bussjåføren må ikke bruke så mye tid til å hjelpe kunder at det går ut over reisetiden [UKH-10]
- K-9: Bussjåføren må kjøre på en måte som målgruppen opplever som behagelig [UKH-11]
- K-10: Bussjåføren og brukerne må kommunisere behov og fremme gode forhold [UKH-12, 14]
- K-11: Bussjåføren må hjelpe kunder med sikringsutstyr, eller på- eller avstigning [UKH-13]
- K-12: Konsentras plansystem må begrense antall passasjerer for å holde ned reisetiden [UKH-15]
- K-13: Bussjåføren må være oppdatert om tidsplanen og prøve å følge den [UKH-17]
- K-14: Brukeren må ikke bestille for sent [UKH-18]

D. Scenarier

Med STPA kan man stille to ytterligere spørsmål:

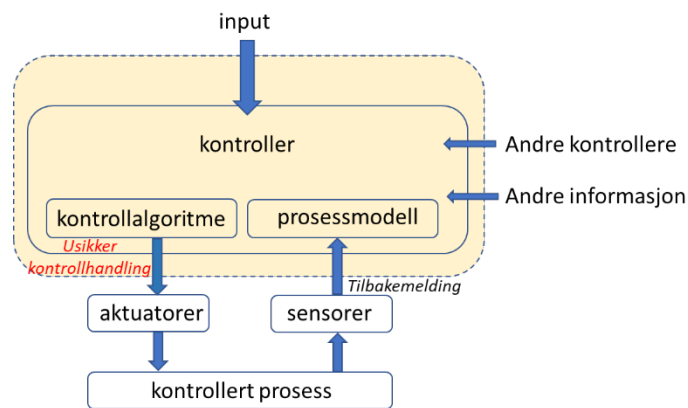
- Hvordan kunne usikre kontrollhandlingene (UKH1-17) skje?
- Hvorfor ville kontrollhandlinger ikke bli ordentlig utført, og føre til tap?

Hvordan kunne usikre kontrollhandlingene (UKH1-17) skje?

Ifølge STPA er det tre hovedgrunner til at usikre kontrollhandlinger skjer: problematisk kontrollertatferd, utilstrekkelig tilbakemelding og problemer med utførelse av kontroll, på kontrollstien.

¹² Eksempel på syntaks for kontrollhandlinger :*Computer (Source) does [not] provide (Type) open water valve command (control action) when catalyst open/flowing (Context).*

D1. Problematisk kontrolleratferd

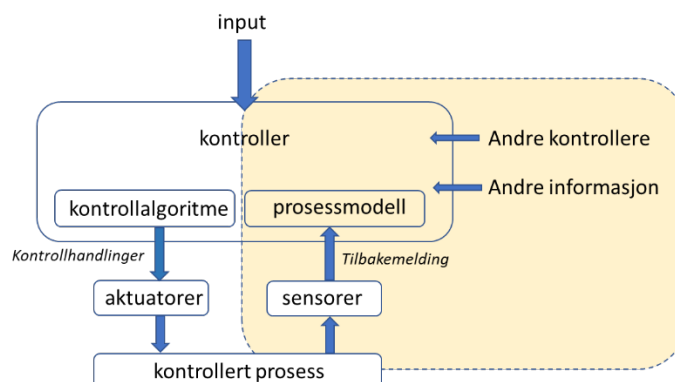


Det er fire årsaker til at en kontroller kan utføre en usikker kontrollhandling eller ikke foreta en sikker kontrollhandling.

1. Et problem med kontrolleren
2. Utilstrekkelig kontrollalgoritme/beslutningsprosess (som spesifiserer hvordan kontrollhandlinger blir valgt basert på prosessmodellen, input og andre faktorer) pga. følgende:
 - a. feil implementering av «riktig» algoritme/beslutningsprosess
 - b. feil algoritme/beslutningsprosess
 - c. algoritme/beslutningsprosess som blir feil med tid.
3. Usikker input fra en annen controller (jf. del C)
4. Utilstrekkelig prosessmodell pga. følgende:
 - a. Kontroller mottar feil tilbakemelding
 - b. Kontroller mistolker riktig tilbakemelding
 - c. Kontroller mottar ikke tilbakemelding når det trengs (forsinket eller kommer aldri)
 - d. Tilbakemelding finnes ikke

Vi gir eksempler på disse årsakene i tabell V1.2, bortsett fra årsaken 1. I tilfellet av “4. Utilstrekkelig prosessmodell”, beskriver vi prosessmodellen – det aktøren tror om prosessen som de kontrollerer – som kunne forårsake den usikre kontrollhandlingen (UKH), hva kan være årsaken til det (jf. 4a., b., c. eller d.) og «scenarier» som kan skape en slik situasjon.

D2. Utilstrekkelig tilbakemelding



I de fleste tilfeller hvor man identifiserer utilstrekkelig tilbakemelding eller opplysning som et potensiale utfordring, gjelder det kommunikasjon fra mennesker til mennesker. Det har

ikke vært relevant eller interessant å se på informasjon som ikke nå fram til sensorer, eller om sensorer ikke sender informasjon videre til kontrolleren osv. (jfr. s. 44 Leveson & Thomas, 2018).

Vi har trukket fram følgende momenter om tilbakemelding, ut fra analyse av tabell Q.

- EHA/tjenesteapparatet trenger riktig, oppdatert informasjon om målgruppen i bydelen som gjelder
- EHA/tjenesteapparat trenger info om hvor mange i målgruppen ikke er informert om RAT
- EHA/tjenesteapparat trenger info om hva målgruppen trenger for å føle seg egnet til å bruke RAT
- Konsentra trenger info om forsinkelser som oppstår i rute og årsakene til de
- Konsentra trenger tilbakemelding om uakseptabelt avvik fra tidsplanen
- Bussjåføren trenger tilbakemelding fra kundene om når de trenger hjelp
- Bussjåføren trenger tilbakemelding fra Konsentra om når de hjelper for mye
- Kundene trenger tilbakemelding om når de ber om for mye hjelp
- Bussjåføren trenger tilgjengelig informasjon om hvordan de ligger an ift. tidsplanen
- Bussjåføren trenger tilbakemelding fra passasjerer om når de ikke trives (f. eks. manglende bistand, kjøring)
- Kundene trenger tilbakemelding om når de ikke bruker sikringsutstyr, skaper forsinkelser eller plager andre.

