

# Handlingsplan för en åldersvänlig stad

## Innehåll

<b>Handlingsplan för en åldersvänlig stad .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Inledning .....</b>	<b>2</b>
Andra styrdokument .....	3
Bakgrund .....	4
Ålderism.....	4
Ansvarsfördelning .....	5
Uppföljning av handlingsplanen.....	5
<b>2. Fem utvecklingsområden .....</b>	<b>6</b>
1. Delaktighet och inflytande .....	6
2. Samverkan och partnerskap .....	7
3. Social inkludering .....	8
4. Bostäder och stadsmiljö .....	9
5. Kommunikation och information .....	11

## 1. Inledning

Stockholms stad ska vara en åldersvänlig stad. En åldersvänlig stad säkerställer att äldre personer åtnjuter samma mänskliga rättigheter som andra grupper i samhället. För att uppnå detta måste äldre invånare erbjudas möjligheter att delta i samhällslivet, vara delaktiga i beslut som påverkar deras liv och få tillgång till nödvändiga tjänster och omsorg.

Ett åldersvänligt samhälle är inkluderande, tillgängligt och skapar förutsättningar för att människor mår bra, är säkra och känner sig trygga. Det bidrar även till ett hälsosamt åldrande, där äldre personer ges möjlighet att bibehålla fysisk, psykisk och social hälsa, känna delaktighet och ha inflytande över sina liv. I enlighet med Världshälsoorganisationens globala initiativ "Decade of Healthy Ageing" (2021–2030) främjar en åldersvänlig stad rättvisa möjligheter till god hälsa, meningsfullhet och trygghet för äldre personer – hela livet. Genom att undanröja hinder och motverka diskriminering på grund av ålder skapas förutsättningar för ett samhälle där äldre kan leva ett värdigt och aktivt liv i gemenskap med andra hela livet.

Som grundare och fullvärdig medlem av det europeiska nätverket *Age-friendly cities and communities* har Stockholms stad åtagit sig att arbeta för att uppnå en åldersvänlig stad. Åtagandet omfattar att:

- lyssna på den åldrande befolkningens behov,
- samarbeta med äldre människor och över sektorsgränserna för att skapa åldersvänliga fysiska och sociala miljöer,
- bedöma och bevaka stadens åldersvänlighet,
- dela med sig av erfarenheter, prestationer och lärdomar till andra städer och samhällen.

Stockholms stad har även åtagit sig att följa den modell som Världshälsoorganisationen (WHO) har utvecklat där ett antal områden har pekats ut som särskilt betydelsefulla för att vara en åldersvänlig stad. Handlingsplanen innehåller fem utvecklingsområden som utgår från WHO:s modell och som har anpassats till stadens förutsättningar. Dessa är:

- Delaktighet och inflytande
- Samverkan och partnerskap
- Social inkludering
- Bostäder och stadsmiljö
- Kommunikation och information

Till varje utvecklingsområde hör ett antal mål. Målen beskriver den långsiktiga förändring som eftersträvas inom respektive fokusområde. Målen avser att skapa en tydlig, gemensam riktning och samtidigt en flexibilitet för nämnder och bolag att utifrån sina verksamhetsområden ta fram aktiviteter för att uppnå målen. En och samma aktivitet kan bidra till uppfyllelsen av flera mål. Nämnderna och bolag kan avgöra i vilken ordning de tar sig an de mål som berör deras verksamheter. Under fokusområdena finns även exempel på åtgärder och vägledning i arbetet med målen. Dessa exempel ska dock inte förstås som en uttömmande sammanställning av möjliga åtgärder som nämnder och bolag kan vidta. För inspiration har WHO en global digital databas över åldersvänliga städer och praktiska exempel på aktiviteter.

I samband med beslut om den förra handlingsplanen beslutades även att en revidering av planen skulle genomföras. Under 2024 fick Äldrecentrum i uppdrag att genomföra en utvärdering av implementeringen av handlingsplanen. Utvärderingen har tillsammans med workshops med representanter för stadsdelsnämndernas pensionärsråd, kommunstyrelsens pensionärsråd, samtal med andra kommuner samt enkätutskick till styrgruppen utgjort grund för revideringen av handlingsplanen som presenteras i föreliggande dokument. Styrgruppen utgörs av förvaltnings- och bolagschefer från olika stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar, bolag, äldreombudsmannen och representanter från stadsledningskontoret.

