



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

Tilraunaverkefni:

Búseta háskólanema í þjónustuíbúð fyrir aldraða

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar
Skrifstofa sviðsstjóra — deild gæða og rannsókna
Elín Sigríður Gunnsteinsdóttir verkefnastjóri
VEL2019010008

Maí 2019

Innihald

1.	Helstu niðurstöður	3
A.	Almenn upplifun af verkefninu.....	3
B.	Verkefni nemans.....	3
C.	Tækifæri til umbóta	3
2.	Tilurð úttektar og markmið	5
A.	Forsaga: Tillaga lögð fram	6
B.	Greinagerð um tilraunverkefnið	6
C.	Tilraunaverkefnið hefst	7
D.	Fjölmiðlaumfjöllun.....	8
3.	Undirbúningur og framkvæmd.....	9
A.	Undirbúningur	9
B.	Framkvæmd og viðmælendur í úttektinni.....	9
	Niðurstöður úttektar	10
4.	Almenn upplifun af verkefninu.....	10
5.	Verkefni nemans.....	12
6.	Tækifæri til umbóta	13

Helstu niðurstöður úttektar

1. HELSTU NIÐURSTÖÐUR

A. ALMENN UPPLIFUN AF VERKEFNINU

Samkvæmt forstöðumönnum á Norðurbrún og í Lönguhlíð og nemunum sem tóku þátt í því, gekk tilraunaverkefnið á heildina mjög vel. Verkefnið vakti almenna ánægju meðal íbúa og starfsmanna, og vera nemanna vakti jákvæða athygli frá utanaðkomandi aðilum.

Samstarf við nemanna var að mati forstöðumanna ánægjulegt og höfðu íbúar í rýnihópunum almennt góða reynslu af nemunum. Þeir veittu íbúum nýja sýn á veruleika ungs fólks og stóðu fyrir viðburðum sem annars hefðu ekki verið í boði.

Nemarnir sögðu hafa verið áhugavert að fá að vera þátttakandi í samfélagi eldri borgara. Þeir sögðu sveigjanleika í starfinu henta vel með námi. Þeir upplifðu jákvæðni frá langflestum íbúum í sinn garð og verkefnisins í heild sinni. Margir íbúar sóttu í félagsskap þeirra og íbúar mættu vel á viðburði sem nemarnir héldu.

B. VERKEFNI NEMANS

Verkefni nemanna voru fjölbreytt en þeir stóðu annars vegar fyrir margvíslegum viðburðum og hins vegar voru þeir stuðningur og félagsskapur við íbúa. Forstöðumenn sögðu nemana hafa náð að virkja íbúa, t.d. þegar þeir voru með viðburði en mæting á þá var almennt góð, og að vera þeirra hafi haft jákvæð áhrif á þá íbúa sem voru félagslega einangraðir.

C. TÆKIFÆRI TIL UMBÓTA

Forstöðumenn og nemarnir sögðust mæla með þátttöku í verkefninu og að sú reynsla sem fékkst af verkefninu hafi verið dýrmæt. Viðmælendur nefndu nokkur atriði sem hægt væri að læra af og gera betur ef haldið yrði áfram með verkefnið.

Annar forstöðumannanna sagði að **kanna þyrfti þörf hjá íbúum** fyrir félagsskap og stuðning áður en neminn flytti inn og hæfi störf. Þannig væri hægt að veita íbúum einstaklingsmiðaðri þjónustu.

Forstöðumennirnir og nemarnir töldu **fjölda vinnustunda sem neminn átti að uppfylla vera of mikinn**.

Að mati nokkurra viðmælenda er **þörf á að skilgreina betur hvaða aðstoð nemarnir fá** eftir að þeir flytja inn og hefja störf. Samstarf og handleiðsla við nemann er nauðsynleg og ágætt ef einhver einn starfsmaður fær það hlutverk að sjá um móttökufarli nemans og handleiðslu.

Að mati nemanna væri ágætt ef verkefnið byði upp á að **tveir vinir/nemar byggju saman** og störfuðu á stöðunum. Einnig nefndu nemarnir að það hefði mátt **tengja þá betur saman** svo að þeir hefðu getað deilt hugmyndum og rætt starfið sín á milli.