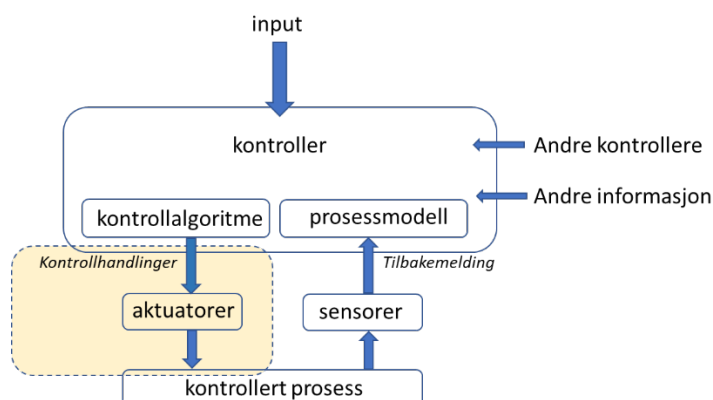
Tabell V1.2. Mulige årsaker til at kontrollere foretar usikker kontrollhandling eller ikke foreta en sikker kontrollhandling

"Usikker" kontrollhandling (UKH)	Mulige årsaker				
	2. Utilstrekkelig beslutningsprosess / kontrollalgoritme	3. Usikker kontrollinput	Prosessmodell som kunne forårsake UKH*	4. Utilstrekkelig prosessmodell	Scenarier
1 EHA / tjenesteapparatet opplyser slik at mange i målgruppen ikke vet om RAT når RAT er tilgjengelig	Aktører som informerer har utilstrekkelige prosedyrer / velger formidlingskanaler som ikke når mange i målgruppen	EHA informerer ikke tjenesteapparat om RAT, målgruppen og/eller behov for opplysning	EHA/tjenesteapparat tror at alle er informert	EHA/tjenesteapparat får ikke tilbakemelding om hvor mange i målgruppen ikke er informert om RAT	Ikke ressurser for å undersøke hvor mange i målgruppen er bevisst om RAT (1) Ikke mulig å få tak i målgruppen (2)
2 EHA / tjenesteapparatet overbeviser ikke mange i målgruppen at RAT passer for dem	Budskap som EHA/tjenesteapparatet formidler handler om små undergrupper innen målgruppen	--	EHA/tjenesteapparat har feil oppfatning av målgruppens egenskaper	EHA/tjenesteapparatet mangler informasjon om målgruppen EHA/tjenesteapparat får feil informasjon om målgruppen	Ikke mulig å undersøke målgruppen (1) Ikke ressurser for å undersøke målgruppen (2)
3 Opplysning som EHA / tjenesteapparatet gir, gjør at RAT blir stigmatisert	--	--	Feil oppfatning om hvordan målgruppen egentlig ser på RAT	EHA/tjenesteapparatet får ikke tilbakemelding om hvem målgruppen tror RAT er ment for	Pga. nyanserte sosiale mekanismer, blir RAT stigmatisert på måter som er vanskelig å forutse (1) Se også scenarier over.
4/6 EHA / tjenesteapparatet gir ikke tilstrekkelig forklaring om hvordan bruke RAT	EHA/tjenesteapparatet gir informasjon / opplæring som ikke tilegne målgruppen til å bruke RAT	--	EHA/tjenesteapparat gir opplysning som er mangelfull EHA/tjenesteapparat tror at målgruppen ikke trenger praktisk opplæring, og at informasjon er tilstrekkelig	Manglende tilbakemelding om hva målgruppen trenger for å føle seg egnet til å bruke RAT	Se over.
8/9 Konsentras plansystem regner ikke med tung trafikk eller kunder som trenger mye hjelp	Feil i algoritmen som gjør at den ikke regner med forsinkelser, eller regner feil	Konsentra får feil informasjon fra Ruter eller EHA om krav for plansystem	Konsentra tror ikke at forsinkelser oppstår i så stor grad Konsentra tror at avvik som oppstår av og til er ok	Konsentra mangler tilbakemelding om forsinkelser som oppstår i rute og årsakene til dem. Konsentra får ikke tilbakemelding om uakseptabelt avvik	Det er ikke teknisk mulig å oversikt over forsinkelser og årsaker (1). Det er ikke mulig å forutse når forsinkelser oppstår (2) Uakseptabelt avvik er ikke definert, eller man forstår ikke forhold mellom avvik og kundetilfredshet (3)
10 Bussjåføren bruker så mye tid til å hjelpe kunder at det går ut over reisetiden	Bussjåføren hjelper på en ineffektiv måte	Brukeren gir sjåføren feil informasjon. Operatøren eller Konsentra formidler ikke hvordan sjåføren	Bussjåføren tror at de kan gi så mye hjelp som kunden trenger. Kunden tror at bussjåføren kan gi så mye hjelp som de trenger	Bussjåføren får ikke tilbakemelding om når de hjelper for mye. Kundene får ikke tilbakemelding når de ber om for mye hjelp.	Bussjåføren hjelper til når de har god tid, slik at kundene forventer samme hjelp også når bussjåføren har dårlig tid. Bussjåføren får ikke tilbakemelding om tidsplanen

"Usikker" kontrollhandling (UKH)	Mulige årsaker				
	2. Utilstrekkelig beslutningsprosess / kontrollalgoritme	3. Usikker kontrollinput	Prosessmodell som kunne forårsake UKH*	4. Utilstrekkelig prosessmodell	Scenarier
		skal begrense hjelpen de gir. Brukeren er ikke informert om hva bussjåføren kan og ikke kan gjøre for å hjelpe til. Operatøren gir utilstrekkelig opplæring / Konsentra legger ikke nok trykk på det.	Bussjåføren tror at han ligger godt an ift. tidsplanen	Bussjåføren får ikke vite når bussen ligger bak tidsplanen	når de hjelper med på- eller avstigning
11 Bussjåføren kjører på en måte som målgruppen ikke opplever som behagelig	Dårlig kjøreferdigheter	Operatøren gir utilstrekkelig opplæring.	Bussjåføren opplever det som viktigere å ta inn tid enn å kjøre sikkert og behagelig. Bussjåføren tror de kjører på en behagelig måte, selv om målgruppen opplever det som ubehagelig	Bussjåføren får ikke tilbakemelding fra målgruppen om kjørestil	Målgruppen tror eller forstår ikke hvordan de kan gi tilbakemelding om dårlig kjørestil som har en effekt.
12/14 Bussjåføren og brukerne må kommunisere behov og fremme gode forhold		Operatøren opplærer ikke bussjåfører om hvordan kommunisere behov og gode kundeforhold. Brukeren får ikke opplysning om at de skal kommunisere behov	Bussjåføren tror at alle kundene kan kommunisere likt Brukeren antar at bussjåføren ser dem og forstår sine behov	Kundene sier ikke fra til sjåføren når de trenger hjelp Bussjåføren sier ikke fra til kundene når de ikke bruke sikringsutstyr, skape forsinkelser eller er til bry for andre osv.	Bussen mangler plass til å sikre nye passasjerer, men passasjerer forstår ikke bussens begrensninger. Bussen ligger bak tidsplan, men passasjerer forstår ikke dette, og forventer at de får like mye hjelp som de alltid har fått.