## **Andra styrdokument**

Det finns flera styrdokument som tangerar handlingsplanen för en åldersvänlig stad. Stockholms stads kvalitetsprogram beskriver hur staden ska arbeta med ökad kvalitet i verksamheterna; i implementeringen av detta bör arbetet med en åldersvänlig stad vara en del. Det medför att handlingsplanen avgränsas i relation till andra handlingsplaner och program som också bidrar till att uppfylla målen om en åldersvänlig stad. Flera av dessa handlingsplaner är kopplade till MR-programmet som har stor betydelse för arbetet för en åldersvänlig stad då äldre personer också kan utsättas för rasism, kan tillhöra de nationella minoriteterna samt kan identifiera sig som kvinnor eller män. Exempel på handlingsplaner och styrdokument som bidrar till att uppfylla målen om en åldersvänlig stad är:

- Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning,
- Stockholms stads program mot våld i nära relationer, hedersrelaterat våld och förtryck, prostitution,

människohandel för sexuella ändamål samt sexuellt våld oberoende relation,

- Översiktsplan för Stockholms stad
- Äldreboendeplan

## Bakgrund

2017 tog Äldrenämnden fram *Strategi för en äldrevänlig stad, underlag till program* i vilken bland annat kommunstyrelsens pensionärsråd och stadsdelsnämndernas pensionärsråd var delaktiga. Äldrecentrum genomförde en baslinjemätning som reflekterade äldre personers synpunkter på hur staden kan bli mer åldersvänlig. Strategin och baslinjemätningen utgjorde underlag till framtagande av handlingsplanen 2021-2024 som nu reviderats.

I december 2024 beslutade kommunfullmäktige om Stockholms stads program för mänskliga rättigheter. Målet med programmet är att Stockholms stad är en öppen, jämlik och jämställd stad, fri från alla former av diskriminering och rasism. Stockholms stads arbete mot ålderism integreras i det övergripande programmet för mänskliga rättigheter, som betonar att alla invånare, oavsett ålder, har rätt att tillgodogöra sig sina grundläggande rättigheter och att staden aktivt arbetar mot diskriminering och ojämlikhet, något som tydligt kopplas till ålderismens effekter på äldres rättigheter.

## Ålderism

Ålderism, diskriminering baserad på ålder, är ett utbrett och strukturellt problem både globalt och lokalt i Stockholms stad. WHO:s rapport om ålderism framhåller att denna form av diskriminering allvarligt begränsar äldre personers möjlighet att delta i arbetslivet, samhället och att få tillgång till nödvändiga tjänster.

Ett aktivt förhållningssätt som motverkar ålderism, är ett viktigt perspektiv och utgångspunkt i arbetet med en åldersvänlig stad. WHO menar att ålderism är ett hinder som påverkar hälsosamt åldrande.<sup>1</sup> Med ålderism avses fördomar eller stereotypa föreställningar för en människas ålder. Stereotypa föreställningar av äldre kan komma till uttryck i överdrivet negativa bilder med betoning på den skröpliga ålderdomen, eller överdrivet positiva, det synnerligen aktiva åldrandet.

WHO betonar att ålderism motverkas om det finns ett erkännande för och ett arbete som möter den stora variationen av levnadsvillkor och erfarenheter som äldre har. Ett sådant arbete behöver också aktivt identifiera missförhållanden eller hinder som i synnerhet

påverkar äldres levnadsförhållanden. Arbetet behöver ta sin utgångspunkt i att olikheter är det gemensamma för äldre och att spännvidden inom gruppen äldre är betydande.

## Ansvarsfördelning

Alla nämnder och bolagsstyrelser har ansvar för att säkerställa de mänskliga rättigheterna i sina verksamheter och arbetet ska vara systematiskt och sammanhållet. *Stockholms stads program för de mänskliga rättigheterna* (MR-programmet) ger vägledning i arbetet.

