

**Bruker Spør Bruker
evaluering
B-S-B.**

**Stiftelsen
KIM – senteret.**



KBT Midt-Norge

Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling

Bruker Spør Bruker KIM senteret
2008/09

KBT Midt-Norge 2009 ©
Heidi Westerlund
Eva Skånøy
Solveig Fredriksen
Dag Øivind Antonsen

ISBN 978-82-93265-07-8

BSB KIM senteret 2008 - 2009

Bakgrunn for evalueringen.....	4
Bakgrunn for evalueringen.....	4
Tjenestebeskrivelse.....	4
Målsetninger med evalueringen:.....	4
Metoden Bruker Spør Bruker.....	5
Grunnleggende tenkning i Bruker Spør Bruker.....	6
Gjennomføring.....	6
Bruk av fokusgrupper.....	6
Etiske forhold ved gjennomføringen.....	7
Dialogbaserte metoder – dialogkonferanse.....	8
Rekruttering.....	9
Proessen knyttet til sluttrapport. Analyse.....	9
Hva har betydning for den positive opplevelsen av KIM Senteret?	10
Oppsummert:.....	10
Inntak/oppstart I KIM senteret.....	11
Kartlegging av interesser.....	11
Kunnskap om psykiske problemer i KIM- senteret.....	12
Koordinatorer.....	12
Arbeidsoppgaver:.....	13
KIM- senterets krav til medarbeiderne:.....	14
Arbeidstrening og behandling.....	14
Brukermedvirkning ved avdelingene:.....	16
Brukermedvirkning i medarbeidersamtaler og rapporteringsrutiner:.....	16
Rutiner for håndtering av klager.....	17
Arbeidsledelse og kommunikasjon med medarbeidere:.....	18
Rutiner og regler i arbeidstreningssituasjonen.....	19
KIM-permen:.....	19
Det daglige allmøtet - Morgenuniversitetet:.....	20
Avslutning av konferansen og veien videre i forhold til evalueringen i KIM senteret....	22
Oppsummering og anbefalinger fra KBT Midt-Norge.....	23
Litteraturliste:.....	26
Vedlegg temaguide:.....	27

Bakgrunn for evalueringen.

Tjenestebeskrivelse.

Stiftelsen KIM senteret (se www.kimsenteret.no) er et rehabilitering og arbeidstreningstiltak i Trondheim. KIM senteret tilbyr arbeidspraksis i skjermet virksomhet - APS Rehabilitering og avklaring til uføretrygd og avklaring og motivasjon med data som verktøy. KIM-senteret har 5 avdelinger; Kontoret, reparasjon vedlikehold og transport (RVT,) Bruktbutikken Sirkulus, Datadrift og Kafe Nr 19. Alle avdelingene tilbyr arbeidstrening innenfor sine spesifikke områder. I KIM-senteret kan man også starte i arbeidspraksis uten på forhånd å være godkjent for yrkesrettet attføring. KIM-senteret legger vekt på å gi samtlige søkere et likt tilbud, både i søknadsbehandlingen og i praksisperioden.

Oppdragsgivere for KIM-senteret er NAV Aetat, NAV Trygd, Trondheim kommune, Helse og velferdstjenesten og Specialisthelsetjenesten, i hovedsak St. Olavs Hospital, Psykisk Helsevern

I 2007 kom det inn 42 søknader til arbeidspraksis i KIM-senteret. Av disse har: – 24 startet arbeidspraksis i KIM-senteret. På nettsidene til KIM-senteret sies de: *Alle som ønsker å prøve ut eller øve opp arbeidsevnen sin skal kunne benytte seg av KIM-senteret. Derfor samarbeider KIM-senteret med alle viktige instanser innen det offentlige som har ansvar for mennesker med psykiske problemer sin behandling, rehabilitering og attføring. Alle kan søke inn deltakere for arbeidspraksis. Det er også anledning for den enkelte person å søke seg inn på egen hånd. Arbeidsledighet, problemer med skolegang og sosiale problemer kan også gi psykiske problemer. Derfor er også dette en målgruppe vi tar inn som medarbeidere hvis de ønsker å prøve seg hos oss.*

Målsetninger med evalueringen:

Evalueringen har kommet som en del av samarbeidsavtale mellom KBT Midt-Norge og Stiftelsen KIM – senteret. KIM senteret har i den sammenhengen sagt seg villig til å være case for opplæring i forbindelse med et prosesslederkurs i regi av KBT Midt-Norge høsten 2008. 4 deltakere var på dette kurset, og gjennomførte evalueringen som del av dette kurset, under veiledning av Heidi Westerlund og Karl Johan Johansen.

KIM senteret gjennomførte i 1998 en undersøkelse etter Bruker Spør Bruker metoden. KIM - Senteret har som del av arbeid innenfor Mental Helse Sør-Trøndelag hatt en del samarbeid med KBT Midt-Norge, blant annet gjennom arrangement av seminar om Brukermedvirkning og Konferansen "Kompetanse på brukervis", i 2007.

Denne evalueringen er del av KIM senterets arbeid med brukermedvirkning. Fokus for undersøkelsen har vært å få medarbeidernes erfaringer med arbeidstreningstilbudet de har i Kim senteret ut fra følgende hovedtema:

- Oppstart i KIM senteret.
- Samtidig behandlingstilbud/arbeidstrening?
- Personlige utfordringer i arbeidstreningssituasjonen.
- Opplevelse av de krav som stilles til medarbeideren i tiltaket.
- KIM senterets tilbud som bidrag til personlig utvikling.

- Arbeidsledere/tilretteleggere sin funksjon for medarbeiderne.
- Arbeidsoppgaver, tilrettelegging og innhold.
- Brukermedvirkning.
- KIM senterets samarbeide med andre instanser i medarbeiderens tilbud.
- Avslutning av arbeidstrening.

KIM -Senteret har siden oppstarten i 1998 tilbudt arbeidstreningstilbud til mennesker med psykiske problemer. I denne evalueringen har et fokus være å se på hvilke særlige spørsmål det er knyttet til å gjennomføre et arbeidstreningforløp når man har psykiske problemer. Et Spørsmål har vært knyttet til medarbeidernes forhold til sitt behandlingstilbud samtidig med tilbudet i KIM. Hvilke fordeler medarbeiderne med å ha en behandlingskontakt samtidig med arbeidstrening? Hvilke fordeler er det med å ha et arbeidstreningforløp for et behandlingsforløp? Dette er spørsmål KIM senteret har vært opptatt av i sin drift, og med denne evalueringen ønsker vi å belyse dette spørsmålet, ut fra medarbeidernes erfaringer.

I forbindelse med BSB-prosjektet i KIM er det benyttet både individuelle, kvalitative intervjuer og fokusgrupper med medarbeiderne. Flere i teamet for denne evalueringen har selv hatt tilbud fra KIM senteret, og den kjennskap vi har hatt til tilbudet gjennom det har vært en viktig del av den forforståelse vi har hatt med oss i møtet med medarbeiderne i KIM.

Begge former for intervju har allikevel hatt en åpen form, hvor deltakernes egne opplevelser og oppfatninger av hvilke tilbud som har vært viktige for dem har vært førende for gangen i intervjuene. Det er brukt en temaguide/intervjuguide i intervjuene – som har hatt likelydende spørsmål til alle medarbeidere.

Metoden Bruker Spør Bruker.

Metoden ble første gang utviklet i prosjektet ”Kvalitetsforbedring gjennom brukererfaring” fra 1997 til 2000 (Bjørngen & Westerlund, 2001) som ble finansiert av den gang Sosial og helsedepartementet. Sintef-Unimed og AFI-arbeidsforskningsinstituttet gjennomførte denne (Alm Andreassen og Grut, 2001). Metoden har senere blitt prøvd ut flere steder i landet. Mental Helse Sør-Trøndelag/Brukerstyrt senter ved Dagfinn Bjørngen og Heidi Westerlund i Trondheim har prøvd metoden i flere evalueringer, se: (<http://www.brukererfaring.no/>) I senere prosjekter har BSB blitt sett som en metode for å få brukervurdering av spesielle innsats-/problemområder i virksomheten (Ullern prosjektet), som del av utviklingen av nye tiltak (St Olavs Hospital, Psykisk helsevern, Stjørdals prosjektet), som oppfølging og utdyping av kvantitative brukerundersøkelser (Stangeprosjektet) og også som organisasjonslæring gjennom dialog mellom brukere og ansatte (Sommerstua prosjektet i Trondheim, Bjørngen 2005).