*Consider beliefs about current states or modes, previous states, capabilities, dynamic behaviour, other actors, environment, sensors, actuators etc.

D3. Kontrollstien



Kontrollstien overfører kontrollhandlinger til den kontrollerte prosessen. Scenarier som involverer kontrollstien inkluderer følgende:

1. Kontrollhandlinger som ikke resulterer kontroll (f.eks. en kontrollhandling som er sendt av kontrolleren men ikke utført eller tatt imot av prosessen);
2. Kontrollhandling utførte ikke ordentlig
3. Handlinger utført selv om kontrollhandling ikke er sendt.

Denne delen av analysen er vanskelig å gjøre i tilfellet av RAT, for mye er avhengig av personlige forhold og uformelle forhold mellom representantene for systemets nøkkelaktører. STPA sier lite om hvordan man analyserer slike forhold i et system.

Notatene fra workshopen ble analysert

Resultatene

Vedlegg 2. Temaer for systemanalysen

Tabell V2.1 viser hvilke temaer og ledetekster ble brukt i workshopen om RAT, gjennomført på den 6. mars 2020.

Tabell V2.1. Temaer som ble brukt i systemanalysen. Forskerne veiledet deltakerne i en diskusjon om temaene, for 3 hovedområder: informering av målgruppen om RAT, bestilling av RAT, og reisen.

Mål	Mennesker	Prosesser	Kultur	Infrastruktur	Teknolog
Hva er formålet?	Stakeholders?	Prosesser?	Vaner	Brukes bussene optimalt?	Tilgjengelighet
Metrics?	Forskjellige mål?	Prosesser mellom aktiviteter?	Hva er det som går tapt?	Kanaler i tråd med brukerens vaner?	Gir det eller ødelegger det for oversikt?
Optimal ift kriteriene?	Målgruppen?	Åpen og forståelig?	Språk	Utstyr på bussen	Synligjør det problemer for stakeholders vs. brukerne?
	Hvem hjelper målgruppen?		Personlighet	Langs vegene?	Opplæring på plass (utstyr, app bruk)?
	Spesielle behov?		Sosiale normer, verdier		Problemer med samspill i systemet?
	Er alle nådd, faller noen utenfor?		Opplevd kontroll		Hvem bruker den (ikke)?
	Har alle riktig kunnskap, forståelse, holdninger, ferdigheter?		Mellom mennesker		Opplevelser?

Vedlegg 3 Spørreskjema

Undersøkelse - Aldersvennlig transport – Rosa buss

Del 1 Innledning

Ruter aldersvennlig transport («Rosa buss») er et busstilbud for personer som har fylt 67 år og trenger transport fra dør til dør når de skal gjøre ærender eller har lyst på en tur ut.

En rosa minibuss henter deg hjemme, og kjører deg frem og tilbake dit du ønsker innenfor bydelene Ullern, Nordre Aker, Sagene og Vestre Aker. Bussene kjører mandag til lørdag mellom kl. 10.00 og kl. 18.00, og kan bestilles mellom kl. 09.00 og kl. 17.00. Tilbudet har samme pris som det ordinære kollektivtilbudet for pensjonister.

Utfyllingsveiledning: Bruk blå eller sort kulepenn.

Slik: Ikke slik:

Krysser du i feil rute, fyll inn hele ruten slik: og sett nytt kryss i riktig rute.

Kontroller at du har svart på alle spørsmålene. Om det er noen spørsmål du ønsker å gi utdypende svar/kommentarer til, kan du legge med et eget ark.

1. Har du hørt om tjenesten Rosa buss?

Ja Nei **➔** Hvis nei, gå til spørsmål 4

2. Visste du at Rosa buss er tilgjengelig i din bydel?

Ja
 Nei **➔** Gå til spørsmål 4 på neste side
 Vet ikke **➔** Gå til spørsmål 4 på neste side

3. Hvordan fant du ut om Rosa buss?

Venn eller familie
 På legekantoret, fysikalsk institutt eller liknende
 På seniorsenteret

- Menigheten
- Via hjemmehjelpstjenesten
- På annen offentlig transport
- Så en av minibussene og fant mer informasjon senere
- Husker ikke

Annet, fyll inn:

Del 2 Aktiviteter

4. Hvor ofte drar du hjemmefra for å gjøre følgende aktiviteter?

Omtrent/nesten:	Hver dag	3-4 ganger Pr. uke	1-2 ganger pr. uke	2-3 ganger pr. måned	Mindre enn 2 ganger pr. måned	Aldri
Handle dagligvarer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handle andre varer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå i banken eller på posten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besøke venner eller familie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besøke seniorsenteret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oppsøke lege, fysioterapeut, sykehus, tannlege og lignende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Følge/hente/bringe barn, barnebarn eller andre i familien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Følge/hente/bringe andre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå på tur i nabolaget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå på tur i skog og mark	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå på gymnastikk/trening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå på møter og treff i foreninger/organisasjoner/menigheter og lignende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå på kino/teater/konserter/utstillinger/kafe/restaurant/dans og lignende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Hvor ofte har du kontakt med venner/familie uten å møte dem fysisk (for eksempel på telefon, sosiale medier eller epost)?

	Hver dag	3-4 ganger Pr. uke	1-2 ganger pr. uke	2-3 ganger pr. måned	Mindre enn 2 ganger pr. måned	Aldri
Omtrent/nesten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Hvor ofte treffer du venner/familie ansikt til ansikt?

	Hver dag	3-4 ganger Pr. uke	1-2 ganger pr. uke	2-3 ganger pr. måned	Mindre enn 2 ganger pr. måned	Aldri
Omtrent/nesten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Kommer du deg ut i ditt nærområde så ofte som du ønsker?