De mänskliga rättigheterna är odelbara och ingen rättighet är viktigare än någon annan. Samtidigt är det viktigt att synliggöra och arbeta utifrån kunskapen om att individer och grupper har olika levnadsvillkor och möjligheter. Handlingsplan för en åldersvänlig stad fokuserar på att bidra till att stadens verksamheter har en gemensam målbild om att alla människor i Stockholms stad har goda möjligheter att vidhålla en god hälsa och tillgänglighet till samhället, känna välbefinnande samt möjlighet att bidra till samhället.

## Uppföljning av handlingsplanen

Nämnder och bolagsstyrelser ska i sina verksamhetsplaner redovisa hur de avser att bidra till att staden når målsättningarna som anges i handlingsplanen för en åldersvänlig stad genom att ange aktiviteter och/eller tillvägagångssätt. I uppföljningen av mål och indikatorer ska nämnder och bolag också redovisa hur utvecklingsarbetet fortskrider med fokus på såväl framgångar som utmaningar inom respektive fokusområde.

Kommunstyrelsen ansvarar för att följa upp handlingsplanen. Kommunstyrelsens äldreombudsman ska i linje med den instruktion som kommunfullmäktige beslutat om, vara ett stöd för nämndernas och bolagsstyrelsernas möjlighet att arbeta i enlighet med denna plan. Genom dialog med nämnder, bolag, pensionärsråd och civilsamhället informerar och inspirerar äldreombudsmannen att arbeta utifrån WHO:s ramverk för åldersvänliga städer och samhällen samt utifrån stadens strategi. Äldreombudsmannens rapport, som vartannat år ska lämnas in till kommunfullmäktige, är en viktig del av uppföljningen av utvecklingsarbetet.<sup>2</sup>

Handlingsplan för en åldersvänlig stad är beslutad av kommunfullmäktige och revideras efter behov.

---

<sup>2</sup> Instruktion för Stockholms stads äldreombudsman, kommunal författningssamling 2016:3.

## 2. Fem utvecklingsområden

Handlingsplan för en åldersvänlig stad omfattar fem utvecklingsområden som stadens nämnder och bolagsstyrelser ska arbeta med för att nå måluppfyllelse. Samtliga områden tar sikte på målen i stadens budget och vad som krävs för att förverkliga dem. Varje område inleds med en ingress som beskriver de önskade effekterna för stadens utvecklingsarbete.

### 1. Delaktighet och inflytande

*Stockholms stad bedriver ett aktivt arbete som främjar delaktighet och inflytande. Äldre är delaktiga och har inflytande i hur utvecklingsarbetet stärks och utvecklas.*

Att skapa delaktighet och inflytande är grundläggande för att Stockholm ska vara en åldersvänlig stad. Genom främjande av äldres delaktighet och inflytande kan ålderism motverkas. En åldersvänlig stad säkerställer att äldre personer åtnjuter samma mänskliga rättigheter som andra grupper i samhället. Det finns många frågor som kontinuerligt behöver utvecklas i samverkan med äldre där flera lyfts i denna handlingsplan.

I staden finns flera sammanhang för att låta äldres synpunkter och erfarenheter ha betydelse för stadens arbete med att stärka och utveckla möjligheten att vara en åldersvänlig stad.

Kommunstyrelsens pensionärsråd och funktionshindersråd, likaså stadsdelsnämndernas pensionärsråd och funktionshindersråd samt facknämndernas funktionshindersråd är redan etablerade fora.

Råden bör involveras i nämndernas och bolagsstyrelsernas utvecklingsarbete genom exempelvis tematiska dialoger som kan kopplas till genomförandet av handlingsplanen. En sådan dialog kan med fördel knyta an till det lokala utvecklingsarbete som varje stadsdelsnämndsområde bedriver.

Pensionärsråden är värdefulla kanaler, men det utesluter inte att andra former för delaktighet och inflytande kan behöva tillämpas. Enkäter, medborgardialoger, trygghetsvandringar, öppna mötesplatser och fokusgrupper är exempel på andra former och forum för att öka delaktighet och inflytande i nämndernas och bolagens utvecklingsarbete.