De mest omfattende Bruker Spør Bruker er evalueringer, og er gjennomført i Oslo Kommune – 2006 -2008(Bjørngen, Westerlund, 2008), og i St Olavs Hospital, Psykisk Helsevern 2006 – 2007(Bjørngen og Westerlund, 2007)

Bruker Spør Bruker bygger på en kvalitativ tilnærming for dokumentasjon av brukeres erfaringer med tjenester, dvs. det samles inn kvalitative data ved hjelp av kvalitative metoder. Tanken er at en kvalitativ tilnærming kan bidra til større dybdeforståelse om hvordan tjenestetilbudet

fungerer på godt og ondt. Den kvalitative tilnærmingen som BSB baserer seg på innebærer således:

- Brukerinvolvering i evaluering av tjenestetilbud.
- Fokusgruppemøter/brukermøter og individuell intervjuer for å få fram innholdsrik informasjon om brukernes erfaringer.
- Dialogkonferanser rundt funn som foreligger i løpet av undersøkelsene.
- Prosess knyttet til utvikling av forståelse ut fra kvalitative beskrivelser, dialoger og deltagelse i ulike trinn i undersøkelsen.

Grunnleggende tenkning i Bruker Spør Bruker.

Ideologien for gjennomføring av Bruker Spør Bruker er at tilnærmingen skal bidra til en "ikkehierarkisk" og likeverdig saklig dialog mellom mennesker, jfr. Jürgen Habermas (1997) teorier om diskurser og herredømmefrie samtaler. Bruker Spør Bruker benytter seg av såkalte "dialogbaserte metoder". Etablering og videreutvikling av dialogen om hvordan tjenestene fungerer og kan forbedres står derfor helt sentralt i tilnærmingen. Kunnskap om og evnen til å føre en konstruktiv fokusert dialog er særdeles viktig.

Gjennom fokusgruppemøtene og dialogkonferansene KIM har Bruker Spør Bruker bidratt til å etablere en dialog om tjenestetilbudet i KIM senteret overfor personer med alvorlig psykiske problemer og resultatene som er oppnådd gjennom økt satsing på dette området, jfr. Nasjonale føringer.

Dialogen har for øvrig tatt sikte på å bidra til en bevisstgjøring av både KIM tilbudet og brukere/brukerorganisasjoner om status i utviklingsprosessen og hvilke utfordringer man står overfor. I forhold til brukerne har siktemålet vært økt myndiggjøring gjennom deltakelse i dialogen, og for tjenesteapparatet å kunne bidra til økt forståelse av medarbeidernes situasjon, synspunkter og opplevelser av tilbudet i KIM.

Gjennomføring.

Undersøkelsen ble gjennomført høsten 2008. Dialogkonferanse, som er en del av det metodiske opplegget i Bruker Spør Bruker, ble gjennomført i april 2009.

KIM-senterets ansatte forum KIM Forum (se www.kimsenteret.no) har i samarbeid med KBT Midt-Norge utarbeidet temaguide/intervjuguide. Informantene til intervjuer er rekruttert av arbeidsledere ved KIM senteret, og av KBT Midt-Norge sine medarbeidere. Det siste har vært mulig fordi vi har lokaler i samme bygg som KIM senteret. Det er rekruttert fra alle avdelinger i KIM, med en overvekt av medarbeidere fra Kafe-avdelingen og kontoravdelingen. Det er kun to intervjudeltakere som har hatt tilknytning til reparasjons/vedlikehold og transportavdelingen.

Bruk av fokusgrupper.

I forbindelse med fokusgruppeintervjuene legges det vekt på at alle deltakerne skal komme til orde og få formidlet egne erfaringer med tjenestene. Deltakerne i en fokusgruppe kan være svært forskjellig selv om de har felles erfaringer med psykiske problemer. For intervjuer/møteleder er det en stor utfordring å både ivareta enkeltdeltakere og samtidig ikke bli for styrende i intervjusituasjonen. For deltakerne er det av stor betydning at det er brukere, som selv har erfaring med psykisk sykdom, som gjennomfører intervjuene. Det er også et helt avgjørende element i BSB metoden at det er brukere som har tilegnet seg kompetanse i fokusgruppemetode som gjennomfører intervjuene (Krueger & Casey 2000, Wibeck 2000, Wilkinson 1998), og engasjeres til å intervju en tjenestes brukere om deres erfaringer og opplevelser av kvalitet. Dette er begrunnelsen for at metoden omtales som "Bruker Spør Bruker". Forøvrig er det viktig å minne om hva Richard Krueger påpeker når man skal gjennomføre og vurdere resultatene fra metoden.

"It is important to keep in mind that the intent of focus group is not to interfere but to understand, not to generalize but to determine the range, not to make statement about the population but to provide insight about how people perceive a situation" (Krueger 1994:87)

I gjennomføringen av intervjuene i KIM var det mulig å gjennomføre intervjuene som fokusgrupper. Det ble lagt vekt på at det i den enkelte gruppe skulle rekrutteres deltakere fra ulike avdelinger i KIM, hvor tema og spørsmål har knyttet til felles trekk ved alle avdelinger. Evalueringen har på den måten ikke fokusert på medarbeidernes erfaringer med den enkelte avdeling. Deltakere fra samme avdeling har også blitt fordelt på ulike gruppeintervjuer av hensyn til deltakerne egen anonymitet ovenfor andre medarbeidere som de jobber nært sammen med. Det informeres også om den moralske taushetsplikt man har ovenfor hverandre som deltakere i intervju i starten av hvert intervju.

Etiske forhold ved gjennomføringen

Medarbeidere som har deltatt i undersøkelsen har blitt kontaktet av KIM senterets ansatte med forespørsel om deltakelse. De brukere som er blitt rekruttert har fått informasjonsbrosjyre om prosjektet på forhånd, med presentasjon av metode og gjennomføring og intervjuere. Brukerne har også gjennom rekrutteringen blitt informert om formål og betydning av prosjektet av sine kontaktpersoner i teamet.

I starten av hvert intervju informerer vi om metode, prosjekt og om oss selv (KBT Midt Norge og Bruker Spør Bruker). Det innhentes ytterligere et muntlig samtykke fra brukerne i innledning av intervjuet. Vi informerer om at man har mulighet til å trekke seg på hvilket som helst tidspunkt i intervjuet, at man har mulighet til å forebeholde seg retten til å ikke besvare enkelte spørsmål. Det innhentes ettertrykkelig samtykke til å bruke opptaker i intervjuet, og at man har mulighet til å reservere seg fra det. Ut fra opptaket blir det transkriberte referater som er aidentifiserte, inneholder ingen angivelse av navn, personlig historie og lignende personidentifiserbare opplysninger. Dette informeres deltakerne i intervjuet om på forhånd som del av gjennomføringen. Det er ikke mulig for deltakerne å trekke tilbake sin deltakelse etter at intervjuet er gjennomført. Lydopptaket blir transkribert av profesjonelle skrivere. Lydfiler blir skrevet av, og blir deretter slettet. Dette blir deltakerne i intervjuene informert om, som en forutsetning for deltakelse.

Sitater som brukes i prosessrapporter og slutt rapporter er anonymiserte – personidentifiserbare opplysninger og personkarakteristiske vendinger blir endret for å ivareta

deltakernes anonymitet. KIM senteret vet dermed hvilke personer som har deltatt, men ikke hvem som har sagt hva. Det er imidlertid en viktig del av metoden Bruker spør Bruker å ivareta det autentiske tekstmessige ved sitatene i rapportene. Dette er en viktig del av det å formidle den situasjonsbeskrivelse som brukerne som del av det å styrke brukerperspektivet i evalueringen.

Intervjuere/ prosessledere som har gjennomført evalueringer har taushetsplikt ovenfor den informasjon som de kommer i kontakt med gjennom Bruker Spør Bruker. De har underskrevet en taushetserklæring.

Dialogbaserte metoder – dialogkonferanse.

Resultatene fra fokusgruppeintervjuene blir for øvrig grunnlag for dialogbaserte møter såkalte ”dialogkonferanser”, mellom tjenesteutøvere, brukere og andre med henblikk på å utdype innsikten om hvordan tjenestene fungerer og oppnå felles virkelighetsforståelse av styrke, svakheter og potensial for mulige forbedringer.

Opprinnelig ble dialogkonferanser som metode utviklet og anvendt som et verktøy innenfor medvirkningsbasert organisasjonsutvikling. Metoden ble brukt i Norge for første gang ved Arbeidsforskningsinstituttet i Oslo (Gustavsén 1995). Det ble her lagt vekt på at med dialog menes ikke bare samtale, men en rasjonell demokratisk samtale mellom likeverdige partnere med sikte på læring, reorientering og utvikling. Metoden gikk for øvrig ut på at deltakerne snakket sammen vekselvis i grupper og plenum. Ulike former for dialogkonferanser har i de senere år vært anvendt på mange områder i forbindelse med iverksetting og gjennomføring av reformer og utviklingsprosjekter innen så vel næringsliv som offentlig sektor (Hauger 2000). I forbindelse med Opptrappingsplanen for psykisk helse ble det, i følge Sosial og helsedirektoratet, i mars 2006 gjennomført 21 dialogkonferanser over hele landet, der alle som arbeidet med barn og psykisk helse ble invitert til å delta. Dette gjaldt både tjenesteapparatet, bruker- og pårørende organisasjoner, skoler og barnehager.