Ja	Nei	Ikke aktuelt
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Er det noen av disse aktivitetene utenfor hjemmet du gjerne ville gjort oftere enn det du gjør i dag? Flere svaralternativer er mulig:

Handle dagligvarer	<input type="checkbox"/>
Handle andre varer	<input type="checkbox"/>
Gå i banken eller på posten	<input type="checkbox"/>
Besøke venner eller familie	<input type="checkbox"/>
Besøke seniorsenteret	<input type="checkbox"/>
Oppsøke lege, fysioterapeut, sykehus, tannlege og lignende	<input type="checkbox"/>
Følge/hente/bringe barn, barnebarn eller andre i familien	<input type="checkbox"/>
Følge/hente/bringe andre	<input type="checkbox"/>
Gå på tur i nabolaget	<input type="checkbox"/>
Gå på tur i skog og mark	<input type="checkbox"/>
Gå på gymnastikk/trening	<input type="checkbox"/>
Gå på møter/treff i foreninger/organisasjoner/menigheter og lignende	<input type="checkbox"/>
Gå på kino/teater/konserter/utstillinger/kafe/restaurant/dans og lignende	<input type="checkbox"/>

Gå til spørsmål 10 på neste side hvis du ikke har noe ønske om å gjøre disse aktivitetene oftere.

9. Du har svart at du gjerne ville gjort én eller flere aktiviteter oftere. Hva er det som hindrer deg i å gjøre denne/disse aktivitetene oftere? Kryss av for en eller flere.

- Transportutfordringer/-problemer med å komme meg til aktiviteten
- Har ikke råd
- Tiden strekker ikke til
- Jeg orker ikke
- Helsemessige grunner
- Synes det er for langt å reise
- Jeg opplever det som utrygt å reise til og fra aktiviteten fordi den finner sted på kveldstid
- Jeg kan komme meg frem til adressen til aktiviteten, men selve bygningen er utilgjengelig for meg (for eksempel på grunn av trapper, for smale dører, dørstokker, mangel på WC for funksjonshemmede med mer)
- Denne aktiviteten er ikke tilgjengelig der jeg bor/tilbudet av aktiviteter er for dårlig ..
- Mangler noen (venner eller familie) å gjøre ting/aktiviteter sammen med

Andre forhold, fortell:

10. Hvordan vurderer du behovet for transport i forhold til ulike sider ved tilværelsen?

	Stemmer godt	Stemmer noe	Stemmer ikke	Vet ikke
Jeg trives best hjemme/har ikke behov for så mange aktiviteter utenfor hjemmet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transport er nødvendig for at jeg skal kunne ha et sosialt og aktivt liv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg vil føle meg gammel den dagen jeg ikke kan komme meg ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å være avhengig av hjelp fra venner og familie for transport er greit for meg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rosa buss-tilbudet er helt sentralt for min livskvalitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å vite at jeg kan få transport eller komme meg ut når jeg trenger det, er helt sentralt for min livskvalitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det vil alltid finnes en løsning, transport er ikke noe som bekymrer meg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Hvor enig er du i følgende påstander? Her vil vi at du ser bort fra situasjonen med koronavirus.

	Helt enig	Ganske uenig	Verken enig eller uenig	Ganske enig	Helt enig
Jeg er fri til å velge når og hvor ofte jeg kommer meg ut i mitt nærområde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg er selvstendig i hverdagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg sosialiserer utenfor hjemmet i hverdagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Del 3 Mobilitet

12. Tenk på forrige gang du gjorde følgende aktiviteter skissert under: Hvilket transportmiddel brukte du for å komme deg dit?

	Går/sykler hele veien	Rosa buss	TT-tjeneste	Vanlig kollektivtransport	Kjører bil selv	Sitter på med andre	Drosje/annet	Frivilligbussen	Husker ikke
Handle dagligvarer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handle andre varer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå i banken eller på posten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besøke venner eller familie.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besøke seniorsenteret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oppsøke lege, fysioterapeut, sykehus, tannlege og lignende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Følge/hente/bringe barn, barnebarn eller andre i familien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Følge/hente/bringe andre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå på tur i skog og mark	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå på gymnastikk/trening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå på møter/treff i foreninger/organisasjoner/menigheter og lignende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå på kino/teater/konserter/utstillinger/kafe/restaurant/dans og lignende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Hvor ofte bruker du følgende transportmidler på denne tiden av året?

	5 eller flere ganger i uka	3-4 ganger i uka	1-2 ganger i uka	2-3 ganger i måneden	Sjeldnere	Aldri
Jeg går til fots mer enn 200 meter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg bruker sykkel/el-sykkel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Privatbil, jeg kjører selv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Privatbil, noen andre i husholdningen kjører.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Privatbil (venn, nabo, familie e.l. kjører).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rosa buss	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TT-tjeneste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vanlig taxi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Buss (vanlig)/trikk/T-bane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Gjør vinteren det vanskelig for deg å reise på samme måte som du gjør nå (i sommerhalvåret) til ulike aktiviteter?

Ja Nei



15. Omtrent hvor langt unna er nærmeste bussholdeplass fra der du bor?

0-200 meter 600-999 meter
 200-399 meter Over 1 km
 400-599 meter Vet ikke

16. Hvor mange ganger i timen går det kollektivtransport fra dette stoppestedet på hverdager mellom klokka 9 og klokka 15?

12 ganger eller mer (5 min mellom avgangene)
 8 ganger (7,5 min mellom avgangene)
 6 ganger (10 min mellom avgangene)
 4 ganger (15 min mellom avgangene)
 Sjeldnere
 Vet ikke

17. Har du for tiden noen fysiske problemer som begrenser dine muligheter til å bevege deg utendørs eller bruke ulike transportmidler?

Nei  Hvis nei, gå til spørsmål 19
 Ja  Hvis ja, svar på spørsmål 18

18. Gjør disse problemene det vanskelig for deg å.... ? (Kryss av for det som er vanskelig)

- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| Gå | <input type="checkbox"/> | Reise med T-bane | <input type="checkbox"/> |
| Sykle | <input type="checkbox"/> | Reise med tog | <input type="checkbox"/> |
| Reise med buss | <input type="checkbox"/> | Kjøre bil selv | <input type="checkbox"/> |
| Reise med trikk | <input type="checkbox"/> | Sitte på i bil som passasjer | <input type="checkbox"/> |

19. Hvor langt kan du vanligvis gå uten å måtte sette deg ned for å hvile, på dagtid og i fint vær (uavhengig av om du bruker hjelpemiddel eller ikke)?

- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|---|--------------------------|
| Mindre enn 30 m | <input type="checkbox"/> | Over 1000 meter | <input type="checkbox"/> |
| 30-100 meter | <input type="checkbox"/> | Så langt jeg vil..... | <input type="checkbox"/> |
| 100-500 meter | <input type="checkbox"/> | Kan ikke gå noe særlig utendørs/ kan ikke gå ute i det hele tatt..... | <input type="checkbox"/> |
| 500-1000 meter | <input type="checkbox"/> | | |

20. Er du avhengig av gå-hjelpemiddel for å forflytte deg mer enn 30 meter utendørs? Flere kryss er mulig

- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nei | <input type="checkbox"/> | Ja, krykker..... | <input type="checkbox"/> |
| Ja, manuell gåstol..... | <input type="checkbox"/> | Ja, rullator..... | <input type="checkbox"/> |
| Ja, elektrisk gåstol..... | <input type="checkbox"/> | Ja, permobil..... | <input type="checkbox"/> |
| Ja, gåstokk..... | <input type="checkbox"/> | Annet: | |
-

21. Opplever du noen problemer med å bruke det vanlige kollektivtilbudet (vanlig kollektivtransport, ikke Rosa busser) der du bor? Flere kryss mulig.

- | | |
|---|--------------------------|
| Ingen spesielle problemer | <input type="checkbox"/> |
| For langt å gå til holdeplassen hjemmefra og/eller de aktivitetene jeg ønsker å delta i | <input type="checkbox"/> |
| For mange fysiske hindringer på vei til eller fra holdeplassen (brøytekanter, fortauskanter, bakker m.m.) | <input type="checkbox"/> |
| For få avganger | <input type="checkbox"/> |
| Det er ikke noe kollektivtransport som går til aktiviteten jeg ønsker å delta i | <input type="checkbox"/> |
| Alt for mange bytter kreves for å komme meg dit jeg vil | <input type="checkbox"/> |
| Det tar for lang tid | <input type="checkbox"/> |
| Det er bare for slitsomt/krevende | <input type="checkbox"/> |
| Vanskelig å komme seg på og av kollektive transportmidler | <input type="checkbox"/> |
| Problemer om bord på transportmiddelet (mangel på sitteplass, trengsel, urolig kjøring/brå bevegelser) | <input type="checkbox"/> |

Andre problemer, beskriv:

22. Har du førerkort for personbil (klasse B/BE) og hender det at du kjører bil selv?

- Ja, jeg har førerkort og jeg kjører bil selv (som fører) regelmessig (minst én gang i uka)
- Ja, jeg har førerkort og kjører bil selv (som fører) av og til (sjeldnere enn én gang i uka)
- Ja, jeg har førerkort, men jeg kjører aldri bil selv lenger
- Nei, jeg har ikke førerkort

23. Eier/disponerer husholdningen personbil?

- Nei
- Ja, én bil.....
- Ja, flere biler.....

24. Har du tilgang på TT-kort? (Tjeneste for tilrettelagt transport)

- Ja Nei

Del 4 ROSA BUSS – kjennskap og erfaring med tjenesten

25 a. Opplever du at du har god nok kunnskap og forståelse for hvordan du bruker Rosa buss?

- Ja ➔ Hvis ja – hopp til spørsmål 26
- Nei ➔ Svar på spørsmålene nedenfor

25 b. Hva er det som er vanskelig å forstå? (kryss av på alle svar som er relevante for deg)

- Hvordan jeg registrerer meg
- Hvordan jeg bestiller Rosa Buss
- Hvordan jeg blir hentet og levert med Rosa buss
- Hvor lang tid jeg må bestille i forveien.....
- Hvilke områder Rosa buss-tilbudet gjelder for
- Hvilke tidspunkter jeg kan bruke Rosa buss
- Vet ikke, har ikke brukt Rosa buss
- Annet (skriv nedenfor)

26. Omtrent hvor mange ganger til sammen har du brukt Rosa buss?

- | | | | |
|--------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| 1 gang | <input type="checkbox"/> | 50-100 ganger | <input type="checkbox"/> |
| 2-5 ganger | <input type="checkbox"/> | Over 100 ganger..... | <input type="checkbox"/> |
| 5-20 ganger | <input type="checkbox"/> | Aldri..... | <input type="checkbox"/> |
| 20-50 ganger | <input type="checkbox"/> | | |

Det følgende spørsmålet (spørsmål 27) gjelder til deg som sjelden/aldri har brukt tjenesten. Hvis du har brukt tjenesten Rosa buss minst 3 ganger, gå til spørsmål 28.

27. Hva er de viktigste årsakene til at du sjelden eller aldri har brukt tilbudet om Rosa buss?

Flere svar mulig:

- | | |
|--|--------------------------|
| Jeg klarer meg fint med å bruke andre transportmidler | <input type="checkbox"/> |
| Jeg er usikker på hvordan man bestiller Rosa buss | <input type="checkbox"/> |
| Det tar for lang tid å komme gjennom på telefon når man skal bestille | <input type="checkbox"/> |
| Jeg synes det er vanskelig å bruke app'en på telefonen for å bestille | <input type="checkbox"/> |
| Det er vanskelig å forstå hvor de Rosa bussene går og ikke går | <input type="checkbox"/> |
| Tror ikke jeg vil få den hjelpen jeg trenger ved på- og avstigning | <input type="checkbox"/> |
| Det tar for lang tid å komme dit jeg skal | <input type="checkbox"/> |
| Disse bussene er ment for andre som har større problemer enn det jeg har | <input type="checkbox"/> |
| Disse bussene reiser ikke dit jeg vil | <input type="checkbox"/> |
| Jeg har nettopp begynt å bruke tjenesten, og kommer til å bruke den mer | <input type="checkbox"/> |
| Jeg kjente ikke til at min bydel hadde dette tilbudet før nå | <input type="checkbox"/> |
| Vet ikke | <input type="checkbox"/> |

Annet:

28. Er Rosa buss et tilbud du kan tenke deg å benytte deg av eller benytte deg mer av?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Ja | <input type="checkbox"/> |
| Nei | <input type="checkbox"/> |

29. Har du tilgang til en mobiltelefon med internett hvor du kan bruke apper?

- | | | | | | |
|----------|--------------------------|-----------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| Ja | <input type="checkbox"/> | Nei | <input type="checkbox"/> | Vet ikke | <input type="checkbox"/> |
|----------|--------------------------|-----------|--------------------------|----------------|--------------------------|