Råden, precis som medborgarpanelen, är självvalda och på så sätt inte representativa för hur samhället ser ut utifrån att även äldre invånare är en heterogen grupp. Det är därför viktigt att nämnder och bolag arbetar för att fånga en mångfald av åsikter.

- Nämnder och bolagsstyrelser utvecklar ett åldersvänligt arbetssätt som säkerställer att olika kunskaper och erfarenheter från våra äldre invånare tillvaratas och vägleder utvecklingsarbetet.

## **2. Samverkan och partnerskap**

*En åldersvänlig stad byggs genom samverkan mellan stadens verksamheter, civilsamhälle, akademi och näringsliv. Genom att arbeta över sektorsgränser skapas bättre möjligheter att möta äldres behov och utveckla hållbara lösningar för trygghet, delaktighet och livskvalitet.*

För att nå framgång i arbetet krävs en samordnad och sektorsövergripande ansats. Samverkan mellan stadens förvaltningar, bostadsbolag och regionala aktörer stärker helhetsperspektivet i arbetet för en åldersvänlig stad. Ett tätare samarbete mellan äldreomsorgen, fastighetssektorn och kultur- och fritidsverksamheter kan exempelvis bidra till fler anpassade bostäder, tryggare stadsmiljöer och ett mer tillgängligt utbud av aktiviteter.

Flera förvaltningar har redan etablerat framgångsrik samverkan. Äldrenämnden och Idrottsnämnden genomför till exempel seniordagen i stadsdelarna där kulturnämnden, stadsdelsnämndernas förebyggande enheter, ideella föreningar och Kommunstyrelsens pensionärsråd medverkar. Genom att inspireras av befintliga samarbeten och dra lärdom av goda exempel kan stadens förvaltningar och bolag utveckla sitt arbete och undvika att ”uppfinna hjulet på nytt”. Samverkan mellan verksamheter möjliggör synergieffekter och skapar bättre förutsättningar för en effektiv och hållbar utveckling av stadens åldersvänliga insatser.

Fackförvaltningar kan även fungera som samlande krafter genom att driva nätverk där representanter från andra förvaltningar och bolag kan utbyta erfarenheter och sprida goda exempel. Dessa nätverk är viktiga verktyg för att säkerställa att kunskap och innovationer inom bland annat åldersvänlig stadsutveckling förankras och implementeras på bred front.

Samverkan med civilsamhället sker både genom formella avtal, såsom idéburet offentligt partnerskap (IOP), och genom mer flexibla samarbeten kring gemensamma sakfrågor. Föreningar, religiösa samfund och intresseorganisationer är viktiga aktörer för att nå ut till äldre och skapa sociala sammanhang, digitalt stöd och frivilliginsatser. Genom gemensamma initiativ kan staden och civilsamhället arbeta för att motverka social isolering, öka delaktighet och stärka äldres inflytande i lokalsamhället.

Akademi och forskningsinstitut bidrar med kunskap och innovationer som kan omsättas i praktiken. Genom samarbete kan exempelvis insatser för fallprevention, digital inkludering och klimatanpassning utvecklas och implementeras med stöd av aktuell forskning.

Förutom samverkan mellan stadens nämnder och bolag har även näringslivet och privata aktörer en viktig roll i att utveckla bostäder, mobilitet och digitala tjänster som stärker äldres självständighet. Genom dialog och samverkan kan nya lösningar skapas, exempelvis genom samarbete med fastighetsägare för att öka tillgången till anpassade boenden eller genom teknikföretag som utvecklar digitala verktyg för kommunikation och social samvaro.

Stockholm deltar aktivt i internationella nätverk som WHO:s åldersvänliga städer och Nordens välfärdscenter, där erfarenhetsutbyte bidrar till att utveckla stadens arbete. Genom att ta del av andra städers lösningar kan Stockholm inspireras av goda exempel och innovativa åtgärder.

- Nämnders och bolagsstyrelserns arbete för en åldersvänlig stad utmärks av intern och extern samverkan och partnerskap.
- Arbetet med en åldersvänlig stad präglas av att staden är en aktiv part inom nordens nätverk för åldersvänliga städer och samhällen.