Að mati forstöðumanna var fjölmiðlaumfjöllunin bæði mikil og jákvæð. Hins vegar hafði **óundirbúin fjölmiðlaumfjöllun** nokkur áhrif á staðina og nemana sjálfa. Fjölmiðlaumfjöllun hefði mátt eiga sér

stað seinna í ferlinu en þörf var á aðlögunartíma bæði fyrir nemann og starfsmenn. Einnig hefði mátt gefa nemunum tækifæri til að gefa leyfi eða hafna fjölmiðlaumfjöllun í ráðningarferlinu.

Annar neminn nefndi að gera mætti **lista yfir þau verkefni** sem neminn gæti tekið að sér á hverjum stað fyrir sig.

Að mati nokkurra íbúa í rýnihópunum mætti **almenn viðvera nemanna** vera meiri. Nefnt var sem dæmi að viðkomandi nemi mætti gjarnan drekka með þeim kaffisopann á morgnana.

Að mati íbúa í rýnihópnum hefði mátt **ráðfæra sig betur við íbúa** og upplýsa þá fyrr í ferlinu þegar ákveðið var að ráða inn nemann. Að þeirra sögn hefði þannig hugsanlega mátt koma í veg fyrir ákveðna óánægju í litlum hópi íbúa. Í einhverjum tilfellum var sú óánægja byggð á misskilningi en sem dæmi héldu nokkrir íbúar að neminn væri að taka íbúð af eldri borgurum á biðlista eftir þjónustuíbúð.

Inngangur

2. TILURÐ ÚTTEKTAR OG MARKMIÐ

Tilurð

Úttektin er á úttektaáætlun velferðarsviðs Reykjavíkurborgar fyrir árið 2019.

Markmið

Markmið úttektarinnar var að kortleggja reynslu af tilraunaverkefninu með viðtölum við háskólanemana sem tóku þátt, forstöðumenn, íbúa í þjónustuíbúðunum, sem og aðra sem komu að verkefninu.

Um tilraunaverkefnið¹

A. FORSAGA: TILLAGA LÖGÐ FRAM

Fulltrúar Samfylkingarinnar, Bjartrar framtíðar, Vinstri grænna og Pírata lögðu fram eftirfarandi tillögu á fundi velferðarráðs 14. september og 21. september 2017:

Lagt er til að farið verði í tilraunaverkefni með að bjóða háskólanemum að leigja tvær þjónustuíbúðir í þjónustukjörnum fyrir aldraða, annars vegar í Lönguhlíð og hins vegar í Norðurbrún. Leigan væri án þjónustugjalda og hússjóðs gegn 40 tíma vinnuframlagi á mánuði sem greitt verði fyrir. Óskað er eftir að velferðarsvið formi tillögu um hvaða verkefnum háskólanemar gætu sinnt og hvernig forma megi leigusamning með þessum skilyrðum. Svona fyrirkomulag hefur reynst vel erlendis, skapað vettvang til samskipta kynslóða og auðveldað ráðningar í stuðningsþjónustu við aldraða.

Á fundi velferðarráðs þann 1. desember 2017 var lögð fram tillaga, ásamt greinargerð, um undirbúning tilraunaverkefnis um að bjóða háskólanemum tvær þjónustuíbúðir samkvæmt samþykkt fundar velferðarráðs frá 21. sept. 2017. Tillagan var samþykkt.

B. GREINAGERÐ UM TILRAUNVERKEFNIÐ

Einmanaleiki og félagsleg einangrun geta verið fylgifiskar öldrunar og hafa áhrif bæði á lífsgæði og lífslíkur aldraðra. Eins og reynsla erlendis frá sýnir geta háskólanemar sem búa í sérstökum einingum fyrir aldraða, á borð við þjónustuíbúðir velferðarsviðs, dregið úr félagslegri einangrun, gætt staðinn lífi og verið kærkomin tenging íbúa við samfélagið fyrir utan.

