
Bruker Spør Bruker evaluering
Trondheim Kommune
Oppfølgingstjenesten Øst og Midt-
Byen.

KBT Midt-Norge,
2010.

Heidi Westerlund, Ola
Kristian Johansen og Dagfinn
Bjørgen

Bakgrunn for Bruker Spør Bruker Oppfølgingstjenesten Østbyen og Midtbyen.....	4
Problemstillinger i undersøkelsen:	5
Metoden Bruker Spør Bruker.	6
Koding av datamaterialet for undersøkelsen:	8
Om undersøkelsen:	9
Relevante tema som ikke er belyst i undersøkelsen:	10
Dialogkonferansen 28.02.11:	10
Funn i undersøkelsen:.....	11
Forventinger til Oppfølgingstjenesten:.....	11
Mestring av rusavhengighet og psykiske problemer:.....	11
Ideelle organisasjoner.....	13
Sosiale medier:	13
Hva skal til for at du skal klare deg uten hjelp fra Oppfølgingstjenesten i fremtiden?....	14
Kontinuitet og tilgjengelighet i Oppfølgingstjenesten.	15
Avslutning av kontakt med Oppfølgingstjenesten:	17
Oppfølgingstjenestens arbeidsmetoder:	18
Erfaringer med Ansvarsgruppe:	19
Håp og motivasjon:	20
Innflytelse og brukermedvirkning:.....	21
Innflytelse:.....	21
Gruppetilbud i Oppfølgingstjenesten:	22
Tilbud til personer med innvandrerbakgrunn:.....	24
Barn som pårørende til brukere av Oppfølgingstjenesten:.....	25
Oppfølgingstjenestens forhold til andre tjenester:	26
Oppfølgingstjenestens samarbeid med spesialisthelsetjenesten:.....	27
NAV:	28
KBT Midt-Norges konklusjoner og anbefalinger til Trondheim	29
Kommune:	29
Referanseliste:	32
Intervjuguide:	33

Bakgrunn for Bruker Spør Bruker Oppfølgingstjenesten Østbyen og Midtbyen.

Bruker Spør Bruker Øst og Midt-Byen er den 5 undersøkelsen KBT Midt-Norge har gjennomført for Trondheim kommune i tidsperioden 2004 – 2011.

Prosjektet ble gjennomført høsten 2010/våren 2011. Leder for Oppfølgingstjenesten Øst og Midt-Byen, Torbjørg Sandberg kom med henvendelse til KBT Midt-Norge tidlig på høsten 2010.

I 2009 gjennomførte Oppfølgingstjenesten i distrikt Heimdal og Lerkendal en Bruker Spør Bruker undersøkelse i samarbeid med KBT. Prosjektet i Østbyen og Midt-Byen kan sees som en oppfølging av det første prosjektet.

Vi håper at Trondheim Kommune med dette har fått et godt grunnlag til å vurdere Oppfølgingstjenestenes fungering for brukerne.

Vi takker Oppfølgerne i Øst og Midt-Byen for god tilrettelegging for intervjuundersøkelsen. En særlig takk til Brit Soltvedt og Svein Sørensen som stod for rekruttering og tilrettelegging i samarbeid med oss.

Vi takker også dere vi fikk intervjuer for gode samtaler om tjenestens innhold. Vi håper vi har klart å formidle erfaringene på en god måte.

Trondheim april 2011.

Heidi Westerlund

Ola Kristian Johansen

Dagfinn Bjørgen

Problemstillinger i undersøkelsen:

KBT Midt-Norge og Oppfølgingstjenesten har samarbeidet om utarbeidelsen av problemstillinger for evalueringen.

For intervjuundersøkelsen er det utarbeidet en intervjuguide med følgende hovedspørsmål:

1. Forventninger brukerne har til Oppfølgingstjenesten.
2. Bidrar kontakten med oppfølgingstjenesten til at man klarer seg bedre?
3. Innflytelse og medvirkning i tilbudet fra Oppfølgingstjenesten.
4. Bidrar oppfølgingstjenesten til å gjøre hverdagen enklere for brukerne?
5. Hva har fungert og hva har ikke fungert i Oppfølgingstjenesten i følge brukerne.
6. Hva bidrar til at brukerne kan klare seg uten hjelp fra Oppfølgingstjenesten i fremtiden. Hva skal til for at de skal gjøre det?
8. Opplever brukerne at kontaktpersonene i Oppfølgingstjenesten lytter til dem?
9. Behov brukerne har av hjelp fra Oppfølgingstjenesten, som de ikke får i dag?
10. Rolleavklaringer mellom Oppfølgingstjenesten og andre tjenester.

I intervjuene har vi for øvrig lagt vekt på at intervjudeltakerne skal få mulighet til å komme med de problemstillinger de mener er viktig for å vurdere kvaliteten på tjenestene.

Intervjuformen i Bruker Spør Bruker er tilrettelagt for dette.

Utvalg:

Denne BSB skiller seg fra tidligere undersøkelser fordi det er gjort et tilfeldig utvalg i rekrutteringen. Intensjonen med dette var at vi ville forsikre oss om at Oppfølgingstjenesten valgte respondenter som beskrev tjenestetilbudet på en fordelaktig måte som ikke var representativ for brukergruppen.

KBT deltok ikke i denne prosessen. Oppfølgingstjenesten gjorde denne utvelgelsen selv. Å gjøre et tilfeldig utvalg av denne brukergruppen viste seg å ikke være uproblematisk. Da vi skulle gjennomføre intervjuene var det bare ca 50 % av brukerne som møtte.

Dette medførte at vi måtte gjennomføre en ny runde med intervjuer, slik at vi fikk en tilstrekkelig mengde respondenter.

Brukerne som ble forespurt om å delta i denne runden ble utvalgt av oppfølgingstjenesten ut fra hvem de mente at det var mest sannsynlig at ville møte opp. Det ble også rekruttert brukere med erfaring fra de aktuelle områder Oppfølgingstjenesten ønsket å få tilbakemelding på.

Undersøkelsen tyder imidlertid ikke på at disse to utvalgsgruppene representerer noen vesentlig holdningsforskjell til oppfølgingstjenesten.

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/KBT Midt-Norge ved Dagfinn Bjørngen og Heidi Westerlund i Trondheim har prøvd metoden i flere evalueringer: <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 mellombrukere 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:

- 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 fra brukere i ulike trinn i undersøkelsen.