30. Hvordan pleier du å bestille Rosa buss?

- Vanlig telefon
- App?
- Bruker sjelden/aldri Rosa buss **➔ Gå til spørsmål 39**

31. Hvis du svarte "telefon" på forrige spørsmål, vet du hvordan man bruker appen til å bestille Rosa buss? (andre kan gå til spørsmål 32)

- Ja Nei Vet ikke

32. Hva er de viktigste årsakene til at du bruker Rosa buss? Flere svar mulig:

- Det er enkelt å bestille
- Trenger ikke gå så langt til og fra holdeplass
- Trenger ikke gå glatte fortauer til og fra holdeplass
- Trenger ikke gå opp og ned bakker til og fra holdeplass
- Det er hyggeligere å reise med Rosa buss enn med vanlig kollektivtransport
- Bussjåførene på Rosa buss har bedre forståelse for mine behov enn sjåfører på vanlige busser/trikker
- Føler at jeg får mer tid til å gå av og på bussen
- Jeg er trygg på at mine behov blir ivaretatt på hele reisen (fra dør til dør)

Annet, beskriv:

33. Hvor enig er du med følgende påstander om tilbudet Rosa buss:

	Helt uenig	Ganske uenig	Verken enig eller uenig	Ganske enig	Helt enig
Det er enkelt å bestille ved å ringe kundesenteret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er vanskelig å bestille via appen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er enkelt å reise med Rosa buss	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg kan bruke vanlig buss/trikk/bane hvis jeg vil det.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rosa buss er ofte forsinket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det føles trygt å reise med Rosa buss	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg får hjelp fra sjåføren når jeg trenger det	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sjåførene kjører på en forsvarlig måte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det tar for lang tid å komme seg fram	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er helt greit å bestille Rosa buss en time før jeg skal ut og reise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er billig å reise med Rosa buss	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg får alltid beskjed hvis Rosa buss er forsinket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg forstår hvor bussen går og ikke går	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jeg er klar over når min holdeplass kommer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er frustrerende at Rosa buss kun er tilgjengelig i begrensede tidsperioder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg skulle ønske at jeg kunne reise fra min bydel til en annen bydel med Rosa buss	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det tar for lang tid å komme gjennom på telefon ved bestilling ..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det burde være mulig å få retur raskere hvis man skulle ha behov for det (må bestille én time før)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det burde være enklere å endre på bestillingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. Hender det at du i enkelte situasjoner/tilfeller velger å bruke Rosa buss i stedet for kollektivtransport?

Ja, flere ganger i uka	<input type="checkbox"/>
Ja, flere ganger i måneden	<input type="checkbox"/>
Ja, enkelte ganger i løpet av et år	<input type="checkbox"/>
Nei, jeg velger kollektivtransport framfor Rosa buss	<input type="checkbox"/>
Spørsmålet er ikke aktuelt for meg, fordi jeg ikke kan bruke kollektivtransport	<input type="checkbox"/>

Spørsmål 35 - 37 er til deg som har TT-kort. Hvis du ikke har TT-kort, gå til spørsmål 38.

35. Før du begynte å bruke Rosa buss, omtrent hvor ofte brukte du TT-tjenester?

I løpet av en vanlig uke tok jeg turer med TT-tjenesten

I løpet av en vanlig måned tok jeg turer med TT-tjenesten

36. Bruke du Rosa buss nå i stedet for TT-tjenester?

Ja, hele tiden	<input type="checkbox"/>	➔ Gå til spørsmål 38
Ja, noen ganger	<input type="checkbox"/>	
Nei, jeg bruker TT minst like mye som før	<input type="checkbox"/>	➔ Gå til spørsmål 38

37. Omtrent hvor ofte bruker du TT nå?

I løpet av en vanlig uke tar jeg turer med TT-tjenesten

I løpet av en vanlig måned tar jeg turer med TT-tjenesten

38. I hvilken grad mener du at Rosa buss har:

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I ganske stor grad	I stor grad	Uaktuelt/vet ikke
Redusert din bruk av TT-tjenester	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bidrag til at du kommer deg oftere ut på egen hånd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bidrag til økt livskvalitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forbedret din helse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39. Hva ville fått deg til å bruke Rosa buss oftere? Flere svar mulig:

- Hvis jeg får mer informasjon om tilbudet
- Hvis jeg hadde bedre forståelse for hvordan man bestiller Rosa buss
- Hvis jeg hadde bedre forståelse for hvordan man kan hentes og leveres
- Hvis jeg følte tilbudet var rettet mot meg ikke andre med større behov
- Hvis jeg kunne reise tidligere på dagen (før kl. 10)
- Hvis jeg kunne reise senere på dagen (etter kl. 18)
- Hvis jeg kunne reise på søndager
- Hvis jeg kunne reist hvor som helst i Oslo
- Hvis det ga meg tilgang til skog, mark eller andre naturområder
- Hvis jeg ikke kunne kjøre bil selv
- Hvis jeg ikke har noen som kunne kjøre meg lenger
- Hvis jeg ikke kunne bruke tilrettelagt transport (TT-tjenester)
- Hvis jeg ikke kunne bruke vanlig kollektivtransport
- Har ikke behov for å bruke Rosa buss mer enn det jeg gjør nå

Annet:

-
-

Del 5 Helse og livskvalitet

40. Hvordan vurderer du alt i alt din egen helse?

- Meget god
- God
- Verken god eller dårlig
- Dårlig
- Svært dårlig

41. Hvordan vurderer du din egen fysiske helse de siste 6 månedene?

- Meget god
- God
- Verken god eller dårlig
- Dårlig
- Svært dårlig

42. Har du noen av de følgende tilstandene?

- Nedsatt hørsel Bevegelseshemmet
- Nedsatt syn Nedsatt funksjonsevne

-
- Nedenfor kommer noen påstander om hvordan du har det nå, og hvordan du forholder deg til ulike sider ved livet.