Í tilraunaverkefni sem snýst um að leigja háskólastúdentum íbúðir í þjónustuíbúðum í Lönguhlíð 3 og Norðurbrún 1 væru háskólanemarnir hluti af samfélaginu í húsinu og gæti virkni þeirra falið í sér eftirfarandi þætti:

- Í fyrsta lagi væru þeir í samneyti við íbúa á almennum nótum og gætu með umræðu og upplýsingum um hvað þeir eru að taka þátt í, s.s. kennslustundum, tónleikum og öðrum viðburðum, verið tenging við samfélagið og opnað fyrir aðra eða nýja sýn á umheiminn.
- Í öðru lagi myndu þeir bjóða upp á námskeið sem miða að því að örva og efla íbúana í ýmis konar færni á borð við notkun samfélagsmiðla, farsíma, snjallforrita o.s.frv. Einnig í listum t.d. að teikna, mála, og skrifa eða lesa ljóð. Taka þarf mið af þekkingu, áhugasviði og færni háskólanemanna og nýta þekkingu þeirra, t.d. á ýmsum greinum s.s. sagnfræði, bókmenntum og síðast en ekki síst á sviði tónlistar.
- Í þriðja lagi geta háskólanemarnir veitt einstaklingsmiðaðan félagslegan stuðning við ákveðna íbúa sem eru sérstaklega einmana og einangraðir og sem síst geta tekið þátt í hópastarfi.

Háskólanemarnir væru viðbót við það starfslið sem sinnir umönnun í þjónustuíbúðunum og framlag þeirra væri fyrst og fremst af félagslegum toga. Þeir myndu öðlast innsýn í aðstæður aldraða og fá

¹ Upplýsingar um forsögu verkefnisins og greinargerðina sem því fylgdi kemur úr tillögu sem sviðsstjóri velferðarsviðs Reykjavíkurborgar lagði fyrir fund velferðarráðs þann 7. desember 2017.

reynslu af því að starfa á velferðarsviði á sama tíma og þeir myndu leigja húsnæði á svipuðum kjörum og hjá Félagstofnun stúdenta. Þar eru í dag um 500 manns á biðlista eftir sambærilegu húsnæði. Að teknu tilliti til húsnæðisbóta væru háskólanemarnir að greiða 48.000 kr. á mánuði í húsaleigu í Lönguhlíð 3 og 42.000 kr. á mánuði í Norðurbrún 3.

Hugmyndin að tilraunaverkefninu var kynnt á fundum með notendaráðum í þjónustuíbúðum í Lönguhlíð 3 þann 14. nóvember og Norðurbrún 1 þann 24. nóvember. Eftir að hafa fengið lýsingu á fyrirkomulaginu og hvernig sambærileg verkefni hafa reynst erlendis voru íbúar jákvæðir. Umræður voru um hvaða hag íbúar og háskólanemar gætu haft af verkefninu og sérstaklega þá auknu félagslegu virkni sem háskólanemarnir geta staðið fyrir út frá sínum styrkleikum og áhugasviði. Notendaráð Norðurbrúnar 1 lýsti yfir áhuga á að taka þátt í ráðningarferlinu og að fá að hafa skoðun á því hvaða háskólanemi yrði valinn til búsetu og starfa. Á tilraunatímabilinu var upplýsingum um reynsluna haldið til haga og deild gæða og rannsókna falið að gera heildarúttekt á gildi þess þegar leið að lokum þess.

C. TILRAUNAVERKEFNIÐ HEFST

Verkefnið var auglýst í Fréttablaðinu þann 13. janúar og á samfélagsmiðlum þann 15. janúar 2018. Umsóknir bárust deildarstjóra heimaþjónustu á skrifstofu velferðarsviðs Reykjavíkurborgar. Þeir sem sóttu um voru beðnir um að gera m.a. grein fyrir námsbraut sinni, áætluðum námslokum, starfsreynslu, áhugasviði, ástæðu umsóknar og fyrir hvers konar virkni þau vildu standa að í þjónustuíbúðakjarnanum.

Ráðningarferlið var í höndum mannauðsdeildar velferðarsviðs ásamt teymi sem samanstóð af deildarstjóra heimaþjónustu, yfirmanni forstöðumanns á öðrum íbúðakjarnanum og forstöðumönnunum tveimur.

Þjónustuíbúðakjarnarnir sem velferðarráð valdi til þátttöku í verkefninu voru þjónustuíbúðakjarninn að Lönguhlíð 3 og þjónustuíbúðakjarninn að Norðurbrún 1. Í Lönguhlíð eru 33 íbúðir, þar af 32 einstaklingsíbúðir og 1 tvíbýli. Á Norðurbrún 1 eru 60 þjónustuíbúðir, 52 íbúðir eru fyrir einstaklinga og 8 tvíbýli.