Intervjuer

BSB er en evalueringsmetode der fokusgruppeintervjuene står sentralt.

I fokusgruppeintervjuene legges det vekt på at alle deltakerne skal komme til orde og få formidlet egne erfaringer med tjenestene. At flere brukere med ulike erfaringer med det samme tjenestetilbudet møtes kan virke forløsende. Å lytte til andres erfaringer gir assosiasjoner til episoder brukerne kan benytte for å illustrere sin opplevelse av

tjenestetilbudet. Fokusgruppesamtalen kan også ha den effekt at den bevisstgjør brukerne på forholdet mellom dem og tjenesteyter.

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 (Krugger & Casey 2000, Wibeck 2000, Wilkinson 1998), å 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 forbindelse med BSB-prosjektet er det benyttet både individuelle, kvalitative intervjuer og fokusgrupper både med brukere. Begge former for intervju har 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.

Svein Sørensen, Britt Soltvedt og Jan Solbu har vært kontaktpersoner i forbindelse med koordinering av møtene. I planleggingen har Heidi Westerlund, Dagfinn Bjørgen og Ola Kristian Johansen deltatt fra KBT. Intervjuene har blitt gjennomført i lokalene til Oppfølgingstjenesten, Lade og hjemme hos en av brukerne.

En til en intervjuer ble benyttet når brukere hadde vanskelig for å delta i fokusgruppemøter.

På bakgrunn av opplysninger fra oppfølgingstjenesten ble respondentene fordelt mellom intervjuerne etter intervjuernes erfaringsbakgrunn. Effekten av at respondenten ble informert om intervjuers erfaringsbakgrunn var at tiliten og den gjensidige forståelsen skapte en god ramme for samtalen.

Det ble også gjennomført eneintervjuer som en konsekvens av at det bare kom en deltaker til fokusgruppeintervjuet. I disse intervjuene var både Heidi Westerlund og Ola Kristian Johansen intervjuere.

Det er gjennomført 4 fokusgruppemøter med 21 brukere, men de aller fleste intervjuer har vært individuelle intervjuer.

Brukergruppa er mangfoldig, derfor har det vært en utfordring å finne riktig intervjuform i hvert enkelt tilfelle.

Vi har lagt vekt på å benytte en fleksibel tilnærming i intervjuene, med vekt på legge til rette for at informanten får gi uttrykk for det han eller hun har å formidle.

Dialogbasert metode.

Resultatene fra fokusgruppeintervjuene blir grunnlag for dialogbaserte møter såkalte ”dialogkonferanser”.

Dialogkonferanse er et møte mellom tjenesteutøvere, brukere/pasienter 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 (Gustavsven 1995).

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).

Felles for alle dialogkonferanser er at de er sammensatt av sesjoner, dvs. dialoger, på ulike nivåer blant deltakerne i løpet av konferansen, blant annet vekslende 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. 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 & Kleiv 2002).

Koding av datamaterialet for undersøkelsen:

Analysen er gjennomført ved hjelp av NVIVO 8 databearbeidingsprogram. Analysen er utført av Heidi Westerlund, Ola Kristian Johansen og Dagfinn Bjørgen.

Det ble foretatt en grovkategorisert systematisering / tematisering av dataene i forhold til spørsmål i temaguide/intervjuguide og ut fra de temaer som deltakerne er opptatt av i intervjuene. Dette kan både være temaer som er direkte nevnt i intervjuene og temaer som mer indirekte er.

Deretter har vi foretatt en utvelgelse av illustrative sitater fra intervjuene som gjengir brukernes kvalitative beskrivelser på generelt nivå under hvert tema.

Vi vektlegger å bruke sitater for best mulig å gjengi brukernes situasjonsbeskrivelse som del av det å styrke brukerperspektivet i undersøkelsen og å gi en mest mulig praksisnær beskrivelse av møtet mellom bruker og tjeneste.

Prosessrapporten er en oppsummering av hovedpunktene fra intervjuene etter tema. Denne er en foreløpig tilbakemelding til avdelingen, i forkant av dialogkonferansen.

Denne rapporten blir sendt oppfølgingstjenestens lederteam. Rapporten blir behandlet av de ansvarlige og kvalitetssikret for offentliggjøring i dialogkonferanse.

I den øvrige data analysen har vi kodet datamaterialet for å anonymisere både respondenter og personer som er blitt omtalt i intervjuene.

Der ansatte i Oppfølgingstjenesten blir nevnt ved navn endres de til oppfølger. Brukere og andre personer som blir nevnt får konstruerte navn. Ansatte i andre tjenester som blir nevnt i sitater får eks NAV ansatt, LAR ansatt, overlege.

Dette gjelder personnavn, stedsnavn og andre opplysninger som kan svekke anonymiteten til enkeltpersoner.

Om undersøkelsen:

KBT vil fremheve noen fokusområder som virker å være viktige for vårt utvalg. Anbefalingene ses i lys av at *”Oppfølgingstjenestens forse er tålmodighet og troen på menneskets endrings- og forbedringspotensialet”* (Sitat fra dialogkonferansen).

Utvalgets størrelse vil som kjent legge noen begrensninger på hvor generaliserbare disse funnene er, men vi mener allikevel å ha gode holdepunkter for å si at disse fokusområdene vil treffe brukergruppes behov.

Oppfølgingstjenesten ga under dialogkonferansen uttrykk for at de leter etter en ”trylleformel”. Det kan vi ikke gi, vi vil heller tvert i mot understreke at det som er riktig for en bruker kan være helt feil for en annen. Det som har fremkommet tyder på at Oppfølgingstjenesten har lyktes ganske godt med å gi et individuelt tilpasset tilbud.

Brukernes forventninger til Oppfølgingstjenesten er svært forskjellige, dette virker å være et produkt av brukernes tidligere erfaringer med velferdstjenester. Det har ikke fremkommet at denne uklarheten har utgjort et problem for brukerne, men en tidlig forventningsavklaring kan uansett virke hensiktsmessig. Dette kan kanskje løses med å gjøre brukerne kjent med retningslinjer for hva Oppfølgingstjenesten kan bidra med. Vi anbefaler også at disse retningslinjene utarbeides sammen med ”representative” brukere.

- Gi mer informasjon om ulike kultur/sosiale tilbud for å øke trivselen, gi brukerne sosiale mestringsopplevelser og styrke brukernes sosiale kapital.