### **3. Social inkludering**

*Stockholms stad arbetar aktivt med att främja social gemenskap och inkludering med fokus på allas lika möjligheter. Ett hälsosamt och värdigt åldrande innefattar att staden utvecklar seniorers möjlighet att bibehålla och stärka fysisk, social och psykisk hälsa. Stadens arbete ska bidra till att seniorer har goda förutsättningar att åtnjuta ett självständigt liv med god livskvalitet.*

Social inkludering är en central del av ett åldersvänligt samhälle där alla äldre ska ha möjlighet att delta i sociala sammanhang, känna sig delaktiga i samhället och ha tillgång till stöd vid behov. Ensamhet och social isolering kan ha negativa effekter på hälsan och livskvaliteten, medan meningsfulla relationer och aktiviteter bidrar till ökad livslust och välbefinnande.

Att stärka social inkludering är något som spänner över samtliga nämnders och bolags ansvar. Stadsdelsnämndernas uppsökande och förebyggande verksamhet gentemot äldre har stor betydelse för möjligheten att bryta ofrivillig isolering, bland annat genom att informera om vilket stöd kommunen kan erbjuda. Öppna mötesplatser i form av seniorträffar och aktivitetscenter har en viktig roll där äldres resurser, erfarenheter och kunskaper kan tas



tillvara. Utbud och öppettider bör utformas i dialog med målgruppen.

Digitala lösningar och forum kan vara ett viktigt komplement till de fysiska verksamheterna men det får inte ersätta fysiska möten. I utvecklingsarbetet med att motverka isolering och ofrivillig ensamhet kan möjligheten att erbjuda äldre att medverka som volontärer beaktas.

Grupper som löper större risk att drabbas av psykisk ohälsa är äldre kvinnor, ensamboende och ogifta äldre, äldre med låg socioekonomisk position, äldre som bor i särskilt boende, äldre som är mer socialt isolerade och äldre med fysisk ohälsa och funktionsnedsättningar. Socialstyrelsens menar att det finns starka samband mellan depression, social isolering och ökad risk för suicid.<sup>3</sup> Staden behöver fortsätta samverka med andra aktörer för att nå ut till och erbjuda stöd till äldre personer som har eller som riskerar att utveckla psykisk ohälsa.

- Samtliga berörda nämnder och bolag arbetar för att nå en större andel äldre och på så sätt minska risk för ofrivillig ensamhet och social isolering.
- Samtliga berörda nämnder och bolag arbetar för att äldre ska kunna bibehålla sina intressen och finna nya sammanhang när de gamla intressena inte är möjliga.

#### **4. Bostäder och stadsmiljö**

*En åldersvänlig stad möjliggör ett tryggt och självständigt boende genom hela livet. Tillgängliga bostäder och en välplanerad stadsmiljö med hög kvalitet stärker äldres rörelsefrihet, säkerhet, gemenskap och trygghet. Med tanke på hur många äldre som skadas i fallolyckor både i hemmet och i utemiljön behöver säkerhetsaspekter beaktas i planering, utformning och skötsel. Genom klimatanpassning, universell utformning, kunskapshöjande insatser och samverkan utvecklas boendalternativ och offentliga platser som stödjer ett aktivt och inkluderande liv.*

Stockholm står inför en demografisk förändring där andelen äldre växer, vilket medför nya krav på bostadsplanering och stadsmiljö. En åldersvänlig stad innebär att äldre ska kunna bo tryggt och självständigt, med tillgång till en stadsplanering som stödjer rörelsefrihet, gemenskap och säkerhet.

Det finns en stor efterfrågan på tillgängliga och prisvärda bostäder för äldre, särskilt i ytterstadsområden där många bor i villor eller större lägenheter utan möjlighet att flytta till anpassade alternativ.

För att möta detta krävs en kombination av nyproduktion och anpassning av befintliga bostäder. Det behöver också bli enklare att genomföra tillgänglighetsåtgärder i det befintliga bostadsbeståndet.