Alls sóttu 17 nemar um þátttöku í verkefninu. Viðtöl við umsækjendur tóku forstöðumenn ásamt mannauðsfulltrúa velferðarsviðs. Í viðtölunum voru umsækjendur m.a. spurðir um áhugasvið, reynslu þeirra í samskiptum við eldri borgara og hverjir væru þeirra helstu veikleikar og styrkleikar. Einnig var í viðtalinu farið gegnum almennar umgengisreglur á heimilunum.

Ákvörðun um ráðningu tóku forstöðumennirnir ásamt mannauðsfulltrúa velferðarsviðs.

Nemi í kynjafræði og tólmstunda- og félagsmálafræði flutti inn og hóf störf á Norðurbrún í mars 2018. Neminn flutti út af Norðurbrún í desember 2018 þegar hann fékk úthlutað stúdentaíbúð. Nemi í hugbúnaðarverkfræði flutti inn og hóf störf í Lönguhlíð í lok febrúar 2018. Hann flutti út í lok janúar 2019 þegar hann fékk úthlutað stúdentaíbúð.

D. FJÖLMIÐLAUMFJÖLLUN

Reykjavíkurborg sendi frá sér fréttatilkynningu um tilraunaverkefnið í byrjun desember 2017. Í kjölfarið birtist fjölmiðlaumfjöllun um verkefnið á hinum ýmsu vefmiðlum, í dagblöðum og á sjónvarpsstöðvum í fréttatengdum þáttum.

Meðal þeirra sem greindu frá verkefninu voru Viðskiptablaðið, Nútíminn, student.is, mbl.is, Kjarninn, Fréttablaðið og dv.is. Margir miðlar greindu ítrekað frá verkefninu, en fréttuumfjöllun jókst aftur þegar nemarnir fengu úthlutað í þjónustuíbúðirnar. Mbl.is birti myndbandsfréttir þar sem viðtöl voru tekin við bæði nemana sjálfa sem og íbúa í Norðurbrún og Lönguhlíð.

Um úttektina

3. UNDIRBÚNINGUR OG FRAMKVÆMD

A. UNDIRBÚNINGUR

Úttektaraðili sá um undirbúning úttektar, í samvinnu við deildarstjóra í deild gæða og rannsókna á skrifstofu sviðsstjóra velferðarsviðs. Við undirbúning úttektarinnar var jafnframt rætt við skrifstofustjóra og deildarstjóra á skrifstofu öldrunar- og húsnæðismála á skrifstofu velferðarsviðs, m.a. um spurningalista og fyrirkomulag úttektarinnar.

Við undirbúning úttektar kynnti úttektaraðili sér þau gögn sem lágu fyrir um verkefnið en auk þess þá fjölmiðlaumfjöllun sem verkefnið fékk á sínum tíma.

B. FRAMKVÆMD OG VIÐMÆLENDUR Í ÚTTEKTinni

Þann 1. mars 2019 var fyrrum forstöðumönnum á Norðurbrún og Lönguhlíð sendur póstur þar sem þeim var tilkynnt um að úttektin væri í undirbúningi og um leið var óskað eftir viðtölum við þá.

Á þeim tíma sem tilraunaverkefnið stóð yfir störfuðu aðrir forstöðumenn bæði í Lönguhlíð og Norðurbrún, en þeir forstöðumenn sem störfuðu á þeim tíma sem úttektin var gerð. Á Norðurbrún var forstöðumaður í leyfi þegar verkefnið hófst og því var annar forstöðumaður í afleysingum með verkefnið mest allan tímann. Í Lönguhlíð lét forstöðumaður af störfum stuttu eftir að neminn flutti þaðan. Í skýrslunni verður vísað í þá forstöðumenn sem sinntu verkefninu, og úttektaraðili talaði við vegna úttektarinnar, sem forstöðumenn, þrátt fyrir að vera ekki lengur starfandi forstöðumenn á stöðunum tveimur. Núverandi forstöðumönnum var jafnframt tilkynnt um fyrirhugaða úttekt.

Viðtal við forstöðumann á Norðurbrún átti sér stað 7. mars 2019. Viðtal við forstöðumann í Lönguhlíð átti sér stað 28. mars 2019.

Í samráði við yfirmenn og starfsmenn á Norðurbrún og Lönguhlíð voru settir saman rýnihópar með íbúum á heimilunum.