- Presentere brukerne for alternative behandlingsformer slik at de kan finne sine egne mestringsstrategier. Dette fordi flere av brukerne etterlyser andre metoder for å mestre sine utfordringer enn de metodene de har benyttet så langt. Vi vil også understreke betydningen av at brukerne føler et eierforhold til sitt eget behandlingsopplegg.
- Fortsatt fokus på tilgjengelighet og bistand til økonomisk styring – med selvstendighet som mål

I dialogkonferansen ble det uttrykt fra både brukere og Oppfølgingstjenesten at KBT har truffet godt med undersøkelsen. Oppfølgingstjenesten ønsker å vite mer om hvilke erfaringer brukerne har med andre tjenesteytere, for eksempel poliklinikker. Hva de tilbyr og om oppfølgingstjenesten må differensiere seg mer. Det fremheves også at det er behov for tydelighet på hva oppfølgingstjenesten kan bidra med.

Relevante tema som ikke er belyst i undersøkelsen:

KBT Midt-Norge vil anbefale følgende problemstillinger for videre undersøkelser i Oppfølgingstjenesten, basert på noen av de spørsmålene vi ikke har fått belyst nok til at det ble et tema i rapporten. Disse er:

- Bruk av tvang.
- Forskjell mellom ulike tjenester innad i kommunen.
- Hva er rus – hva er psykiatri?
- Konkretisering av hvilke krav som kan stilles til brukerne.

Spørsmålene kan utdypes av KBT i et samarbeid med Oppfølgingstjenesten som en oppfølging av denne undersøkelsen.

Dialogkonferansen 28.02.11:

Dialogkonferansen ble avholdt den 28. februar 2011. Det var 30 deltakere i konferansen. Deltakerne var fra Oppfølgingstjenestens egen ansatte, 15 brukere og fra NAV i distriktet. KBT sine medarbeidere i undersøkelsen presenterte funnene i form av en foreløpig rapport, kalt prosessrapport. Det var flere, sterke brukere som markerte seg med innspill i konferansen

Funn i undersøkelsen:

Forventinger til Oppfølgingstjenesten:

Brukere som henvender seg til oppfølgingstjenesten kommer med en forventning om hva tjenesten kan bidra med.

Hvilke forventinger brukerne har til tjenesten var også et av spørsmålene i intervjuguiden for undersøkelsen.

Det har ikke fremkommet noen tydelige funn på hva forventingene til Oppfølgingstjenesten er

I dialogkonferansen ble forventinger fra brukerne fremmet som et tema som var savnet/burde utdypes i undersøkelsen.

Vår erfaring er at mange brukere kommer med få forventinger til hva man kan få hjelp. For mange kan Oppfølgingstjenestene være kun en ny offentlig instans de må forholde seg til.

I dialogkonferansen fortalte en bruker følgende om sine forventinger i sitt første møte med Oppfølgingstjenesten:

”For oss så er det jo bare et nytt møte med Trondheim Kommune, vi vet jo ikke hva vi har krav på osv. Jeg har vært veldig heldig med min oppfølger fordi vi treffes på kafé eller liknende, for da føler jeg at vi bidrar til samfunnet med en gang. Viktig å komme seg ut og ikke bare sitte på et kontor eller liknende.”

I konferansen ble det også pekt på at førstesamtalen med oppfølgingstjenesten er svært forskjellig fra bruker til bruker og da er det ikke desto mindre viktig å spørre om hva man kan bidra med og hvilke forventinger denne har.

Mestring av rusavhengighet og psykiske problemer:

Vårt mandat besto ikke av å finne ut om brukerne ønsket en endring i sin livsførsel, men sett i forhold til hva brukerne selv kommuniserer ble vi tidlig enige innad i prosjektgruppa om at vi ikke kunne overse dette fenomenet.

”Det var tilbudet her det. Det var ikke noe, jeg fikk ikke noe, jeg søkte flere ganger om å få psykologitimer på Tiller og sånn.(...)Fikk bare avslag, for at jeg ikke var rusfri.”

Flere av brukerne er så knyttet til dette tjenestetilbudet at de ikke ser for seg å være foruten det selv om de blir rusfrie. Dette virker å handle om den trygghet brukerne føler med å ha et tilbud som ikke endres, og en relasjon til et offentlig tjenestetilbud som ikke kan utøve noen form for sanksjon.

Det blir ytret ønske om at KBT redegjør eksplisitt for hva som ligger i vårt funn som viser at mange har sosiale behov de ikke får dekket.

Mange av brukerne de har et svært begrenset nettverk og lever en isolert tilværelse. Det er en krevende øvelse å opparbeide seg et helt nytt sosialt nettverk.

Bakgrunnen for at vi ønsker å vektlegge å belyse ulike aspekter rundt de sosiale behovene er vissheten om hvor viktig sosial kapital er for å kunne leve et ”normalt” liv – herunder samtidsbevissthet, relasjonskompetanse og andre nødvendige verktøy for å kunne ”mestre” ulike sosiale arenaer.

Ikke bare vil brukerne få et verdig liv å bedre sine muligheter for å gjøre seg uavhengige av oppfølgingstjenesten ved å styrke sin sosiale kapital, men det er også en forutsetning for mange av de brukerne som ønsker å oppnå rusfrihet. Disse brukerne må rett og slett bygge seg et nytt nettverk for å lykkes med sitt ønske om endring. Sosial kapital er en kapitalform som ikke forvitres av at man bruker den – den styrkes.

Undersøkelsen tyder på at brukerne kan fungere bedre i samfunnet med enkle tiltak. Det er ting i livet til brukerne som må på plass før de kan fungere godt.

Vi ønsker derfor å fremheve følgende punkter fra undersøkelsen:

1. Kulturopplevelser og sosiale opplevelser.
2. Å bidra i arbeidslivet og betale skatt.
3. Bli uavhengig av bistand fra NAV.

I undersøkelsen sa mange av respondentene ikke visste om treffstedstilbudet i Trondheim kommune. Dette gjelder også kommunens kultur og fritidstilbud.

Det er i denne sammenheng veldig viktig at oppfølgingstjenesten får ut informasjon om hva slags tilbud som finnes. Mange trenger å bli presentert for et av treffstedene i byen og. Da er det viktig at kultur og fritidstilbud som ikke koster for mye blir kjent for brukerne.

En av brukerne som deltok i dialogkonferansen presenterte sine erfaringer med hvordan han ble kjent med at Oppfølgingstjenesten. Han sa: *”Man må prøve å markedsføre seg overfor andre etater for å komme inn i systemet. Jeg var på institusjon en stund, oppfølgeren min der tok direkte kontakt med oppfølgingstjenesten i Trondheim og det var sånn jeg kom i kontakt med tjenesten her da”*.