	Av og			
	Ofte	til	Sjelden	Aldri
43. Hender det at du føler deg ensom?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Hvor ofte føler du deg isolert fra andre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Hvor ofte føler du at du savner noen å være sammen med?..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Hvor ofte føler du deg utenfor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

47. I løpet av de siste 14 dagene – har du vært plaget av at du har hatt liten interesse for, eller glede over å gjøre ting

- Ikke i det hele tatt Mer enn halvparten av dagene
- Noen dager Nesten hver dag

48. I løpet av de siste 14 dagene – har du vært plaget av at du har følt deg nedfor, deprimert eller fylt av håpløshet?

- Ikke i det hele tatt Mer enn halvparten av dagene
- Noen dager Nesten hver dag

49. Hvor enig eller uenig er du når du tenker på deg selv nå for tiden? Sett et kryss per linje:

	Helt uenig	Ganske uenig	Verken enig eller uenig	Ganske enig	Helt enig
Alt i alt har jeg en tendens til å føle meg nokså mislykket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg får til ting like godt som andre mennesker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg har liten kontroll over det som skjer i livet mitt ..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvis jeg virkelig bestemmer meg kan jeg gjøre nesten hva som helst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hva som kommer til å skje med meg i fremtiden er først og fremst avhengig av meg selv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Noen ganger føler jeg det som om jeg bare blir dyttet hit og dit i livet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

50. Alt i alt, på en skala fra 1 – 10, hvor fornøyd er du med livet ditt for tiden?

1 = Ikke fornøyd i det hele tatt —————→ 10 = Veldig fornøyd

1	2	3	4	5	6	7	8	9
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				10				
				<input type="checkbox"/>				

Del 6 Bakgrunn

51. Er du kvinne eller mann

Mann Kvinne Ønsker ikke oppgi

52. Er du....

Under 70 år	<input type="checkbox"/>	80-84 år	<input type="checkbox"/>
71-74 år	<input type="checkbox"/>	85-89 år	<input type="checkbox"/>
75-79 år	<input type="checkbox"/>	90 år eller over	<input type="checkbox"/>

53. Bydel

Nordre Aker

Vestre Aker

Sagene

Annen bydel (fyll inn):

54. Er du en mottaker av kommunale omsorgstjenester?

- Nei
- Ja, jeg mottar tjenester hjemme i min private husholdning ➔ Gå til spm 55
- Ja, jeg bor på institusjon/i omsorgsbolig ➔ Gå til spm 57
- Vet ikke

55. Hvor mange timer i uken mottar du hjelp fra kommunen?

- Praktisk bistand: timer Eksempel på praktisk bistand:
Daglige gjøremål, opplæring, personlig assistent
- Hjemmesykepleie: timer
- Annet: timer

56. Hva slags type bolig bor du i?

- Enebolig
- Tomannsbolig
- Rekkehus, kjedehus, andre småhus
- Boligblokk
- Annen boligbygning

57. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

- 9-årig grunnskole
- Realskole, grunnskolens 10. år
- Videregående, yrkesfaglig retning
- Videregående, studiespesialisering
- Høyskole eller universitet, mindre enn 4 år
- Høyskole eller universitet, 4 år eller mer

58. Hva vil du anslå husholdningens samlede, gjennomsnittlige bruttoinntekt det siste året? Ta med alle typer inntekt; fra arbeid, pensjon, aksjeutbytte med mer.

- Under kr. 200 000 pr. år
- Kr. 200 000 – 399 000 pr. år
- Kr. 400 000 – 599 000 pr. år
- Kr. 600 000 – 899 000 pr. år
- Kr. 900 000 – 1 199 000 pr. år
- Kr. 1 200 000 – 1 399 000 pr. år
- Kr. 1 400 000 eller mer

-
-

59. Hva er din bosituasjon?

- Jeg bor alene
- Jeg bor sammen med ektefelle/partner
- Jeg bor sammen med andre voksne
- Annet

60. Hvis du bor sammen med andre: Er det noen andre i din husholdning som har førerkort og kjører bil regelmessig?

- Ja Nei

61. Hvor enig er du i at følgende påstander gjelder for deg?

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I ganske stor grad	I stor grad
Jeg snakker med mange forskjellige mennesker når jeg er ute i ulike sosiale sammenhenger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg liker ikke oppmerksomhet rundt min person	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg liker å planlegge hva som skal skje noen dager i forveien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg blir lett stresset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg har tillit til mine egne evner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg liker å prøve nye ting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg liker å holde meg til det jeg vet jeg kan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg liker å ta i bruk ny teknologi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvis du har kommentarer til noen av spørsmålene kan du skrive de her:

- Tusen takk for at du tok deg tid til å **delta i undersøkelsen**.
- **Dine svar vil hjelpe oss til å forbedre transporttilbudet** for eldre i bydelene!

Vedlegg 4 Intervjuguide

Intervjuguide for Brukere

- Hvem vi er og hvem som har bestilt undersøkelsen
 - Info om studien
 - Informert samtykke
 - Det er helt frivillig å delta i undersøkelsen
 - Alle opplysninger du gir os vil bli videreformidlet i anonymisert form
 - Du kan trekke deg når som helst, både under intervjuet nå og når som helst i prosjektperioden, dvs i løpet av april måned.
-

Introspørsmål

- Når jeg nevner den rosa bussen, hva er dine assosiasjoner? Det første du tenker på?
 -
- Hvordan fikk du høre om den rosa bussen?
 - Når?
 - Av hvem?
 -
- Når begynte du å bruke tjenesten?
- Hvor ofte vil du si at du bruker tjenesten?
 -
- Benytter du andre tjenester i tillegg til den rosa bussen?
 - TT-kort?
 - Kollektivt?

Siste reise fra start til slutt

Hvis du tenker tilbake på sist gang du brukte bussen. Kan du beskrive reisen fra start til slutt.

- Begynne med bestilling
 - Hvordan skjer bestillingen?
 - Hvor lenge i forkant?
 - Ventetid?
 - Enkeltreise eller flere turer?
 -
- Formålet med turen?
 - Typisk tur?
 - Hvis nei – hvordan vil en typisk tur være?
- Bussen kommer
 - Tidsnok?/ før tiden?
 - Kommer den til døren/ lett å komme til?
 - Hvordan er kontakten med sjåføren?

- Beskjed når den kommer?
- Bagasje? Rullator? Andre hjelpemidler
- Hjelp?
- Kjenner du sjåføren?/ny sjåfør?
- Betaling?
- Reisen
 - Hvor kjørte bussen? (reisetid? Omvei?)
 - Var det andre passasjerer på bussen? (kjente/ukjente?)
 - Hvordan pleier det å være?
 - Hva tenker du om å treffe andre på bussen?
 - Hvordan var denne reisen sammenlignet med andre reiser med bussen?
 - Hvordan var komforten under turen? Var det behagelig å sitte på?
 - Trengsel?
 -
- Ankomst. Du har kommet fram. Hva skjer så?
 - Hjelp?
 - Kontakt med sjåfør?
 -
- Retur
 - Reiser du tilbake med de Rosa bussene?
 - Når bestiller du tilbaketuren?
 - Tidsnok?
 - Ventetid?
 - Beskjed når bussen kommer?
 - Samme sjåfør?
 - Andre passasjerer enn tidligere? (kjente/ukjente?)
 - Rute? / Hvor lang tid?
 - Bagasje? (hjelp?)