Felles for alle dialogkonferanser er at de er sammensatt av sesjoner, dvs. dialoger, på ulike nivåer blant deltakerne i løpet av konferansen, blant annet veksling mellom plenum og gruppedialoger. For øvrig er det en viktig del av konseptet at det er en ”prosessleder” som leder konferansen, dvs. en person som har erfaring med, forstår prosessen og har overblikk over situasjonen som dialogkonferansen er en del av. I dialogkonferansene i regi av Bruker Spør Bruker diskuteres også mulige tiltak som følge av undersøkelsen samt det som har kommet frem på konferansen. Trinnvis skjer gjennomføringen av en dialogkonferanse gjerne ved at:

- Hovedpunktene i prosessrapport presenteres
- Det gjennomføres summing/gruppearbeid rundt utvalgte tema
- Resultater fra gruppearbeid legges fram for plenum
- Konferansen oppsummeres og evalueres

Konferansene bidrar, som nevnt nedenfor, til validering av resultatene så langt i prosessen. Samtidig som de gir input til nye vinklinger og fokus, nye funn og til videre analyser. En dialogkonferanse er også en viktig observasjonsarena ved at det blir mulig å betrakte samhandlingen mellom aktørene på konferansen. (Levin & Klev 2002).

Rekruttering til dialogkonferansen for KIM har skjedd gjennom en fellesinvitasjon til alle medarbeidere og ansatte. KIM senterets avdelinger. Alle ansatte, styreleder og et stort oppmøte av medarbeidere var samlet til dialog den 9. mars 2009. Også medarbeidere som ikke hadde deltatt i intervjurunden var representert i konferansen.

Rekruttering

Rekrutteringen av medarbeidere til intervjuene har skjedd på to måter. I august 2008 ble det gjennomført et informasjonsmøte med medarbeidere og ansatte i KIM hvor det ble informert om evalueringen. Den videre rekruttering har skjedd gjennom den enkelte arbeidsleder/avdelingsledere ved KIM senteret. Fordi vi har hatt mulighet til det har noen av informantene er også direkte rekruttert av KBT Midt-Norge.

Informantene er for det første medarbeidere som i dag har et tilbud ved de ulike avdelingene i KIM. Det er rekruttert fra alle avdelinger, og også blant noen medarbeidere som har avsluttet sin periode i KIM-senteret. De sistnevnte har erfaring fra KIM-senteret i løpet av de to siste år.

Utvalget av informanter fordeler seg jevnt på tilhørighet til avdeling, men det er rekruttert få fra RVT avdelingen. Noen informanter har erfaring fra flere avdelinger. Det har på grunn av lav deltagelse fra to av avdelingene (RVT og Datadrift) ikke vært mulig å gi avdelingsvise tilbakemeldinger. De fleste temaene i rapporten er basert på det som er felles problemstillinger for alle avdelingene. Det er utarbeidet en egen rapport knyttet til arbeidsforhold ved Brukthandleriet Sirkulus som er sendt til lederteam i KIM forum for hovedrapporten.

Proessen knyttet til sluttrapport. Analyse.

Utarbeidelsen av denne sluttrapporten bygger på flere dokumenter:

- Prosessrapporten til dialogkonferansen 09.03.09, som er utarbeidet på grunnlag av dataene fra intervjuene.
- Referat fra dialogkonferansen 09.03.09.
- Tjenestebeskrivelser og dokumenter utarbeidet av KIM senteret, blant annet Årsberetninger for 2006- 2008.
- Informasjon fra KIM – senterets websider (www.kimsenteret.no)

Allerede i forbindelse med analysene som ligger til grunn for prosessrapporten ble det foretatt en systematisering av sitatene i en grovkategorisert matrise i forhold til spørsmål i temaguide/intervjuguide og ut fra de temaer som kom opp i intervjuene. Dette kan både være temaer som var direkte nevnt i intervjuene og temaer som mer indirekte er omtalt i sitatene. Tilsvarende ble det gjennomført en analyse av de gruppeoppgaver som ble nedtegnet av de inndelte gruppene i konferansen.

Under hvert enkelt tema er det gjengitt oppsummerte hovedpunkter ut fra de erfaringer som har fremkommet i intervjuene og dialogkonferansen. Vi har også med en kort oppsummering av hovedpunkter under hvert tema, med våre konklusjoner, basert på observasjoner og erfaringer fra tidligere BSB evalueringer. Det er imidlertid i denne omgang ikke fortatt noen form for kvalitative analyser i form av kategorisering og systematisering i begreper på et underordnet nivå under hvert tema og hvor setningene brytes ned med henblikk på for eksempel å belyse begrepsbruk, formidling av forståelse og logikk samt metakommunikasjon. Dette vil kunne være en viktig del av den videre bearbeidelsen av datamaterialet, som ligger utenfor ambisjonen med denne sluttrapporten.

Hva har betydning for den positive opplevelsen av KIM Senteret?

Dette temaet omfatter medarbeidernes viktigste motivasjon for å søke seg til KIM senteret og hvordan de har fått kjennskap til tilbudet ved KIM senteret.

Den positive opplevelsen av KIM er knyttet til flere forhold. Det sosiale fellesskapet man har med andre medarbeidere er en fellesnevner. Den åpenhet man har om psykiske problemer i KIM er viktig for mange. Alle medarbeidere har det felles at de sliter, og har i KIM møtt en større grad av åpenhet enn man finner i det ordinære arbeidsliv. Det å få tid til å kunne bygge seg opp til arbeidslivet, å få økt selvtillit og komme inn i rutiner som man har vært ute av en periode. Kontinuiteten i personer som følger en opp, er den viktigste forskjellen medarbeiderne ser i KIM tilbudet, i forhold til andre tilbud.

Det varierer hvordan man har fått kjennskap til KIM senteret. Selv om det er noen som har søkt opp tilbudet på nettet eller hørt om tilbudet gjennom venner, er det flest som har fått tips om tilbudet gjennom NAV eller behandler/kontaktperson i hjelpeapparatet.

Medarbeiderne oppgir mange forskjellige instanser hvor de fikk høre om KIM-senteret. Noen har søkt seg inn som følge av at de har fått vite om tilbudet gjennom venner og bekjente, noen gjennom sin behandler og den kommunal oppfølgingstjeneste. De fleste medarbeiderne vi intervjuet har allikevel fått kjennskap til KIM gjennom NAV og sin saksbehandler der.

Oppsummert:

KIM senteret er kjent for sitt målrettede tilbud til personer med psykiske problemer. Dette synes å være en av de viktigste motivasjonene for medarbeiderne å søke seg til tilbudet. Den generelle positive opplevelsen av tilbudet er knyttet til

- Åpenhet om utfordringer knyttet til psykisk helse i arbeidsmiljøet.
- De muligheter man får til å tilpasse arbeidstreningstilbudet
- Tiden man får til å få bygget opp selvtilliten til arbeidslivet.
- Fellesskap med andre medarbeidere som sliter med det samme.

Inntak/oppstart I KIM senteret.

Et sentralt spørsmål i evalueringen av KIM-senteret har vært hva som er viktig tilrettelegging i forhold til inntak/oppstart i tilbudet. Medarbeiderne peker på at den første tiden i KIM har vært kritisk i forhold til hvilket arbeidstreningsforløp de har hatt. Det pekes også på at hvordan det blir tilrettelagt for en i oppstarten, har hatt betydning for om man har vurdert å avslutte i KIM. Det legges da vekt på flere forhold som har vært viktige for hvordan man har opplevd oppstarten.

- At medarbeideren får mulighet til å legge opp egne rutiner og velge omfanget på arbeidstid ved oppstart.
- At man i de første dagene/ukene etter oppstart kan avtale at man kun har krav om oppmøte på jobb dersom det er nødvendig av helsemessige grunner eller at man har vært ute av arbeidslivet lenge.
- At man møter forståelse og fleksibilitet i arbeidssituasjonen når det gjelder å få ryddet opp i personlige problemer som kan virke forstyrrende på arbeidsevnen.

Kartlegging av interesser.

I forbindelse med spørsmål inntak/oppstart, har medarbeiderne pekt på at det er viktig med kartlegging av evner, forutsetninger og behov for opplæring. Dette gjelder særlig ved oppstart i KIM. Det varierer om medarbeidere har opplevd at dette har blitt ivaretatt.

Ved oppstart i KIM-senteret oppleves mye støtte og forståelse for det som kan være vanskelige situasjoner for oppmøte og arbeid. Det er stor forståelse for at hverdagens små vanskeligheter, kan ha innvirkning på arbeidskapasiteten. Både ansatte og medarbeidere i KIM-senteret er behjelpelig med å løse praktiske ting. Det som er pekt på som mangler ved oppstarten er en større grad av kartlegging av interesser og situasjon. Da peker medarbeiderne det på flere forhold som er viktige:

- At det blir kartlagt hvilke behov for opplæring den enkelte medarbeider har, ut fra rutinene på den avdelingen man blir plassert på.
- At det blir kartlagt hvilke forventninger medarbeideren har til opplæring, og hva denne har målsetning om å lære.
- At det blir laget en individuelt rettet plan for hvordan man skal motta nye medarbeider ved den enkelte avdeling.