Vi tolker det denne brukeren til at han måtte til en annen behandlingsinstitusjon for å få informasjon om at Oppfølgingstjenestens tilbud eksisterte.

Mange har et tett forhold til Oppfølgingstjenesten. Det er flere som oppgir at de ikke kunne klart seg uten dette tilbudet på intervju tidspunktet. Trygghet i livssituasjonen er et av argumentene respondentene gav for dette.

Respondentene har pekt på behovet for alternative behandlingsformer for å mestre sine rus og psykiske problemer. Dette gjelder metoder for å mestre psykososiale utfordringer og alternativer til medisinerer.

Arbeid, utdanning, bolig og et avklart forhold til økonomi er en forutsetning for et godt sosialt liv og en god helse. Slik vi har tolket dette antar vi at etter hvert som brikkene faller på plass

for brukerne – jobb, sosial kapital, økonomi, bolig osv vil Oppfølgingstjenesten bli overflødig for de brukerne som lykkes med å bli rusfrie, og eller finne andre mestringsstrategier for sine mentale utfordringer.

Ideelle organisasjoner.

I dialogkonferansen kom oppfølgingstjenesten sitt forhold til ideelle organisasjoner opp som eget tema. Oppfølgingstjenesten Øst og Midtbyen har lang tradisjon for å samarbeide med frivillig sektor om å finne et godt tilbud til sine brukere. Dette arbeidet bør etter vår mening styrkes og videreutvikles. Fra undersøkelsen vil vi fremheve følgende:

1. Å gi informasjon om selvhjelpsgrupper og sosiale tiltak i samarbeid med andre institusjoner og organisasjoner er viktig for å bidra til å brukerne et sosialt nettverk. Dette kan være inngangsbilletten til flere nettverk uavhengig av hvilken bakgrunn man har og hva som passer best.
2. Oppfølgingstjenesten bør ha et enda tettere samarbeid med nettverkene i ideelle organisasjoner. I nettverkene er det en del ildsjeler som kan følge opp nært til den enkelte bruker.

Sosiale medier:

Et samtidsaktuelt aspekt som ikke har vært vektlagt i undersøkelsesprosessen er IT kompetanse i forhold til bruk av sosiale medier, mail og tilgang til dette. Dette omfatter også SMS og mail kontakt med tjenesten.

På spørsmål fra KBT om oppfølgingstjenesten mener brukerne har tilstrekkelig kunnskap og tilgang til bruk av sosiale medier som e-post, Facebook osv svarer en av de ansatte at ”de fleste har tilgang til internett og mestrer dette godt”.

Det ble også fremhevet at oppfølgingstjenesten er tilgjengelige både på nett, mail og sms.

KBT er svært positive til tilgjengeligheten, men vi ser allikevel behov for å påpeke at i vårt beskjedne utvalg var det flere av brukerne som manglet både tilgang til og kunnskap om bruk av internett.

Også en av deltakerne på dialogkonferansen etterlyste mer kunnskap om bruk av internett.

Årsaken til at disse brukerne ikke har nødvendig tilgang og kunnskap om bruk av internett varierer, men virker å bunne i økonomiske og kunnskapsmessige forhold der brukerne ikke har egen datamaskin og dermed ikke gode nok forutsetninger for å tilegne seg IT-kompetanse.

KBT har følgende anbefaling:

1. Det bør settes inn tiltak som gjør brukere i bedre stand til beherske sosiale medier, som Facebook, Twitter og andre webbaserte muligheter for sosial kontakt.

2. Å legge til rette for dette er først og fremst knyttet til å øke IT kunnskaper. En annen side av det er å veilede i det å kunne beherske slike medier på en slik måte at man ikke stigmatiserer seg selv.

Hva skal til for at du skal klare deg uten hjelp fra Oppfølgingstjenesten i fremtiden?

Dette var et av spørsmålene oppfølgingstjenesten ønsket å få svar på fra respondentene og et hovedspørsmål i intervjuguiden.

Fra undersøkelsen kan vi peke på flere forhold som viktig for å bli selvstendig fra Oppfølgingstjenesten.

”Men altså, jeg tror, uansett hvor langt jeg kommer meg nå, ut i jobb og alt det der, så tror jeg ikke jeg vil miste kontakten. Jeg kommer iallfall til å ta en telefon innimellom, og det tror jeg faktisk oppfølgeren kommer til å gjøre tilbake og. For bare liksom å høre staa, ikke sant? Og jeg kommer sikkert til å sende julekort og ett og annet sånt da. Så, for at, de har jo stilt... tross alt vært en så stor del av ens eget liv da, at du skyver ikke folk ut, liksom, etter 8 år.”

Det å få en bedret familiesituasjon er et. Mange snakker om sitt avhengige forhold til NAV.

Mange av respondentene har oppgitt at det å bli uavhengig av å få hjelp og ytelser fra NAV og å være i arbeid er en forutsetning for å leve et selvstendig liv.

Et annet viktig forhold respondentene har pekt på er det å være uavhengig av medisiner og annen behandling for. Å få venner og ha noen andre enn oppfølgingstjenesten å snakke med er også viktig for å kunne være uavhengig av alle deler av tjenesten, i følge undersøkelsen

Trening og fritidsaktiviteter er noe som intervjudeltakerne oppgir som viktig del av selvstendigjøringen. Det å ha en sykdom som man har tilbakefall i gjør det vanskelig for brukere å tørre å se langt frem.

Personer som sliter med psyke eller rus kan ha problemer med å bruke det ordinære velferdstilbudet kultur og fritid i kommunen.

Dette kan også gjelde for det ordinære kulturtilbudet.

”Ja, jeg håper jo det en gang da selvfølgelig. Men det er jo greit å ha... Jeg håper jo jeg kan ha denne ordningen så lenge jeg ber om det selv da. Men jeg vil jo slutte med det etter hvert... når jeg føler at tiden er inne for det.”

Det er viktig at Oppfølgingstjenesten kan legge til rette for at brukere kan dette.

Kultur er mer enn bare forlystelse. Det kan også være en mulighet for å trene på sosiale situasjoner.