- Rýnihópafundur á Norðurbrún var haldinn 12. mars 2019. Á fundinn mættu átta íbúar og stóð hann yfir í tæpan klukkutíma.
- Rýnihópafundur í Lönguhlíð var haldinn 15. mars 2019. Á fundinn mættu sex íbúar og stóð hann yfir í tæpan klukkutíma.

Viðtöl við nemana áttu sér stað 26. mars og 1. apríl 2019.

NIÐURSTÖÐUR ÚTTEKTAR

Í niðurstöðukaflanum verður gerð grein fyrir hvernig til tókst með tilraunaverkefnið út frá þremur sjónarhornum; í fyrsta lagi út frá sjónarhorni forstöðumanna á Norðurbrún og í Lönguhlíð, því næst út frá sjónarhorni nemanna sem tóku þátt í verkefninu og að lokum út frá sjónarhorni íbúanna sjálfra.

4. ALMENN UPPLIFUN AF VERKEFNINU

Forstöðumenn

Forstöðumenn í Lönguhlíð og á Norðurbrún töldu tilraunaverkefnið hafa á heildina gengið mjög vel:

- Samstarf við nemana var ánægjulegt og þeim fannst áhugavert að kynnast upplifun þeirra og nálgun á starfið.
- Almenn ánægja var með verkefnið bæði á meðal starfsmanna sem og íbúa.
- Nemarnir gæddu líf íbúa spennu og gleði en íbúarnir tóku þátt í að velja nemann.
- Nemarnir voru opnir, glaðlegir og lífuguðu upp á staðina með nærveru sinni.
- Þeir veittu íbúum nýja sýn á nútímann og stóðu fyrir viðburðum sem hefðu annars ekki verið í boði.
- Vera nemanna hafði jákvæð áhrif á staðina en það vakti almenna og jákvæða athygli frá þeim sem komu á staðina hvort sem það voru notendur í félagsstarfi, samstarfsaðilar eða aðstandendur íbúanna.

Nemarnir

Nemarnir höfðu almennt góða upplifun af þátttöku í verkefninu:

- Nefnt var að áhugavert hefði verið að búa með eldri borgurum og fá að vera þátttakandi í samfélagi þeirra.
- Að sögn þeirra var gaman að fá tækifæri til að gefa eldri borgurunum nýja sýn á lífið.
- Nemarnir nefndu að reynslan hefði kennt þeim ákveðin samskipti og gefið þeim innsýn inn í það tímabil í lífinu þegar fólk býr eitt, hefur e.t.v. misst maka og þarf að reiða sig á stuðning samfélagsins.
- Starfið hentar vel meðfram námi þar sem um er að ræða ákveðinn sveigjanleika í vinnutíma.
- Nemarnir upplifðu jákvæðni af hálfu langflestra íbúanna í sinn garð og verkefnisins í heild sinni. Margir íbúar sóttu í félagsskap þeirra og mættu vel á viðburði sem þeir héldu.
- Báðir nemarnir mæltu með þátttöku í verkefninu. Starfið sé tilvalið fyrir þá sem vilja sveigjanleika og frumkvæði í starfi.

Íbúar

Almennt höfðu íbúarnir á Norðurbrún og í Lönguhlíð mjög góða upplifun af háskólanemunum:

- Íbúar lýstu nemunum sem jákvæðum, rólegum, hlýjum, kurteisum og brosmildum.
- Þeir sögðu nemana hafa verið tilbúna til að spjalla og aðstoða ef þörf var á.
- Íbúarnir sögðust vonast til að hafa gefið nemunum ákveðna innsýn í heim eldri borgara.

5. VERKEFNI NEMANS

Verkefni nemanna voru fjölbreytt en þeir stóðu annars vegar fyrir margvíslegum viðburðum á Norðurbrún og í Lönguhlíð, og hins vegar voru nemarnir stuðningur og félagsskapur við íbúa.

Forstöðumenn

- Nærvera nemanna í sameiginlegu rými staðanna skapaði tækifæri á góðu spjalli við íbúa.
- Nefnt var að neminn hefði verið duglegur að sækja sér þekkingu og miðla upplýsingum til íbúa um margvísleg málefni.
- Nemarnir náðu að virkja íbúa en þegar þeir voru með viðburði var almennt góð mæting.
- Íbúar sem voru félagslega einangraðir fengu félagsskap af nemunum og því voru mjög jákvæð áhrif af veru þeirra.