I dialogkonferansen ble det pekt på at det er viktig at koordinator/arbeidsleder ikke legger stor vekt på søknad, eller utredninger fra NAV/behandler når man skal vurdere medarbeideren sine evner og interesser. Og at disse ikke alltid er relevante i den praktiske tilretteleggingen for medarbeideren I KIM. Det er allikevel viktig at saksbehandler bør være med på det første møtet i KIM, med medarbeider og koordinator for at man skal få oversikt over de utfordringer man har hatt i tidligere tiltak. Det kom forslag om at KIM senteret bør utarbeide et kartleggingsskjema for oppstarten, ut fra hva medarbeiderne krever og forventer av tilbudet og hva det skal tas individuelle hensyn til. Erfaringer viser at det blir mye informasjon å forholde seg til for en medarbeider i oppstarten og det blir derfor viktig at man har noen sjekkpunkter i senere medarbeidersamtaler på hva man har. Det ble pekt på at det i den sammenhengen er viktig at medarbeider styrkes til å kunne peke på de ressurser, talenter og

utfordringer man har, selv om det ikke alltid man har god nok selvtillit i starten til å kunne formulere det. Følgende punkter ble pekt på som viktig i dette kartleggingsarbeidet

Medarbeidere må få mulighet til å kunne vise seg fram for Kim både uformelt i arbeidsmiljøet med også formelt i medarbeidersamtaler og inntaksmøter. Det å ha en generell og menneskelig kunnskap om psykiske problemer blir da viktig både hos medarbeidere og ansatte

- Det er viktig at arbeidsleder er godt tilgjengelig i oppstartsfasen ved avdelingene for å kunne bidra til at medarbeiderne kan bidra til denne kartleggingen.
- Perioden mellom de treffpunkter hvor man som medarbeider og arbeidsleder møtes for at medarbeider skal få tilbakemelding på de kunnskaper og evner man har må ikke være for lange.
- Koordinator/arbeidsleder må jevnlig spørre medarbeider hva det er som er viktig for at denne skal fungere i jobben ved KIM senteret.
- Et krav er at hver avdeling kartlegger om arbeidsoppgavene medarbeideren får står i forhold til utdanning og tidligere erfaring?
- Det må være sammenheng mellom medarbeiderens kompetanse og ambisjon og de krav som stilles til medarbeideren i KIM.

Kunnskap om psykiske problemer i KIM- senteret.

KIM-senteret har 10 års erfaring med å tilby arbeidstrening for mennesker med psykiske lidelser. Vi var interessert i å få høre medarbeidernes erfaringer med hva som har hatt betydning for dem i forhold til oppfølging av deres psykiske problemer. Medarbeidere opplever å møte en høy toleranse for sine psykiske problemer i KIM-senteret. Det legges vekt på flere forhold som har vært viktige i det å bli ivaretatt på sine problemer.

- KIM senterets ansatte oppleves å ha god kunnskap om psykiske problemer og hvilke utfordringer det stiller en medarbeider ovenfor i hverdagen.
- Medarbeidere opplever åpenhet knyttet til psykiske problemer i arbeidsmiljøet og i felles samlinger som MU og avdelingsmøter.
- KIM senterets arbeidsledere bidrar til å strukturere hverdagen for medarbeidere som i perioder ikke er i stand til det, gjennom å minne på avtaler
- At man som medarbeider får tilrettelegging av arbeidstid og arbeidsoppgaver dersom man i perioder sliter ekstra og dette har innvirkning arbeidskapasitet og oppmøte.

Koordinatorer.

KIM-senteret har ansatt koordinatorer som skal ivareta medarbeiderne på ulike måter. På KIM sin internettside (www.kimsenteret.no) sies det at koordinatorene skal:

- Møte medarbeiderne i oppstart og informere om tilbudet i KIM.

- Skrive kvartalsrapporter på den enkelte medarbeider og i samarbeid med medarbeider og arbeidsleder.
- Bistå medarbeidere i andre problemer og utfordringer som kan oppstå i forhold til bolig, økonomi osv.

I forhold til kontakten med koordinatorene legger medarbeiderne vekt på følgende punkter:

- Koordinatorens rolle er særlig viktig kontakten med det øvrige hjelpeapparat.
- Kontakten med NAV kan være krevende for mange medarbeidere og koordinatorene har en viktig funksjon for medarbeidere i denne.
- Mange av medarbeiderne vet ikke hva man KAN bruke koordinatorene til og etterlyser informasjon om det.
- Det er også flere som har oppgitt at de ikke vet hvem av koordinatorene som er deres kontakt og etterlyser informasjon om dette.

Det etterlyses også en mer systematisk oppfølging av medarbeidere som blir borte fra jobb gjennom oppsøkende telefoning gjennom koordinatorene. Det er særlig de som nettopp har startet opp i KIM som vektlegger dette. Det kan tyde på at KIM har en utfordring knyttet til å formidle til medarbeidere om koordinatorenes funksjon. Dette gjelder særlig i oppstartsfasen

Arbeidsoppgaver:

Arbeidsoppgavene man får når man har et tilbud fra KIM har vært et tema i gruppeintervjuene. Det er flere som har oppgitt at de i perioder har fått muligheten til å holde på med det som interesserer dem av eget initiativ og med en stor grad av individuell tilrettelegging. Hvilke oppgaver man får er styrt av det som er det daglige behovet for utførelse i avdelingen, og disse diskuteres løpende i det daglige. Medarbeiderne peker imidlertid på utfordringer knyttet til fordeling av arbeidsoppgaver:

- På flere av avdelingene kan det i perioder være for få arbeidsoppgaver til at alle medarbeiderne kan fylle arbeidsdagen.
- Det kan i perioder være for lite varierte arbeidsoppgaver for den enkelte medarbeider, etter hva man trenger å få erfaring med.
- Hvilke arbeidsoppgaver man får delta i er avhengig av om hvor ofte man er på jobb og hvor mange timer man jobber i uka. De som er i avdelingen oftest får flest og mest interessante oppgaver.

Det etterlyses en bedre planlegging av arbeidsoppgaver i de fleste avdelingene. Det etterlyses også bedre informasjon om hvilke arbeidsoppgaver det er som tilligger den enkelte avdeling, slik at medarbeiderne har mulighet til å etterspørre de arbeidsoppgaver de trenger opplæring og trening i.

KIM- senterets krav til medarbeiderne:

Vi har stilt spørsmål om hvordan medarbeiderne opplever de krav som blir stilt til dem i arbeidssituasjonen. Det oppgis en stor grad av fleksibilitet knyttet til krav for den enkelte medarbeider. Det er en opplevelse av at en som medarbeider får de krav man selv etterspør i det daglige og i medarbeidersamtaler:

- De krav som stilles til en som medarbeider blir gjort ut fra en individuelle vurdering av den enkeltes forutsetninger og ønsker
- Hvilke krav som stilles til den enkelte medarbeider skjer i dialog og samarbeid med arbeidslederne i det daglige.
- Det viktigste kravet som stilles til medarbeiderne er krav til oppmøte. Dette kan være utfordrende for mange, i perioder. Medarbeiderne møter stor grad av forståelse for individuell situasjon og utfordringer ved krav om oppmøte

Noen av medarbeiderne opplever kravene som stilles til dem i KIM senteret som for vage, og etterlyser større krav til jevnlig oppmøte og arbeidskapasitet. Kravene som stilles til den enkelte medarbeider vil måtte stå i forhold til at KIM senteret driver arbeidstreningsspraksis, men det er også nødvendig å se dem opp mot hvilke krav det stilles til en medarbeider i det ordinære arbeidsliv.

Arbeidstrening og behandling.

Som del av evalueringen har vi spurt medarbeiderne om forholdet til behandling når man er i en arbeidstreningssituasjon. De aller fleste har sagt seg enige i at de har nytte av samtidig behandling og arbeidstrening. Når vi spør om man har nytte av samtidig behandling og arbeidstrening svarer de fleste av de intervjuede bekreftende på det. Med behandling forstår de fleste en eller annen form for strukturert samtalebehandling, hvor man har mulighet til å ta opp utfordringer man møter i hverdagen. Det oppgis flere grunner til at det er viktig med samtidig behandling og arbeidstrening:

- Medarbeiderne har større nytte av samtale behandling når man samtidig har muligheten til å være sosial og komme i gang med noe i livet sitt.
- Det er behov for en behandlingskontakt når man er under arbeidstrening fordi man da har en mulighet til å ta opp problemstillinger som oppstår i arbeidshverdagen med en samtalepartner utenfor KIM senteret.
- Ut fra medarbeidernes erfaringer er det å ha en behandlingskontakt samtidig med arbeidstreningstilbudet er viktig av flere grunner:
 - o For å ha noen å snakke med om aktiv problemløsning knyttet til arbeidstreningssituasjonen.