De fleste av respondentene er tydelige på at de ikke ønsker å avslutte kontakten med oppfølgingstjenesten, men om de må så trekker de frem følgende som forutsetninger for at de skal kunne klare seg uten tilbudet fra Oppfølgingstjenesten:

- Avklart forhold til NAV.
- Ordnete familieforhold og et bedret sosialt nettverk.
- Arbeid eller arbeidslignende tiltak.
- God økonomi, eller at man får god bistand til å få en mer ordnet økonomi.

Mange av brukerne er redd for at tilbudet skal bli avsluttet, de føler at de er i ferd med å bli avvist og tror at tjenesten er i ferd med å bli avsluttet uten at de har fått noe informasjon om dette.

For å bidra til dette tror vi i KBT at Oppfølgingstjenesten bør gi brukerne muligheten til å ha en viss tilgjengelighet en tid etter avslutning av tett kontakt. Det er også viktig hvordan man kommuniserer med enkeltbrukeren om avslutning av kontakten, slik at det ikke bidrar til utrygghet.

Oppfølgingstjenesten bør gå videre med undersøkelsen med å se på:

- Vedtakenes varighet og innhold for den enkelte bruker. Dette er et spørsmål som må avklares i forholdet til forvaltningsenhetene og andre samarbeidende tjenester i den enkeltes sak.
- Avklare hvilket handlingsrom den enkelte oppfølger har innenfor vedtakene og hvordan de jobber opp mot andre tjenester.

Kontinuitet og tilgjengelighet i Oppfølgingstjenesten.

Brukerne flytter av og til mellom de ulike bydelene, derfor ble det under dialogkonferansen reist spørsmål om det er automatikk i at brukerne må bytte oppfølger når de flytter til et annet distrikt.

De fleste av respondentene har oppgitt at den enkelte oppfølger er lett tilgjengelig for dem i det daglige.

”Det er oppfølger som ringer og spør hva jeg trenger og om jeg trenger noe og om det går bra med meg.(...)Så du har ikke tatt kontakt direkte selv?(...)Nei, hvis jeg har behov for hjelp så kommer jeg hit og snakker med dem. Men ellers så vil jeg ikke forstyrre de, for jeg vet at de har mye å gjøre.

Alle intervjudeltakerne har hatt tett kontakt med oppfølgingstjenesten over tid.

Tilgjengeligheten til tjenesten synes god fordi det er lett å få rask kontakt med sin oppfølger dersom man henvender seg. For noen brukere kan det være vanskelig å ta kontakt selv. Da er tilgjengeligheten til tjenesten avhengig av at oppfølgeren tar kontakt.

De fleste av respondentene har oppgitt at de får svar på henvendelser til oppfølgeren sin i løpet av samme dag eller neste.

At brukeren har mulighet til å kontakte oppfølgeren sin på SMS og mail har vist seg å ha betydning for hvor tilgjengelige de er. De aller fleste av respondentene har oppgitt at de får svar på sine henvendelser i løpet av en dag.

Det kan også være et spørsmål om hyppigheten på kontakten, at det for eksempel går fra hyppig kontakt til færre kontakter. Det er også en måte å tenke et løp på.

Det er behov for en avklaring i forhold til følgende problemstillinger:

- Må man skifte Oppfølger og distrikt dersom man flytter innenbys i Trondheim kommune? Vi får opplyst at Oppfølgingstjenesten tidligere var rigid på dette området, men at det i dag er mer vanlig å beholde sin oppfølger. KBT- Midt-Norge understreker et behov for avklaring og tydelighet rundt dette.
- Førstekontakten med den enkelte bruker er viktig. For å bidra til at noen har ansvaret for den enkelte bruker bør det være to oppfølgere som kontaktpersoner i oppstartfasen.
- Oppfølgingstjenesten bør legge til rette for informasjonsteknologiske hjelpemidler blir mer tilgjengelig for de av brukerne som ikke har tilgang i dag.
- Trondheim kommune bør avklare regler for hvordan brukere som flytter mellom de ulike distriktene i Oppfølgingstjenesten kan få kontinuitet i de personer som følger en opp.

Avslutning av kontakt med Oppfølgingstjenesten:

Det kan være usikkert å avslutte kontakten med oppfølgingstjenesten dersom man ikke tror at man kan mestre livet sitt uten å ha støtte fra det offentlige.

”Men det er jo noe jeg aldri kan føle meg trygg på at aldri kommer tilbake. Jo mer tid som går og jo mindre jeg ser av det jo bedre. Det å komme i fast jobb og bli trygg på det er viktig før jeg kutter ut det tilbudet her. Så har jeg jo bare arbeidspraksis nå da. Har ikke fast jobb. Det går nok en stund før jeg får det.”

Mange av deltakerne har sagt de har sosiale behov de ikke får dekt i dag.

Tilhørigheten det gir dem å ha tilgang oppfølgingstjenesten blir avgjørende for livskvalitet. Mange oppgir at det å komme i fast arbeid eller arbeidspraksis er første mål før en kan avslutte kontakten

Ved å tilby å ta kontakt igjen kan tjenesten minske usikkerheten ved avslutning. Hvordan brukeren blir forberedt på avslutning av kontakten har ofte betydning for å skape trygghet i overganger mellom tjenester:

Ut fra undersøkelsen mener KBT at det å være tydelig og konkret ovenfor brukeren i den perioden samarbeidet mellom bruker og oppfølgingstjenesten skal avsluttes blir noe man må jobbe videre med. Det avhenger av:

”De avslutter meg da. (...) Ja. Hva synes du om det?(...)Nei, jeg synes det er litt dumt, men det er klart at... ja, nei jeg synes det var litt dumt.(...)Har de snakket med deg, forberedt deg på det her?(...)I begynnelsen gjorde de ikke det.(...)Nei, for de turte ikke å si det til meg. Men jeg merket det.(...) Hva så du det på?(...) Nei... holdningene deres og alt sånt. Sånn der merker jeg med en gang, jeg, hvis folk begynner å liksom trekke seg...”

1. Hvilken kapasitet har oppfølgingstjenesten til å følge opp brukerne generelt og spesielt i forhold til den enkelte bruker.
2. Samarbeidet med andre tjenester i ansvarsgruppe og hvordan videre løp for brukeren blir avklart.
3. I hvilken grad man kan lage forpliktende kontrakter med brukere? Kan oppfølgingstjenesten kan påvirke konsekvenser ut fra hvor vedtakene er hjemlet?

Den forutsigbarhet, stabilitet og fleksibilitet brukerne beskriver som Oppfølgingstjenestens kvaliteter er et velferdsgode brukerne nyter godt av.