Nemarnir

- Nemarnir stóðu fyrir ljóðakvöldum, bjórkynningum, spurningakeppnum, tónlistarviðburðum og margvíslegri skipulegri fræðslu.
- Þeir fóru í göngutúra með íbúum, fönnduðu með þeim og aðstoðuðu þá með ýmisleg tæknileg vandamál.
- Annar neminn tók þátt í félagsstarfinu sem aukastuðningur við íbúa.
- Þeir sátu og spjölluðu við íbúa í sameiginlegu rými á stöðunum. Á öðrum staðnum var neminn með fastan viðverutíma þar sem hann settist niður með íbúum og spjallaði. Hann borðaði einnig með íbúum nokkrum sinnum í mánuði.
- Þeir tóku jafnframt að sér, í samráði við starfsmenn, að heimsækja íbúa sem höfðu ekki sjálfir frumkvæði að því að sækja í félagsskap þeirra. Sú samvera fór fram í sameiginlegu rými staðanna eða inni í íbúðum íbúanna.

Íbúar

- Íbúar sögðu að þeir hefðu alltaf vitað að þeir gætu leitað til nemans á þeim dögum sem hann var með viðveru í anddyri staðarins. Þar sat hann og gat aðstoðað þá sem á þyrftu að halda eða höfðu bara áhuga á að spjalla.
- Neminn stytta íbúum stundir með viðveru sinni.
- Annar neminn var sagður hafa aðstoðað íbúa að læra á nýja tækni eins og síma og tölvur.

6. TÆKIFÆRI TIL UMBÓTA

Þó svo að viðmælendur í úttektinni teldu verkefnið hafa tekist vel, eru vissulega tækifæri til umbóta ef verkefninu verður haldið áfram. Viðmælendur sögðu það mikilvægt að læra af reynslunni og gera það sem tókst vel enn betur. Að sama skapi sé þörf á að rýna það sem ekki tókst eins vel.

Forstöðumenn

Báðir forstöðumennirnir sögðust mæla með þátttöku í verkefninu og vera tilbúnir til að taka aftur á móti nemum væru þeir í aðstöðu til þess. Þeir sögðu einnig að sú reynsla sem fékkst af verkefninu hafi verið dýrmæt en verkefnið hafi skapað vettvang fyrir nemann og íbúa til að læra hvert af öðru og öðlast nýja reynslu og upplifun. Nokkur atriði voru nefnd sem hægt væri að læra af og gera betur ef verkefninu verður haldið áfram:

- Kanna þyrfti þörf hjá íbúum fyrir félagsskap og stuðning áður en neminn flytti inn og hæfi störf. Þannig væri hægt að veita íbúum einstaklingsmiðaðri þjónustu.
- Forstöðumennirnir töldu 40 tíma vinnuframlag hafa verið of mikið fyrir nemana. Þeir nefndu m.a.:
 - Erfitt fyrir nema í fullu námi að uppfylla 40 tíma vinnuskyldu á mánuði.
 - Yfir sumartímann er það enn erfiðara ef neminn er í sumarvinnu samhliða vinnu á staðnum.
 - Krefjandi er fyrir nemana að finna upp á einhverju nýju í hverjum mánuði til að gera með íbúum til að uppfylla tímafjöldann.
- Skilgreina þarf betur þá aðstoð sem nemarnir fá eftir að þeir flytja inn og hefja störf. Samstarf og handleiðsla við nemann er nauðsynleg og ágætt ef einn starfsmaður fengi það hlutverk að sjá um móttökuferli nemans og handleiðslu. Ekki er hægt að ætlast til að neminn starfi alveg sjálfstætt.
- Að mati forstöðumanna var fjölmiðlaumfjöllunin bæði mikil og jákvæð. Hins vegar hafði óundirbúin fjölmiðlaumfjöllun nokkur áhrif á staðina og nemana sjálfa:
 - Gefa hefði mátt nemunum tækifæri til að gefa leyfi eða hafna fjölmiðlaumfjöllun í ráðningarferlinu.
 - Fjölmiðlaumfjöllunin hefði mátt eiga sér stað seinna í ferlinu, þ.e. þörf var á aðlögunartíma fyrir bæði nemann og starfsmenn í upphafi verkefnisins.