- For å ha en behandler/oppfølger man har mulighet til å kontakte dersom det skulle oppstå utfordringer i å følge opp arbeidstrenings situasjoner.

Medarbeiderne har lagt vekt på at gjensidig nytte av behandling og arbeidstrening forutsetter et nært samarbeid mellom den enkeltes behandler og tilretteleggere ved KIM-senteret. Vi har ikke fått oppgitt om KIM senteret jobber aktivt opp mot den enkelte medarbeiders kontaktpersoner i behandlingsapparatet.

Dialogkonferansen 09.03.09, valgte arbeid og behandling som fordypningstema. Det ble lagt vekt på at KIM bør ha fokus på helheten dvs. å se både den det friske og ressurssterke i medarbeideren, men også de utfordringer man har knyttet til psykiske problemer. Det ble pekt på at dette forutsetter god kommunikasjon mellom medarbeidere og arbeidsledere. For det videre arbeidet ble det pekt på følgende:

- Det legges til rette for at medarbeiderne kan følge opp egen behandling, gjennom at man får fri til behandlingstimer i arbeidstider.

Et tettere samarbeid mellom behandler/oppfølger og KIM senteret forutsetter at:

- Det avholdes tverrfaglige møter, tidlig i arbeidstreningsforløpet for å avklare forholdet til behandling og arbeidstrening. Deltakere bør være KIM og andre instanser som er viktig for medarbeideren. Formålet med et slikt møte vil være å støtte medarbeiderne videre i forhold til felles målsetninger. Medarbeideren bestemmer hvilke personer som skal delta på det møtet.
- Det er viktig med en avklaringstid i KIM senteret før man kan ha et slikt tverrfaglig møte. I mellomtiden er det viktig med gjensidig utveksling av informasjon mellom KIM og den enkelte instans som følger opp medarbeideren.
- Oppfølging av medarbeideres behandlingstilbud er en koordinatoroppgave. Dette er viktig fordi det kan stilles spørsmål med hvor mye tid en arbeidsleder har til å følge opp kontakten med behandlingsapparatet?

Det er ønskelig med en standard informasjonspakke fra KIM-senteret til behandlere. Den må inneholde hva KIM står for, hva hensikten med at vedkommende bør søkes inn i KIM.

Brukermedvirkning ved avdelingene:

Brukermedvirkning er en sentral målsetning for alle som yter et tilbud til personer med psykiske lidelser. Et sentralt spørsmål er da i hvilken grad medarbeiderne i KIM opplever å ha medvirkning på eget tilbud. Når vi spør om man kjenner begrepet brukermedvirkning, er det mange som ikke har et aktivt forhold til dette. Ikke alle medarbeidere kjenner begrepet brukermedvirkning. Det pekes allikevel på at man opplever å kunne medvirke i egen situasjon i det daglige;

- Gjennom at daglig avgjørelser mht til egen arbeidssituasjon blir diskutert løpende med arbeidsleder.
- Gjennom at arbeidsleder spør medarbeiderne om man har forslag til løsninger på konkrete arbeidsoppgaver, dersom man ikke har lett for å hevde sine egne meninger.

I dialogkonferansen kom medarbeiderne med forslag om et medarbeiderforum for alle avdelinger under temaet brukermedvirkning. Etter modell av de ansattes ukentlige forum; KIM Forum. Formålet med dette vil være:

- For å bli kjent med medarbeiderne i andre avdelinger.
- Å diskutere viktige saker som angår medarbeiderne.
- Dele erfaringer og bygge sosialt nettverk.

Medarbeider forumet kan igjen melde inn saker til avdelingsmøtene og derfra til KIM-forum, og tilbake til medarbeiderforum. KIM senteret har et tillitsmannsystem. Det er vedtaksfestet at medarbeidere har en egen representant i styret. Kim har med dette lagt opp til en tillitsmannsfunksjon som er parallell med ansattes representasjon.. Hver avdeling skal velge en tillitsvalgt og blant disse skal representant velges. Dette er således vektlagt som en viktig mulighet for medvirkning. Tillitsmannsfunksjonen i KIM har ikke vært et sentralt tema i intervjuene, fordi mange av de intervjuede ikke hadde kunnskap om tillitsmannssystemet, eller ikke hadde erfaring med det. Dette temaet ble heller ikke berørt i dialogkonferansen 09.03.09. Det kan for det første tyde på at mulighetene for innflytelse på KIM senterets drift, fra medarbeiderne er svekket. Det synes som informasjonen om tillitsmannsordningen ikke har vært tilstrekkelig.

Brukermedvirkning i medarbeidersamtaler og rapporteringsrutiner:

En viktig kanal for medvirkning i KIM senteret er de kvartalsvise medarbeidersamtaler man har med den enkelte medarbeider. De aller fleste av de vi har intervjuet har opplevd å medarbeidersamtalene som positive og nyttige i forhold til å få tatt opp ting som skjer i arbeidssituasjonen. Men den viktigste funksjonen disse samtalene har er at man har mulighet til selvevaluering. Hvert kvartal blir det skrevet en rapport om hver enkelt medarbeider som blir sendt til innsøkende instans, som regel NAV. Et grunnprinsipp for denne rapporteringen i KIM er at medarbeider skal godkjenne innholdet av den før den blir sendt. Noen av de vi har intervjuet har vært i en oppstartsfase i forhold til sin arbeidstrening i KIM, og har ikke hatt medarbeidersamtaler enda. Det som er gjengitt nedenfor er erfaringer fra de som har vært i KIM så lenge at de har erfaring med medarbeidersamtaler og rapportering. Medarbeidernes

erfaringer med KIM senteret rutiner knyttet til medarbeidersamtaler og rapportering kan oppsummeres i følgende punkter:

- Medarbeidersamtaler nevnes som det viktigste forumet for individuell brukermedvirkning i KIM. Den sees som den viktigste delen av det å evaluere egen fungering og fremgang i forhold til arbeidstrening sammen med koordinator og arbeidsleder.
- I rapporteringsrutinene blir medarbeiderens beskrivelse av egen situasjon ivaretatt. Hva som skal stå i rapporten blir diskutert med medarbeideren. Man opplever å bli hørt med innsigelser på det som er skrevet i rapporten og at det blir gjort korrigeringer ut fra det.
- Man har en opplevelse av at de tilbakemeldinger man får i rapporter både beskriver sterke og svake sider ved en selv. Noen medarbeidere stiller spørsmål ved om KIM senteret legger for stor vekt på å beskrive de positive sider, på bekostning av de utfordringer man opplever å ha.

I dialogkonferansen kom det opp følgende synspunkter knyttet til temaet.

- Medarbeidersamtalene er viktig for medarbeiderens egnevaluering. Men samtalene er også viktig for å avklare hva arbeidsleder og koordinator gjør for den enkelte medarbeider og hva hensikten er med det. Ofte kan en medarbeidersamtale være et kommunikasjonsverktøy til behandler og eksterne kontaktpersoner i medarbeiderens hjelpetilbud. Ikke så veldig spesifikk. Info som går på det faglige nivået.
- Medarbeidere kan være redde for å si fra om vanskelige ting i medarbeidersamtalene, av frykt for å bli oppfattet som vanskelig. For å få avdekket den reelle situasjonen er det viktig at medarbeiderne settes i stand til å si fra om det man er fornøyd med og det man er mindre fornøyd med i arbeidstreningen. Dette avhenger av god kommunikasjon mellom medarbeider og arbeidsleder/koordinator.
- De personlige erfaringene som medarbeider har blir sentrale i en medarbeidersamtale. Det har betydning hvilke forklaringsmodeller man bruker i samtalene, både de individuelle faktorer og de faktorer på avdelingen som kan forklare medarbeiderens situasjon.
- Det vil være viktig å etablere et "medarbeiderforum" (se under tema brukermedvirkning) i tillegg, hvor man som medarbeider kan diskutere problemstillinger i arbeidstreningen mer uformelt.

Rutiner for håndtering av klager.

Gjennom evalueringen har det fremkommet at medarbeidere ikke har kunnskap om eller at det ikke er etablert et godt tillitsmannssystem for deres interesser. Underveis i evalueringen ble det avdekket saker som må betegnes som klager på forhold av betydning for medarbeiderne i virksomheten. KIM oppleves å mangle formelle og reelle rutiner for hvordan slike saker skal håndteres, og eventuelt løftes hvis enighet ikke oppnås.

Arbeidsledelse og kommunikasjon med medarbeidere:

Det som blir pekt på som viktig i utøvelse av arbeidsledelse i KIM er stor grad av støtte omkring den enkelte medarbeider i arbeidssituasjonen og i forhold til personlig utfordringer.