Når behovet ikke lenger er der, vil kontakten mellom oppfølgingstjenesten og bruker avsluttes naturlig. Om dette ikke skjer er det tydelig at brukeren fremdeles har behov for denne kontakten.

Oppfølgingstjenestens arbeidsmetoder:

Gjennom undersøkelsen har vi fått innsyn i brukernes oppfatninger av arbeidsmetoder i tjenesten.

Respondentene sier de vil ha alternative måter å jobbe med sine rus og psykiske problemer på.

Aktiv trening på det man ikke klarer og teknikker for å bearbeide egne tanker blir fremhevet.

Teknikker eller måter å kunne klare seg med mindre eller uten medisiner er de flere som har nevnt viktig for mestring.

I Bruker Spør Bruker arbeidet har vi møtt mange som har sagt at kontakten med tjenestene skal bidra til håp.

Håp kan være at ansatte i tjenesten gir positive ”puff”. At oppfølger er med i sosial situasjoner man trenger å jobbe med er et slikt positivt puff.

Det gjelder også:

- Oppfølgingstjenestens kontakt med andre tjenester, som bidrar til å gjøre andre tjenester tilgjengelig fordi det gjør brukeren i stand til å ta kontakt og hevde behov selv.
- Den praktiske hjelpen man får fra tjenesten, eks i forbindelse med etablering av tilbud fra andre tjenester er også viktig. Mange av deltakerne sliter eller har slitt med økonomiske problemer og å ivareta sine rettigheter. Denne bistanden viser seg å være en av de viktigste former for bistand. Det samme gjelder bistand til å finne egnet bolig. Det praktiske med dette, som å gå på visninger er et eksempel.

”Fordi jeg er ganske sikker på at jeg må ha det (Medisiner) resten av livet, men jeg har lest på nettsider. Hun ga meg en nettside og sa at jeg kunne lese om forskjellige øvelser og sånne ting. Så jeg prøvde på noen av de, men det er dritvanskelig. Rett og slett.” (...)Er det teknikker du snakker om da?(...)Les en setning og huske den etterpå, skrive egne setninger og sånne ting.”

”De får i gang ting. For eksempel møter. Det gidder jo ikke jeg å gjøre selv. Jeg sitter jo bare hjemme. Så hvis jeg sier at jeg må ha en jobb, så ringer de til Nav og sier at jeg trenger jobb. Så ordner de det. Hvis jeg drar til Nav selv så må jeg vente et halvt år på et møte. Så oppfølgingstjenesten er skikkelig bra. Forrige måned skulle jeg ha et møte med Nav, og da hadde jeg ventet i 7 måneder på et møte. Så ringte oppfølgingstjenesten-dama og sa at vi trenger et møte nå, og så ble det det.”

Flere respondenter forteller om sin empati med Oppfølger dersom denne deler for mye av sine egne problemer.

Det kan bli vanskelig når brukeren tar ansvar for oppfølgerens dagsform og følelser. Gjensidighet er viktig, men det må ikke gå på bekostning av brukerens trygghet i relasjonen.

Intervjudeltakerne som har ruserfaring har formidlet erfaringer fra holde seg rusfri. Da har spørsmålet vært hvordan Oppfølgingstjenesten til rette at brukeren kan endre sitt forhold til rus. Noen av deltakerne har oppgitt problemer med å få behandling for sine psykiske problemer.

Når man skal endre sitt forhold til rus blir forholdet brukeren har til sin oppfølger og andre tjenester viktig. Da blir det viktig at:

- Oppfølgeren stiller krav til opprettholde rutiner slik at man unngår å ruse seg igjen. Motivasjon er da viktig.
- At oppfølgingstjenesten har rutiner på hvordan man henter brukeren inn igjen når man har tatt i bruk rus – eller tenker på å gjøre det. Det er da av betydning at oppfølger og bruker har hatt kontakt over en tid og at de kommer godt overens. Da tåler brukeren bedre de krav som stilles.
- Oppfølgingstjenesten har et godt samarbeid med spesialisthelsetjenesten når denne er inne og bistår i forhold til selve rusproblemet. (Temaet blir omtalt også under samhandling med andre tjenester.)

Holdninger til rusavhengighet og psykiske problemer var et av temaene det ble temeratur rundt i dialogkonferansen for prosjektet. Diskusjonene under dialogkonferansen bar preg av at deltakerne reflekterte bredt rundt problematikken.

Tjenesteutøverne og brukerne i konferansen kom til enighet om følgende punkter er viktig å diskutere i videre tjenesteutvikling:

1. Hva er rus og hva er psykisk sykdom? Tjenesteutøverens private holdninger til dette.
2. Hva er rusfrihet og hvilke deler av tjenesten bidrar til dette?"

Viktige verdier i et internt holdningsarbeid i Oppfølgingstjenesten er god informasjon og respekt for den enkeltes integritet.

Brukerne av tjenesten bør involveres i et slikt verdiarbeid, i samarbeid med eksempelvis brukerorganisasjoner.

Erfaringer med Ansvarsgruppe:

Flere av respondentene i undersøkelsen vet ikke om muligheten for å få ansvarsgruppe.

Når brukeren ikke kjenner denne arbeidsmåten kan han ikke vurdere om han burde hatt det. Han kan heller ikke vurdere å velge dette som tilbud.

”Jo, altså, det er jo det da. Men da er de veldig flink til at halvparten av dem uteblir.(...)Jeg hadde jo ansvarsgruppemøte nå på LAR, på tirsdag, og da var det bare behandleren min på LAR og oppfølger som var der. Ikke kom det lege, og ikke kom hun fra NAV.”

De av respondentene som har ansvarsgruppe sier at den bidrar til å koordinere tilbudet deres. Blant annet blir det pekt på at det blir uforutsigbart når personer i nettverket uteblir fra ansvarsgruppemøtene.

Det kan for noen bety at man faller tilbake til rusing eller andre uhensiktsmessige handlinger.

Det kan være utfordrende å koordinere et ansvarsgruppemøte.

”Da hadde du ansvarsgruppe hjem her da?(...)Ja. Det er bedre det, for meg, enn å... er litt opptatt av å... ja, når jeg krymper meg sammen og ikke vil se på noen eller noe sånt som jeg synes er fælt... så da har jeg stått på for at jeg skal ha det her, ansvarsgruppemøtet”

Dersom man er i en vanskelig livssituasjon kan det være enda mer utfordrende.