Tillgänglighetsanpassningen av befintliga bostäder har varit en prioriterad fråga där stadens bostadsbolag genomfört insatser. Exempelvis har tillgänglighetsanpassningar genomförts i äldre hyresbestånd genom hissinstallationer och förbättrad belysning i trapphus. Därtill har seniorbostäder anpassats genom bättre anpassade entréer, halksäkra golv och gemensamhetslokaler för social samvaro. Dessa insatser behöver skalas upp, och en bredare inventering av det befintliga bostadsbeståndet kan ge en tydligare bild av var insatser behövs mest.

För att säkerställa att äldre har kunskap om sina boendemöjligheter behöver informationen förbättras. Flera stadsdelar har framgångsrikt arbetat med digitala informationskampanjer om boendemöjligheter via sociala medier och tidningen "Mitt i". Därtill görs flera insatser via äldrekoordinatorer, biståndshandläggare, medborgarkontor och mötesplatser samt i samarbete med bostadsförmedlingen och allmännyttan för att underlätta flytt till mer tillgängliga bostäder. En breddning av denna typ av insats till fler stadsdelar kan ge äldre möjlighet att planera sitt framtida boende i tid.

För att arbetet med bostäder och stadsmiljö ska vara långsiktigt hållbart och rättvist krävs också kunskap hos dem som i sitt yrkesutövande möter äldre personer. Det handlar exempelvis om medarbetare inom teknisk förvaltning, stadsbyggnad, trafik, fastighetsbolag och medborgarkontor samt inom funktionsnedsättnings- och äldreomsorg. Utbildningsinsatser inom till exempel tillgänglighet, trygghet, klimatrisker, universell utformning och information om boendalternativ kan säkerställa att dessa yrkesgrupper har aktuell kunskap om äldres olika behov i relation till bostäder och stadsmiljö.

Trygghet och tillgänglighet i stadsmiljön är avgörande för att äldre ska kunna delta i samhället. God belysning, viloplatser och säkra övergångsställen är viktiga faktorer för en åldersvänlig stad. Det är också av vikt att anpassa stadsmiljön utifrån ett brett mobilitetsperspektiv – från gångstråk och kollektivtrafik till bättre vinterväghållning.

Stockholms stad anpassar successivt sin stadsmiljö och bostadsbestånd för att möta klimatförändringarnas effekter, med särskild hänsyn till äldre som kan vara extra sårbara vid värmeböljor. Forskning från Karolinska Institutet visar att hög ålder, kroniska sjukdomar och vissa mediciner kan öka risken för hälsoproblem vid extremvärme. För att skapa en trygg och hållbar

stadsmiljö pågår arbete med att stärka grönstrukturen, där fler träd och växtlighet kan bidra till naturlig svalka i offentliga miljöer.

Utöver insatser i bostäder och äldreboenden finns möjligheter att skapa svalkande miljöer i stadens offentliga lokaler, parker och mötesplatser. Offentliga byggnader, såsom bibliotek och kulturhus, kan också fungera som svala tillflyktsplatser under varma dagar. Vidare kan tillgången till offentliga vätskefontäner och toaletter i stadens parker och andra strategiska platser bidra till att äldre och andra invånare kan hålla sig svala och återhämtade vid extremvärme.

För att fler ska kunna ta del av dessa möjligheter är det viktigt att information om svala platser och förebyggande åtgärder kommuniceras brett. Genom lokaltidningar, utskick via vykort och stadens digitala plattformar kan äldre och deras anhöriga få information om var de kan söka svalka och hur de kan skydda sig vid värmeböljor.

- Berörda nämnder och bolag arbetar aktivt för fler tillgängliga, klimatanpassade och prisvärda bostäder för äldre genom nyproduktion och anpassning av befintliga bostäder. Markanvisningar görs i enlighet med det behov som identifieras i Äldreboendepplanen.
- Berörda nämnder och bolag arbetar aktivt tillsammans för att genomföra informationsinsatser för att påverka rörligheten på bostadsmarknaden i syfte att få fler äldre att byta en otillgänglig bostad mot en mer tillgänglig.
- Berörda nämnder och bolag arbetar för att trygga platser och för att säkerställa en inkluderande stadsmiljö som är tillgänglig för äldre.
- Berörda nämnder och bolag genomför kunskapshöjande informationsinsatser till medarbetare som i sitt yrkesutövande möter äldre vuxna, med fokus på hur bostäder och stadsmiljö kan utformas och kommuniceras på ett sätt som främjar trygghet, tillgänglighet och självständighet genom hela livet.