Nemarnir

Eins og fram hefur komið höfðu nemarnir góða reynslu af því að starfa og búa í þjónustuíbúð fyrir eldri borgara. Þeir lærðu margt af reynslunni og gátu mælt með þátttöku í verkefninu. Nokkur atriði töldu þeir hins vegar mega fara betur.

- Þeir töldu það jákvætt ef verkefnið byði upp á að tveir vinir/nemar byggju saman í þjónustuíbúðunum:
 - Tveir nemar gætu hjálpast að með hugmyndir og framkvæmd. Þannig væri neminn ekki einn ef starfsmenn hefðu ekki tíma/áhuga á að vinna með nemanum.
 - Íbúar yrðu meira varir við nemana.
 - Athygli (íbúa, fjölmiðla og annarra) beinist ekki öll að einum einstaklingi og hann upplifir sig ekki eins áberandi í þessu nýja og óvenjulega verkefni.
- Tengja hefði mátt nemana betur saman en þeir nefndu báðir að þeir hefðu viljað hitta hvor annan oft og jafnvel með skipulögðum hætti. Þannig hefðu þeir getað deilt hugmyndum og rætt starfið sín á milli.
- Nemarnir höfðu ólíka upplifun af utanumhaldi vegna verkefnisins. Annar þeirra upplifði mikinn stuðning frá forstöðumanni á meðan hinn taldi að utanumhald hefði mátt vera meira.
- Báðir nemarnir sögðu tímafjöldann of mikinn, sérstaklega þegar mikið var að gera í náminu eða á sumrin þegar þau unnu samhliða aðra vinnu. Nemarnir töldu allt frá 20–30 tíma vinnuframlag á mánuði hefði verið mátulegra. Að mati nemanna hefðu tímar á mánuði verið mátulegri tímafjöldi.
 - Heppilegt fyrirkomulag hefði verið að nemarnir fengju að færa tíma á milli mánaða í stað þess að sleppa þeim alveg í þau fáu skipti sem þau náðu ekki að uppfylla tímafjöldann.
- Báðir nemarnir sögðust hafa fundið fyrir eindregnum vilja frá stjórnendum um að koma fram í fjölmiðlum og vera sýnilegir.
 - Bent var á að í umsóknarferlinu hefði ekki komið fram að nemarnir þyrftu að vera sýnilegir í fjölmiðlum.
 - Líkt og forstöðumönnum fannst nemunum slæmt að mesta umfjöllunin var í upphafi verkefnisins þegar lítil reynsla var komin á verkefnið.
- Mikilvægt er að haldinn sé kynningarfundur í upphafi verkefnisins svo að bæði íbúar og starfsmenn séu vel upplýstir um hlutverk nemans og búsetu hans á staðnum.
- Gera mætti lista yfir þau verkefni sem neminn getur tekið að sér að hverjum stað fyrir sig.

Íbúar

Flestir íbúar í rýnihópunum vildu gjarnan fá nema aftur á staðina. Þeim fannst það traustvekjandi að hafa nema á heimilinu og gott að vita af honum ef þau þyrftu á honum að halda.

- Almenn viðvera mætti vera meiri að mati nokkurra íbúa í rýnihópunum. Nýr nemi mætti vera með meiri viðveru og vera enn meiri félagsskapur fyrir íbúana.
 - Sem dæmi var nefnt að viðkomandi nemi mætti gjarnan drekka með þeim kaffisopann á morgnana.
- Nokkrir viðmælendur nefndu að þörf væri á nema sem fylgdist betur með líðan þeirra og virkjaði þau enn betur.
- Að mati viðmælenda hefði mátt ráðfæra sig betur við þá og þeir upplýstir fyrr í ferlinu þegar ákveðið var að ráða inn nemann. Að þeirra sögn hefði þannig hugsanlega mátt koma í veg fyrir ákveðna óánægju í litlum hópi íbúa.
 - Í einhverjum tilfellum var sú óánægja byggð á misskilningi en sem dæmi héldu nokkrir íbúar að neminn væri að taka íbúð af eldri borgurum á biðlista eftir þjónustuíbúð. Það hefði mátt upplýsa íbúa betur um að ekki væri vöntun á þjónustuíbúðum fyrir eldri borgara og að neminn væri ekki tekinn fram fyrir eldri borgara sem væri að bíða eftir þjónustuíbúð.