- Det legges vekt på at den skal preges av profesjonalitet i den forstand at man oppfører seg hyggelig og blidt og med en respekt for medarbeiderne som personer.
- Arbeidsleder skal også være en stabil person i den forstand at de signaler og instruksjoner man gir er konsekvente i forhold til de krav man stiller til medarbeiderne.
- Medarbeideren har pekt på at arbeidsleder har en særlig funksjon knyttet til oppfølging av medarbeidere i fravær. Det varierer mellom avdelinger hvorvidt man har opplevd å bli etterlyst og fulgt opp i forbindelse med lengre eller kortere fravær.
- Flere av medarbeiderne vi har intervjuet har oppgitt at en viktig del av det å føle seg trygg i arbeidssituasjonen er avhengig av hvordan man snakker sammen som medarbeider og arbeidsleder:
 - o Det fører til utrygghet i arbeidsmiljøet dersom arbeidsleder omtaler medarbeidere og deres personlig forhold med andre medarbeidere.
 - o Når beskjeder til medarbeidere blir gitt i en skarp tone.
 - o Når ansatte ikke hilser på en når en kommer inn på arbeidsplassen.

I dialogkonferansen ble det pekt på følgende momenter knyttet til kommunikasjon og samhandling mellom medarbeidere og ansatte.

- Det ble pekt på at medarbeidere skal se på arbeidslederen som et verktøy. Det blir avgjørende hvordan medarbeidere bruker arbeidslederen som en hjelp til å løse arbeidsoppgaver.
- Det fremheves betydningen av at holdningene på arbeidsplassen er god, og at forholdet mellom arbeidsleder og medarbeider er preget av gjensidig respekt, tillit og åpenhet.
- At arbeidslederne har relevant kompetanse er også medvirkende til å skape tillit i arbeidsforholdet. En kompetent arbeidsleder bør være flink med folk og være god på mellommenneskelige relasjoner. Dette er viktig for å skape et godt arbeidsforhold.
- Når det blir satt inne en vikar for arbeidsleder i forbindelse med for eksempel sykdom, skapes det forvirring/usikkerhet i forhold til hvem man skal snakke med når arbeidsleder ikke er til stede. Det er viktig med klare rutiner for å sikre god informasjon og klare linjer ved innleie av vikar.

Dialogkonferansedeltakerne 09.03.09 var særlig opptatt av de formelle regler og rutiner som bør gjelde for kommunikasjonen mellom medarbeider og arbeidsleder:

- Det er viktig med taushetsplikt også i avdelingene. Kommunikasjon fra arbeidsleder til medarbeider er viktig. Medarbeiderne skal ikke ha tilgang til taushetsbelagte opplysninger om andre medarbeidere.
- Det må en innskjerping til i forhold til hva vi sier hvor når det gjelder taushetsplikten vi er pålagt.
- Når det gjelder taushetserklæring, er det ønskelig med informasjon om hva den omfatter for å få forståelse av innholde i erklæringen.
- Det er viktig å si i fra hvis det er problemer på arbeidsplassen og ha en konstruktiv konfliktløsning gjennom diskusjon.
- Man bør passe på hva man snakker om på arbeidsplassen. For eksempel sykdomssnakk. Man bør vise diskresjon angående personlige temaer.

Rutiner og regler i arbeidstreningssituasjonen.

Et annet spørsmål vi har stilt medarbeiderne er i hvilken grad de føler at de har god informasjon om de regler og rutiner som gjelder for arbeidstrening i KIM. Det pekes på at den generelle informasjonen om hva som skjer i KIM og hva man som medarbeider må forholde seg til er noe utydelig. En del av en arbeidstreningssituasjon er hvilke rammer man har å forholde seg til mht rutiner og regler som gjelder for dette i KIM – Senteret. Dersom dette ikke er klart for medarbeiderne kan det føre til en uryddig situasjon både for medarbeidere og ansatte. Medarbeiderne har lagt vekt på følgende punkter mht:

- Det savnes bedre informasjon og rutiner for beskjeder når det blir gjort forandringer i planer og rutiner ved den enkelte avdeling.
- Det er uklart for mange om hvordan og til hvem man gir beskjed om fravær.
- Det er nødvendig med bedre kommunikasjon om og formidling av beskjeder som gjelder den enkelte medarbeider.
- Det etterlyses mer informasjon om KIM senteret og de forhold ved driften som har betydning for de krav som stilles til den enkelte medarbeider og avdelingene. Felles informasjonsdager er populære tiltak.

KIM-permen:

Et tema som har kommet opp uten oppfordring i intervjuene er forholdet til den såkalte KIM-permen. Når i spør om forholdet til informasjon er det erfaringer med KIM-permen som blir formidlet.

- Mange av medarbeiderne som har fått KIM perm oppgir at de ikke vet hva de kan bruke denne til.
- Flere oppgir at de ikke har fått KIM permen, og har heller ikke fått informasjon om at denne finnes.
- Innholdet i KIM permen oppleves lite nyttig, fordi den ikke inneholder konkret nok informasjon om den enkelte avdeling.
- Arbeidslederne oppfattes å ikke ta permen alvorlig nok, blant annet fordi

Innspill fra dialogkonferanse

Temaet KIM perm ble diskutert i dialogkonferansen. Det ble diskutert hvordan KIM permen kan forbedres. I evalueringen har vi pekt på at medarbeiderne ville sett KIM permen mer nyttig dersom den ble brukt til egevaluering.

- KIM skal legge til rette for det. Man kan knytte bruk av permen opp mot medarbeidersamtaler, et spørsmål er da hva man skal evaluere etter Hvordan skal man måle folks utvikling?
- Hver enkelt arbeidsleder på avdelingene kan ta en gjennomgang av KIM-permen når medarbeideren starter i KIM. Dette gir en nyttig informasjon.
- Det ble stilt spørsmål om hvordan man kan bruke KIM-permen mer aktivt. KIM-permen er flott! Oppfordrer alle til å bruke permen, da den er en viktig informasjonskilde.

Det daglige allmøtet - Morgenuniversitetet:

Morgenuniversitetet er i følge nettsidene til KIM; Morgenuniversitetet (MU) arrangeres hver dag 09:00–09:45 Her møtes alle til utveksling av informasjon, kunnskap og sosialt samvær. MU brukes til foredrag og diskusjon om ulike hovedemner.

Det er få av de vi har intervjuet som går jevnlig på MU. En av de beste mulighetene til å få formidlet informasjon til medarbeiderne er gjennom Morgen universitetet. Dersom mye informasjon som er viktig blir gitt der, vil det ikke nå alle pga den lave deltagelsen, som er oppgitt til oss i intervjuene.

Når vi spør om hvorfor man ikke deltar så er det flere begrunnelser for dette:

- Den viktigste begrunnelsen er hensynet til arbeidet ved avdelingene. Både på Brygga, og i Kaféen er den tiden MU blir arrangert på den mest travle tiden, mht til åpning av butikk og åpning av kafeen. Mange prioriterer dette fram for å delta på Morgenuniversitetet.
- En annen begrunnelse er at temaene ikke engasjerer. Det her har vært særlig populært å delta de ganger man har hatt eksterne foredragsholdere. Eksterne forelesere, fra arbeidsplasser, som kan si noe om hvilke krav som stilles i arbeidslivet har vært særlig

nyttig for medarbeiderne. Det samme er ”**Hverdagsmestring**” og personer fra Mental Helse som deler sine egne erfaringer med psykiske problemer.

- Hverdagsmestring og innlegg fra folk som har egne erfaringer med psykiske problemer og arbeidsliv er også tema som har vært populære.

Det kan være et problem dersom mye viktig informasjon blir gitt på MU, når det er så få som deltar.

Innspill fra dialogkonferansen:

- Det ble pekt på at vanskelighetene med oppmøte på morgenuniversitetet må løses gjennom en større grad av kommunikasjon mellom avdelingene og på avdelingene om medarbeidere har mulighet til å delta på MU.
- Det krever også en struktur på hvem som tar hvilke oppgaver på hvilke tidspunkter i de enkelte avdelinger. MU kan være vanskelig for noen å delta på og for noen medarbeidere kan det ikke kombineres med oppmøte på avdelingen pga tidspunkt.
- Det kom forslag om å se på om man kan få til samlinger på ettermiddag i stedet for MU. I forhold til tema som kan interessere mer enn det gjør i dag, ble det foreslått at man har flere foredrag om hva de enkelte avd. gjør.
- Det ble foreslått en løpende evaluering av tema i MU, for å finne ut hva som fenger, hvilket utbytte man har av MU og hvilke tema medarbeiderne ønsker seg.
- Da flere av medarbeiderne sliter om morgenen, ble det fremmet et forslag om å flytte MU til et senere tidspunkt på dagen. Hvis temaene som blir tatt opp blir mer relevante og engasjerende for medarbeiderne, for eksempel ting som er interessant i forhold til arbeid, helse m.m. Dette kan bidra til at det blir en bedre oppslutning.
- Morgenuniversitetet er en fin anledning til å se hvem som jobber hvor og det kan bli en kommunikasjon mellom avdelingene. Det kan holdes foredrag, og medarbeiderne kan bli kjent med andre avdelinger og deres arbeidsoppgaver. Kanskje det kan være til nytte for andre, at flere kan ha utbytte av dette. Det kan tas en evaluering på slutten av hvert møte.