## **5. Kommunikation och information**

*Stockholm ska vara en åldersvänlig stad där all information om stadens verksamheter och tjänster är lättillgänglig, begriplig och anpassad efter olika äldres behov. Äldre ska uppleva att det är lätt att kommunicera med stadens verksamheter och att information om stadens verksamheter och aktiviteter är relevant samt väcker nyfikenhet och intresse.*

WHO:s modell för åldersvänliga städer betonar vikten av att kommunikationskanaler och informationsmaterial anpassas efter

äldres varierande behov. Det kräver en kombination av digital och analog kommunikation samt ett tydligt fokus på tillgänglighet och inkludering. Tillgång till relevant och begriplig information är en förutsättning för äldres delaktighet i samhället och deras möjlighet att fatta informerade beslut om sin vardag. I en åldersvänlig stad ska information vara tillgänglig för alla, oavsett digital vana, språklig bakgrund eller funktionsförmåga. Genom att erbjuda innehållet på `start.stockholm` samt `senior.stockholm` i flera format – text, ljud och video – blir det mer tillgängligt för personer med olika behov och förutsättningar. Informationen måste även finnas tillgänglig på andra språk än svenska samt ses över med regelbundenhet.

För att nå äldre som inte är digitalt aktiva bör tryckt informationsmaterial om bland annat stadens verksamheter finnas tillgänglig på strategiska platser såsom vårdcentraler, bibliotek, apotek och matbutiker. Dessutom kan regelbundna utskick via post och lokaltidningar användas för att informera äldre invånare om aktuella händelser och tjänster i staden. Även denna information måste finnas tillgänglig på andra språk än svenska. Stadsdelsnämnderna erbjuder redan idag digitala fixartjänster. Denna tjänst skulle även kunna inkludera informationsinsatser om till exempel stadens verksamheter, såsom mötesplatser och olika boendeformer.

Eftersom äldre inte är en homogen grupp, måste stadens informations- och kommunikationsstrategier spegla mångfalden i behov och förutsättningar. Information ska inte bara nå ut, utan också engagera och inspirera till delaktighet i stadens aktiviteter och tjänster. För att möta behoven hos äldre med kognitiva svårigheter, demens eller språkliga utmaningar bör Stockholm ta fram lättlästa informationsguider som förklarar viktiga tjänster och rättigheter på ett enkelt och tydligt sätt. Informationen bör finnas tillgänglig på flera språk och kompletteras med tolkningstjänster, så att även äldre med annan språkbakgrund kan ta del av den. Stadens digitala tjänster behöver också anpassas enligt principerna för universell design, exempelvis genom röststyrning för att säkerställa att fler äldre kan använda dem utan hinder.

För att förbättra kommunikationen mellan äldre och staden är det viktigt att skapa fler möjligheter för äldre att framföra sina synpunkter. En årlig medborgardialog, både digital och fysisk, kan fungera som ett forum där äldre kan bidra med förslag och feedback om hur stadens information och kommunikation kan utvecklas. Dessutom kan referensgrupper skapas där äldre ges möjlighet att testa och ge synpunkter på digitala tjänster innan de lanseras. För att bredda dialogen och nå ut till fler äldre kan staden också samarbeta med frivilligorganisationer och föreningar, som ofta har nära

kontakt med äldre och kan fungera som en brygga mellan staden och invånarna.

- Stadens nämnder och bolagsstyrelser ska vidta informationsinsatser som bidrar till att äldre får ökade möjligheter att få information om de aktiviteter och andra riktade insatser för äldre som staden erbjuder.
- Stadens nämnder och bolagsstyrelser ska vidta kommunikationsinsatser som bidrar till att äldre inkluderas oavsett språkliga eller digitala hinder.