Hvordan oppleves tjenesten?

- Hva synes du om tjenesten?
- Kan du beskrive hvordan bussene har påvirket dine muligheter for å delta i aktiviteter?
- Hvordan har den rosa bussen påvirket dine muligheter til å møte andre?
- Hva betyr alt dette for hvordan du føler deg fysisk og ellers?
- Tenk tilbake på da den rosa bussen ikke var tilgjengelig – er det ting som er mulig nå som ikke var mulig før?
- Hvis man hadde tatt bort tilbudet – hvilke konsekvenser ville det hatt for deg?

Forbedring av tilbudet?

-
- Er det behov som den rosa bussen ikke dekker (reiser utenfor bydelen, helgeturer osv) – hva ville du at den skulle gjort som den ikke gjør i dag?
-
- Kjenner du noen som ikke bruker bussen?
 - Hvorfor tror du de som ikke bruker den ikke gjør det?
- Hvis man skulle forbedret tilbudet, hva tenker du man burde gjort annerledes?
- Tror du tilbudet kan utvides til å omfatte andre grupper, f.eks. personer med angst eller bevegelsehemninger, selv om disse ikke har fylt 67 år?

Intervjuguide for ikke-brukere

- Hvem vi er og hvem som har bestilt undersøkelsen
- Info om studien
- Informert samtykke
 - Det er helt frivillig å delta i undersøkelsen
 - Alle opplysninger du gir os vil bli videreformidlet i anonymisert form
 - Du kan trekke deg når som helst, både under intervjuet nå og når som helst i prosjektperioden, dvs i løpet av april måned.

Introspørsmål

- Når jeg nevner den rosa bussen, hva er dine assosiasjoner? Det første du tenker på?
- Kjenner du til tjenesten?
-
- Hvis ja: hvordan fikk du høre om den rosa bussen?
 - Når?
 - Av hvem?
 - Hva var det du fikk vite?
 - Var det noe mer du gjerne skulle ha fått vite/er det noe ved ordningen du lurer på nå?
 - Til dem som har testet tilbudet: Stemte informasjonen?
-
- Har du prøvd tjenesten?
 - Hvis ja: hvor mange ganger? Når var sist gang?
 - Hvis nei: Hvorfor ikke? Har du tenkt på å prøve den?
-
- Bruker du andre transporttjenester?
 - TT?
 - Kollektivt?
 - Går?

Transportbehov i hverdagen

- I det daglige – hvordan opplever du dine muligheter til å reise dit du skal:
 - Aktiviteter
 - Daglige gjøremål
 - Besøk?
-
- På en vanlig uke, hvor mange ganger foretar du kortere hverdagsreiser (slik som besøk, butikk, frisør osv.)
- Hvordan foregår disse reisene?
 - Transportmiddel?
 - Hvor langt?

Evt. Spørre om de kan beskrive dagen i går.

- Steder du skulle ønske du kunne reist til som du ikke kan reise til med dagens transporttilbud?

- Aktiviteter du skulle ønske du kunne vært med på som du ikke tar del i i dag?
- Hender det at du lar vær å reise til steder eller aktiviteter på grunn av manglende transportmuligheter?

Erfaringer med den rosa bussen / hvorfor man ikke bruker den?

-
- For de som har prøvd den: Kan du beskrive sist gang du reiste med den rosa bussen?
 - Når var det?
 - Hvilket formål?
 - Bestilling (hvordan, hvor lenge i forveien)
 - Selve turen (kom bussen når den skulle? Andre passasjerer? Sjåføren? Komfort? Rute?)
 - Tilbaketur (tidsnok? Andre passasjerer? Bagasje? Rute?)
- For de som har prøvd den rosa bussen: Hvorfor sluttet du å bruke den?
- Hvorfor benytter du deg ikke av den rosa bussen? Er det noe spesielt som gjør at du lar være å bruke den?

Forbedring av tilbudet?

-
- Er det behov som den rosa bussen ikke dekker (reiser utenfor bydelen, helgeturer osv) – hva ville du at den skulle gjort som den ikke gjør i dag?
 -
- Kjenner du noen som bruker bussen?
 - Hvorfor tror du at de som bruker den gjør det?
- Hva skulle vært annerledes for at du skulle brukt tjenesten?
- Tror du tilbudet kunne vært utvidet til å omfatte andre grupper, f.eks. personer med angst eller bevegelseshemninger, selv om disse personene ikke har fylt 67 år?

Transportøkonomisk institutt (TØI)

Stiftelsen Norsk senter for samferdselsforskning

TØI er et anvendt forskningsinstitutt, som mottar basisbevilgning fra Norges forskningsråd og gjennomfører forsknings- og utredningsoppdrag for næringsliv og offentlige etater. TØI ble opprettet i 1964 og er organisert som uavhengig stiftelse.

TØI utvikler og formidler kunnskap om samferdsel med vitenskapelig kvalitet og praktisk anvendelse. Instituttet har et tverrfaglig miljø med rundt 90 høyt spesialiserte forskere.

Instituttet utgir tidsskriftet Samferdsel på internett og driver også forskningsformidling gjennom TØI-rapporter, artikler i vitenskapelige tidsskrifter, samt innlegg og intervjuer i media. TØI-rapportene er gratis tilgjengelige på instituttets hjemmeside www.toi.no.

TØI er partner i CIENS Forskningscenter for miljø og samfunn, lokalisert i Forskningsparken nær Universitetet i Oslo (se www.ciens.no). Instituttet deltar aktivt i internasjonalt forsknings-samarbeid, med særlig vekt på EUs rammeprogrammer.

TØI dekker alle transportmidler og temaområder innen samferdsel, inkludert trafiksikkerhet, kollektivtransport, klima og miljø, reiseliv, reisevaner og reiseetterspørsel, arealplanlegging, offentlige beslutningsprosesser, næringslivets transport og generell transportøkonomi.

Transportøkonomisk institutt krever opphavsrett til egne arbeider og legger vekt på å opptre uavhengig av oppdragsgiverne i alle faglige analyser og vurderinger.

Besøks- og postadresse:

Transportøkonomisk institutt
Gaustadalléen 21
NO-0349 Oslo

22 57 38 00
toi@toi.no
www.toi.no