Problemstillinger som ikke er berørt i rapporten i dialogkonferansen:

- Økonomi i drift av avdelingene. Hvordan skal man avveie hensynet til inntjening og videreutvikling av avdelingene ved f. eks Sirkulus og Kafeen opp mot hensynet til arbeidstretningen?
- Tillitsmannsapparatet i KIM kom opp som tema som var savnet i rapporten. Det kom forslag om å diskutere dette temaet i et medarbeiderforum.
- Arbeid med Bistand er ikke nevnt i rapporten og ble ansett som et viktig tema.
- Avslutning av tilknytningen til KIM. Spørsmål om hvordan man forebereder medarbeiderne for det ordinære arbeidsliv. Planlegging av avslutning tidlig i

arbeidstreningsløpet gjennom veiledning i forhold til jobbsøknader, jobbtrening. Hvordan kan man selv aktivt oppsøke arbeidsplasser, veiledning i å være i et jobbintervju? Yrkesveiledning fra eksterne arbeidsplasser er noe som er etterspurt fra medarbeiderne i evalueringen.

Avslutning av konferansen og veien videre i forhold til evalueringen i KIM senteret.

KIM - Senteret fremhevet at brukernes tilbakemelding er viktig og skal brukes i arbeidet med å sertifisere KIM - Senteret som tiltaksarrangør. Dette er for øvrig et nytt krav NAV sentralt og denne rapporten vil være viktig i dette arbeidet. Det ble anbefalt å arrangere en ny dialogkonferanse i løpet av året 2009 og at medarbeidere skal være med i prosessen rundt sertifiseringen. Rapporten vil også bli forelagt styret.

Oppsummering og anbefalinger fra KBT Midt-Norge.

KBT Midt Norge velger å oppsummere noen temaer som synes å ha vært mest sentral i evalueringen.

Et spørsmål er om KIM senteret når målgruppen på en god måte? KIM- Senterets ansatte opplever å ha god kjennskap til hva det vil si å ha psykiske problemer. KIM senteret har etter 10 års drift av arbeidstreningstiltak rettet mot personer med psykiske problemer opparbeidet seg en erfaringsbasert kunnskap på dette område, som kan være verdifull for andre deler av hjelpeapparatet. Fra medarbeiderne legges det vekt på den åpenhet om psykiske problemer som man møter i KIM er en av de viktigste grunner til at man har valgt å søke seg til KIM. Denne åpenheten kommer til uttrykk, både i det daglige på avdelingene og i felles forum; som avdelingsmøter, det daglige allmøtet Morgenuniversitetet og andre seminarer/kurs som KIM senteret arrangerer. Medarbeiderne etterlyser flere tiltak knyttet til det å lære om psykiske problemer, gjennom å bruke foredragsholdere som forteller om sine personlige erfaringer med psykiske problemer og arbeidsliv.

Medarbeiderne peker på at de møter forståelse for de utfordringer psykiske problemer en har i den daglige oppfølgingen fra arbeidslederne; gjennom individuell tilrettelegging av arbeidstid og arbeidsoppgaver dersom man sliter i perioder. Ved noen av avdelingene praktiseres det en ordning hvor medarbeidere, som sliter med å komme seg på jobb blir, etterlyst og oppringt. Det er ikke alle medarbeidere som har fått en slik oppfølging ved fravær. Dette er noe som etterlyses i større grad, først og fremst ved langtidsfravær. I evalueringen er det pekt på at den måte man blir fulgt opp i forbindelse med fravær kan være avgjørende for om man kommer seg tilbake i aktivitet på en god måte.

I evalueringen har medarbeideren blitt spurt om forholdet til arbeidstrening og psykiatrisk behandling. De fleste av de vi har intervjuet har en eller annen form for behandlingskontakt samtidig med tilbudet i KIM. I evalueringen har medarbeiderne vektlagt betydningen av å ha en samtalepartner eksternt samtidig med tilbudet i KIM. Dette er viktig for medarbeideren av flere grunner; å få mulighet til aktiv problemløsning i forhold til arbeidstreningssituasjonen, og å ha noen å kontakte dersom det skulle oppstå store utfordringer med å følge opp arbeidstreningen. Medarbeiderne har lagt vekt på at de savner et tettere samarbeid mellom behandlere og kontaktpersoner i KIM. Et tett samarbeid krever at det er avklart hvilke roller henholdsvis KIM senteret og behandler skal ha, og at det er en løpende kontakt mellom partene som følger opp den enkelte medarbeider.

Opplever medarbeiderne at de lærer noe?

KIM senteret har utfordringer knyttet til målrettet opplæring av sine medarbeidere. I evalueringen pekes det på flere forhold som gjør at man ikke føler seg godt nok ivaretatt på behov for opplæring. Arbeidsoppgavefordeling som favoriserer de som er mest på avdelingen, mangelfull rettelegging for relevante oppgaver etter ambisjon og nivå, og mangelfull kartlegging av behov for opplæring. Dette kan for det første før til at medarbeidere ikke føler at de har nok utfordringer i arbeidssituasjonen. Men, viktigst er det nok at man ikke blir kvalifisert for det ordinære arbeidslivet dersom oppgavene ikke står i forhold til det som

kreves i det. Dersom KIM tilbudet skal være reell arbeidsforberedelse stiller det krav til både til medarbeidere og tiltaket. For det første skal det stilles krav medarbeiderne til oppmøte og arbeidskapasitet. Medarbeiderne har pekt på at fleksibilitet og individuell tilpasning av de krav som stilles til dem og en stor grad av frihet til å kunne justere på krav til oppmøte og arbeidskapasitet dersom helsemessige eller personlige forhold tilsier det.

Medarbeiderne har stilt spørsmål med om kravene som stilles er for vage. Hensynet til individuell tilrettelegging etter arbeidskapasitet og form kan komme i motsetning til det å stille arbeidsforberedende krav til medarbeideren og KIM tilbudet sin evne til å kvalifisere personer til arbeid.

Arbeidsmetoder og verktøy:

KIM senteret har ingen tydelig faglig modell for arbeidstrening som er beskrevet. KIM senteret har en erfaringsbasert kunnskap med å drive atferds og rehabiliteringstiltak for mennesker med psykiske problemer i 11 år - uten å ha noen klare beskrivelser av metodikk. Det kommer imidlertid frem i evalueringen at KIM har et godt fungerende system knyttet til rapportering og egevaluering for medarbeiderne i medarbeidersamtaler. Medarbeiderne formidler at man føler seg godt ivaretatt på egen oppfatning av situasjon i denne ordningen og er derfor den form for brukermedvirkning som er tydeligst i KIM tiltaket. KIM senteret har videre en del samlingspunkt og forum, hvor det vektlegges at man deler erfaringer og gir info om psykisk helse og arbeidsliv. Dette gjelder avdelingsmøter, det daglige allmøtet Morgenuniversitetet og møter og seminarer med utvalgte tema. I den periodene vi intervjuet var det lavt oppmøte på MU og varierende hvorvidt avdelingsmøter ble avholdt. En konsekvens av dette er at mange av de intervjuede ikke har opplevd å ha god nok informasjon om KIM senteret. Dette gjelder rutiner ved hver avdeling og KIM som helhet og de krav som stilles til medarbeiderne i tiltaket.

KIM permen er et informasjonsverktøy som man har forsøkt å få implementert til daglig bruk for medarbeiderne. I evalueringen har det kommet frem at få medarbeidere opplever den permen som nyttig. Dette er fordi den ikke inneholder relevant informasjon; om den enkelte avdeling, noe som etterspørres. Medarbeiderne har pekt på at det er nødvendig at også arbeidsledere/ansatte tar permen i bruk i det daglige for at den skal bli nyttig for medarbeideren. Permen blir foreslått brukt som del av en egevaluering, ut fra målsetninger og fremgang – noe som ville gjort den mer anvendelig for medarbeidere. Det har i den sammenheng kommet forslag om at den knyttes opp mot den evalueringen man foretar i medarbeidersamtalene.

Det kan synes som om medarbeidernes informasjon om rutiner og regler for tiltakene i KIM har vært noe mangelfull, som følge av at det ikke har vært nok fokus på de informasjonskanaler man faktisk har i KIM.. KIM senteret har i den perioden vi har gjennomført evalueringen vært inne i en periode med økonomisk usikkerhet og utskiftninger av ansatte. Dette kan være en forklaring på hvorfor det har vært knyttet usikkerhet rundt de fora som er etablert som informasjonskanaler og at medarbeiderne opplever å ikke få tilstrekkelig informasjon som de behøver for å nyttiggjøre seg tilbudet i KIM.

Brukermedvirkning.