Det oppleves viktig og gjør tilgjengeligheten til tjenesten og ansvarsgruppen når møter kan avholdes i hjemmet til bruker.

Håp og motivasjon:

To av nøklene for å igangsette endringsprosesser er håp og motivasjon. Derfor er kilden til dette håpet og motivasjonen viktig å lokalisere både for tjenesteytere og brukere – men finnes det et entydig svar på dette?

Vi kan ikke se at denne undersøkelsen eller tidligere forskning har knekt denne koden, men vi vil peke på enkelte faktorer som bidrar til håp og eller motivasjon for noen.

Vi har fått inntrykk av en høy tillit til oppfølgingstjenestens sitt tilbud. Mange av respondentene er veldig fornøyd med det tilbudet de har i oppfølgingstjenesten.

”Jeg føler at egentlig, hvis du har et problem så må man bli presset litt for å ta tak i det. Ellers så blir du liggende. Sånn er det med alt. (...)Du forteller at du har plagdes litt med angst. Har du syntes det har vært vanskelig å gå på butikk og sånne ting. (...)Ja, i hvert fallstore butikker. Med mindre jeg hadde i meg noe...”(...)”Det er veldig tydelig at hun er seg selv som person, litt streng og... jeg har vært veldig heldig.”(...)”Det er at de presser meg.(...)At de sparker meg i baken. (...)Stiller krav.”

I dialogkonferansen ble det fremmet flere problemstillinger knyttet til håp og motivasjon:

- Har oppfølgeren muligheten for å trekke seg ut dersom dette ikke er riktig?
- Hva er det som skal til for at brukere blir motivert til å endre sitt forhold til egen problematikk?
- Økonomi har stor betydning for motivasjon - må man ha en god økonomi for å bli motivert?

- I avslutning av brukere, hvem skal tjenesten prioritere? Skal de brukerne som ikke er motivert avsluttes først?

Ut fra undersøkelsen har KBT følgende anbefalinger:

1. Mange brukere ønsker at det blir stilt større krav til dem som enkeltbrukere. Oppfølgingstjenesten bør gå i diskusjon med sine brukere for å konkretisere generelle krav til brukere av tjenesten.
2. Det må selvsagt være lov til å feile. Hvilke krav man stiller til den enkelte bruker i den daglige kontakten må være på grunnlag av enighet med den enkelte
3. Krav settes ofte sammen med sanksjoner og forventninger. I hvilken grad kan man som bruker feile uten å få reaksjoner, eksempel ikke kan holde seg tørrlagt? Dette er også et viktig spørsmål for videre dialog med brukerne av Oppfølgingstjenesten.

Håp er viktig dersom man skal komme seg ut av en vanskelig livssituasjon. Undersøkelsen viser betydningen av at oppfølgeren oppmuntrer til å klare vanskeligheter.

Å bli motivert til aktiviteter man har vanskelig for å gjennomføre er da av viktighet:

Motsatt av hva elendighetsbeskrivelsene tilsier, er det mange av brukerne som mener det er en kvalitet ved tilbudet at det blir stilt store krav til dem.

Dette kan være en forutsetning for at man kommer seg videre i en vanskelig situasjon, hvor man kan være ute av stand til å stille krav til seg selv..

Innflytelse og brukermedvirkning:

Innflytelse:

Innflytelse handler om å ha avgjørende innvirkning på resultatet av de beslutninger som tas om eget tilbud. I vår undersøkelse er det gitt flere eksempler på hva innflytelse kan være. Disse beskrives i de formelle møter mellom bruker og tjeneste.

Mange beskriver forhandlingssituasjoner når de blir spurt om de har innflytelse.

Å kunne ha retten til tilbudet i behold, selv om man ikke bruker det aktivt pr dato beskrives også som en form for innflytelse.

Ofte skjer beslutninger om tilbudet i samarbeid med andre tjenester, hvor oppfølgingstjenesten ikke har avgjørende myndighet.

”Jeg føler at jeg får innflytelse i forhold til at jeg har fått det jeg har spurt om. Jeg har bedt om å få uregelmessige møter siden jeg ikke har behov for det så er det greit det. Selv om at det kan gå lang tid i mellom. Det er bra at de ikke kutter ut meg da... jeg har behov for å ha det selv om jeg ikke bruker det aktivt akkurat nå, så er det veldig viktig for meg å vite at jeg har det og kan ta det opp den dagen jeg trenger det.”

Dette kan vanskeliggjøre brukernes innflytelse, men oppfølgingstjenesten kan allikevel bli den parten som fremstår som tjenesten som ikke sier nei. Det å bli møtt på dette er viktig. Da er det av betydning at oppfølgeren lytter og er hyggelig og imøtekommende.

Flere av deltakerne sier de ikke vet at de kan medvirke i eget tilbud. De kan derfor ha behov for bistand til å utøve medvirkning. Dette kan gjelde når tilbudet ikke fungerer og brukeren ikke tør si fra om det.

Fra undersøkelsen har vi flere eksempler på hva brukermedvirkning er i praksis:

1. Brukermedvirkning det å bli spurt før det tas viktige beslutninger om tilbudet.
2. Det å avgjøre hva en skal gjøre sammen med oppfølger og hvor en skal gjøre det er et annet eksempel.

Vedtakene som blir gjort har betydning for hvilke forhandlinger og beslutninger den enkelte oppfølger og bruker kan gjøre seg i mellom. Det blir da viktig å se på

- Vedtakenes varighet og innhold for den enkelte bruker. Dette er et spørsmål som må avklares i forholdet til forvaltningsenhetene og andre samarbeidende tjenester i den enkeltes sak.
- Avklare hvilket handlingsrom den enkelte oppfølger har innenfor vedtakene og hvordan de jobber opp mot andre tjenester.

Oppfølgingstjenesten bør også tilby opplæring som gjør brukere mer sikre på å kunne medvirke. Brukerorganisasjoner har en rekke tilbud om opplæring i brukermedvirkning og oppfølgingstjenesten kan samarbeide med disse om styrkingstiltak i brukermedvirkning for sine brukere.

Gruppetilbud i Oppfølgingstjenesten:

Oppfølgingstjenesten tilbyr ulike former for kurs til sine brukere. Treffstedene er arrangør av flere av disse. De kan også være i regi av andre av kommunens tjenester.