Når vi spør medarbeiderne om de opplever å ha medvirkning i tiltaket – nevner de fleste ordningen med medarbeidersamtaler og rapporteringsrutiner som den viktigste kanalen for individuell brukermedvirkning. Opplevelsen av at man blir spurt om hvordan man har det og om man har forslag til løsninger på konkrete oppgaver av arbeidslederen er videre en del av opplevelsen av å kunne medvirke i det daglige. Når det gjelder forholdet til

tillitsmannssystemet og adgang til å kunne gi tilbakemeldinger til KIM senteret som system, er det får som har erfaring eller kunnskap om hvordan dette fungerer. Dette kan henge sammen med at man ikke har gode nok informasjonsrutiner ovenfor de medarbeiderne som ikke er aktive knyttet til tillitsmannsystem og styring i KIM. I dialogkonferansen ble behovet for et medarbeiderforum (tilsvarende de ansattes ukentlige forum KIM forum) diskutert. Der ble det fremhevet at det er et stort behov for et slikt forum for å dele erfaring og utveksle informasjon om de ulike avdelingene. Det ble da pekt på at det er nødvendig med et system for videreformidling av innspill fra dette forumet til eks KIM forum, lederteam og styre i større grad enn man får til gjennom tillitsmannsordning og avdelingsmøter i dag. Det har kommet opp spørsmål knyttet til formell klagebehandling fra medarbeidere knyttet til rutiner for klager og at klager ikke har blitt tatt til følge.

Avslutningsvis blir KIM- Senteret opplevd av medarbeiderne å gi god individuell bistand og tilrettelegging av arbeidstreningen. Forståelse for psykisk helseproblem fremheves særlig og en åpenhet som har stor betydning for medarbeidernes evne til å bygge selvtillit.

Litteraturliste:

- Andreassen, Tone Alm & Grut, B Lisbet (2001): Brukermedvirkning som endringsmekanisme: evaluering av en modell for kvalitetsforbedring i psykisk helsevern gjennom tilbakeføring av brukererfaringer. Oslo: SINTEF Unimed.
- Bjørger D og Westerlund H(2001) Jo takk, bare bra... Prosjekt "Kvalitetsforbedring gjennom brukererfaring" 1998-2001. Mental Helse Sør-Trøndelag, 2001.
- Bjørger, Dagfinn (2004) "Sommerstua, et treffsted med pusterom" Trondheim kommune.
- Bjørger D og H Westerlund (2005) "Lettere tilgang til en samordnet psykiatritjeneste" Delprosjekt IV Brukermedvirkning. Mental Helse Sør-Trøndelag.
- Bjørger D og H. Westerlund (2005) "Psykiske problemer og tjenestekvalitet i Stjørdal" Rapport fra "Bruker Spør Bruker" i KUP prosjektet i Stjørdal. Stjørdal kommune.
- Gustavsen, Bjørn (1995): "Workplace Reform and Democratic Dialog".
- I O. Eikeland & H.D. Finsrud (eds.) Research in Action/Forskning og Handling. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Hauger, Bjørn (2000): "Dialogkonferanse som metode i det rusmiddelforebyggende arbeid". Skien: Borgestadklinikken.
- Hauger, Bjørn & Rønningen, Grete Eide (1999): "Medvirkning fra barn og unge i helsefremmende og forebyggende arbeid: ressurstilnærming og metode". Borgestadklinikken.
- Krueger, R. & Casey (2000). Focus Groups. 3rd edition. A practical guide for applied research. Thousand Oaks, Sage Publications
- Krueger, R. (1994). Focus groups. A practical guide for applied methodology. 1: 3, pp. 183-203.
- Kvale, Steinar (1997): Det kvalitative Forskningsintervju. Oslo: Ad Notam Gyldendal
- Levin, Morten & Klev, Roger (2002). Forandring som praksis. Læring og utvikling i organisasjoner. Bergen: Fagbokforlaget.
- Wibeck, V (2000). Fokusgrupper – om fokuserande gruppeintervju som undersökningsmetod. Lund: Studentlitteratur, Sverige.
- Wilkinson, S. (1998). Focus group methodology: A review. International Journal of social research.
- KIM senterets årsberetning for 2007

Vedlegg temaguide:

Hovedtema	Spørsmål	Stikkord
Innledning	<p>Hva ønsker vi med dette møtet</p> <p>Velkommen og takk for at dere tok tid til å komme</p> <p>KIM ønsker å utvikle tilbudet og er svært opptatt av medarbeidernes kunnskap om tilbudet KIM gir.’</p> <p>Solidaritet – alle må få komme til orde – unngå å snakke i munnen på hverandre</p> <p>Alle meninger er verdifulle –folk er forskjellig - motsatte meninger er viktig – gir tilgang til forskjellige egenskaper ved tilbudet.</p>	
Proessen	<p>Anonymitet</p> <p>Moralsk taushetsplikt – ikke forteller om hva og hvem har snakket i møtene.</p> <p>Det er dine erfaringer som er viktig ikke andres meninger.</p>	
Innlednings spørsmål	<p>Hvilket tilbud har du fra KIM-senteret i dag.</p> <p>Hvilket tilbud har du hatt fra KIM-senteret?</p> <p>Hvordan fungerer KIM-senteret sitt tilbud i forhold til tilbud de har hatt tidligere?</p> <p>Hva fungerer bra /fungerer ikke</p>	
Oppstart i KIM senteret.	Hvordan fikk du vite om KIM senteret?	Tidlig inntak. (Formulere det bedre.) Andre ting?
	Hva var/er viktig for deg i tilrettelegging ved oppstart i KIM?	
	Hva forventet du da du startet i KIM ?	
	<p>Hva er styrken ved tilbudet KIM senteret gir?</p> <p>Hva er svakhetene?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Individuell oppfølging? • Flexibilitet? • Positivitet? • Ivaretagelse av egen situasjonsbeskrivelse? • God kommunikasjon? • Forståelse for din individuelle

Hovedtema	Spørsmål	Stikkord
		situasjon?
Samtidig behandlingstilbud/arbeidstrening?	Hvilken betydning har det at arbeidstrening foregår samtidig med behandling? Er det samarbeid mellom behandleren din og KIM? Har det noe positiv betydning i behandlingssammenheng at du er i arbeidstrening. Har det positiv effekt i arbeidstreningen at du går i behandling samtidig.	
Personlig utfordring Krav	Hvilken opplevelse har du av de krav som stilles til deg som medarbeider i KIM. Får du brukt egne ressurser /kunnskap du har i KIM ?	<ul style="list-style-type: none"> • For store krav. • For små krav.
	Hva opplever du som viktig for forberedelse til arbeidslivets krav? (I KIM senteret) Har du blitt utfordret på ting du ikke makter så bra ?	
Personlig utvikling	Har du opplevd å makte ting bedre enn du trodde ? Hva bidro eventuelt til det ?	
Arbeidsledere/ tilretteleggere funksjon. sin	Er du med i diskusjonen om de daglige arbeidsoppgavene på avdelingen? Har du fått informasjon om de regler og rutiner som eksisterer for arbeidstrening i KIM?	<ul style="list-style-type: none"> • Tydelighet? • Kommunikasjon? • Andre forhold?
	Hvordan opplever du arbeidslederne sin funksjon Hva er viktig med deres funksjon Hva burde de ha gjort bedre	
Arbeidsoppgaver.	Hvordan opplever du arbeidsoppgavene du deltar i arbeidstreningssituasjonen i KIM? Er arbeidsoppgavene i tråd med hva du ønsker å gjøre videre ? Får du kjennskap til arbeidsoppgaver du ønsker å jobbe med senere Lærer dere noe av arbeidet. For arbeidsforberedelse	<ul style="list-style-type: none"> • Interessante? • Riktig for dine evner og interesser? • (Hva er viktig for at du skal kunne komme videre i forhold til jobb.) •

Hovedtema	Spørsmål	Stikkord
Brukermedvirkning.	<p>Kjenner du begrepet brukermedvirkning</p> <p>Har du innflytelse på hvordan tilbudet ditt blir utformet i KIM?</p> <p>Hvordan blir din medvirkning eventuelt tilrettelagt for i KIM.</p> <p>Opplever du at du er med på å skrive rapportene som blir skrevet om deg i KIM</p> <p>Opplever du at du får innflytelse på innholdet i rapportene?</p> <p>Hvordan fungerer medarbeidersamtalene i KIM?</p> <p>Hva kunne vært bedre ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Får du sagt ditt? • Blir du hørt? • Får du tilbakemelding på hvordan du utfører jobben?
	Kjenner du ordningen med morgenuniversitetet. Hvordan fungerer det	
Samarbeidet med andre instanser	<p>Bidrar KIM-senteret i ditt samarbeid med andre instanser i ditt tilbud?</p> <p>Hva bidrar KIM med?</p> <p>På hvilken måte?</p> <p>Hvilken betydning har det for deg i ditt tilbud?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • NAV sosial, NAV trygd? • Barnevern. • Behandlingsapparatet.
	Fungerer KIM støttende for deg i samarbeid med andre ?	
Avslutning	<p>Oppsummert</p> <p>Hva er det viktigste vi har diskutert som må meldes tilbake i KIM?</p>	



2008 -2009

Bruker Spør Bruker evaluering KIM senteret