I undersøkelsen har det fremkommet et stort behov for slike tilbud. Noen har det, andre ønsker seg det. De som bruker slike tilbud sier det har betydning for livskvaliteten. Det er derfor viktig at kommunene har et variert aktivitetstilbud som vekker interesse i brukerne.

”Det var veldig greit å se at en del av de andre hadde de samme problemene, for jeg trodde jo at det var bare jeg som var sånn som jeg var. Så det var veldig greit. Men det angstmestringskurs for to år siden...”

En viktig motivasjon for å delta i gruppetilbud er å møte andre i samme situasjon.

Dersom det ikke legges godt til rette for det kan slike gruppesituasjoner bli en vond opplevelse. Noen kan være ekstra empatiske, noe som kan gjøre det vanskelig å høre om at andre har det vondt.

Dersom alder og funksjonsnivå på deltagerne ikke matcher med det den enkelte opplever behagelig, kan et ellers godt gruppetilbud være u - funksjonelt.

Det er også viktig med god tilrettelegging for de reaksjoner som kan komme som følge av deltagelse i et gruppetilbud:

Det kan oppstå konfliktsituasjoner i en gruppe. I undersøkelsen er det beskrevet vonde situasjoner som følge av konflikter i grupper arrangert av tjenesten.

Mange har allikevel gode erfaringer med ulike gruppetilbud. Dette er et tilbud Oppfølgingstjenesten bør fortsette med.

Gruppetiltak har etter KBT sin erfaring to hensikter; det er bra for brukernes utvikling og det er mer rasjonelt og økonomisk for kommunen. Det er et stort behov for slike gruppetilbud for målgruppene i undersøkelsen, som søker dette tilbudet for å ha et sosialt tilbud, men også for å utvikle seg personlig. Derfor:

- Det bør etableres flere gruppetilbud for brukerne av oppfølgingstjenesten. Ideelle organisasjoner er en samarbeidspartner for kommunen i dette arbeidet.
- Det er viktig å se på hvordan settes grupper sammen og hvordan ivaretas de reaksjoner som kan komme som følge av deltagelse i gruppe. Individuelt mellom bruker og den enkelte oppfølger.
- Det er viktig for oss å presisere at gruppetilbud er et supplement til individuell kontakt, ikke obligatorisk oppfølging.

”Ikke bare alder, men også funksjonsnivået. Og hvilke faser folk har vært i. Da hadde det vært bedre å snakke med hverandre, om man hadde vært i ca samme fase. Det var ei som hadde tvangshandlinger, og det følte jeg også at jeg fikk.”

Tilbud til personer med innvandrerbakgrunn:

Noen av respondentene har flerkulturell bakgrunn. Et tema i intervjuene ble derfor forholdet til Tolketjenesten.

Det er gitt uttrykk for at det er lett å få tolk på kort varsel. Oppfølgingstjenesten tilbyr også gruppetiltak som treffer denne målgruppens behov.

Undersøkelsen viser at slike tilbud er viktig for lære seg norsk og komme i sosial kontakt med andre.

”Jeg er så fornøyd med tilbudet hos dere, jeg ble veldig isolert i fjor, jeg var ofte hjemme, men nå får jeg tilbud for kommunen. Jeg har støttekontakt, han heter støttekontakt. Jeg har også vært i aktivitetsgruppe. I fjor snakket jeg veldig dårlig norsk fordi jeg har holdt meg mye hjemme og ikke vært i kontakt med noen. Men nå er det bedre og det tilbudet jeg har med oppfølger er bra.

Det er for få med flerkulturell bakgrunn som har deltatt i undersøkelsen til at vi vil konkludere på dette temaet.

Vi ser dette som et viktig tema for nye undersøkelser i Oppfølgingstjenesten, fordi innvandrerbefolkningen er en stor og krevende målgruppe for tjenestene.

Barn som pårørende til brukere av Oppfølgingstjenesten:

At tilbudene er gratis og tilbyr aktivitet som gir impulser er viktig for deltagelse. Som en forelder vi intervjuet sa:

”Gutten har vært gratis på Voll gård og fått tilbud (...).jeg er veldig takknemlig. Jeg er ikke vant til å ta imot sånn hjelp.”

Slike tilbud, som ved Voll gård, gir mulighet for voksne og barn å være sammen i en annen setting, samtidig som man ikke blir for personlig utfordret.

Å snakke med egne barn om psykiske problemer på en god og ivaretagende måte er et formål med slike grupper. Dette kan være vanskelig for mange foreldre som sliter. At profesjonelle tar over ansvaret for å informere er en avlastning i perioder, men til syvende og sist er det foreldrene som må ta størstedelen av ansvaret.

Personer som er i behov for oppfølgingstjenesten har ikke råd til å gi barna sine det som kamerater får.

Kultur og fritidstilbudet som tilbys gjennom tjenesten har derfor stor betydning for brukere som har barn.

”Gjennom aktivitetsgruppen hun går i. Barna får mye informasjon der om sykdom til foreldrene. Alle i gruppen har mor eller far eller begge som er syke. Barna lærer der hva de kan gjøre hjemme, hjelpe til for eksempel. Det er veldig positivt. Men for to måneder siden stoppet den gruppen, jeg vet ikke hvorfor.”

- Henvisning til og samarbeid med ulike kultur og fritidstilbud i settinger hvor barn og voksne kan ha felles aktiviteter er en viktig del av tilbudet til brukere som er foreldre og virker styrkende på barn voksen relasjonen.
- Slike gruppetilbud fungerer som avlastning for foreldre i situasjoner hvor de ikke er i stand til å gi god nok informasjon om egne problemer til sine barn.
- Gruppetilbudene som er målrettet mot barn er viktig for å unngå at barn av oppfølgingstjenesten sine brukere ekskluderes fra sosiale og kulturelle aktiviteter på grunn av dårlig økonomi.

Oppfølgingstjenestens forhold til andre tjenester:

Undersøkelsen viser at en av de viktigste funksjonene ved oppfølgingstjenesten er den kontakten de har mot andre tjenester på vegne av brukerne.

Oppfølgeren fatter formelt sett ikke vedtak. Dette gjør forholdet mellom oppfølger og bruker annerledes enn om de skulle hatt større vedtaksansvar.

”Det var jo rehabiliteringspenger fra Nav, arbeidsavklaringspenger. Slutter jeg på PUT så mister jeg det. Så ritalin for å greie å være normal. Får jeg ikke penger, så mister jeg plassen jeg bor på, jeg må jo betale husleie... så da må jeg ha hjelp fra oppfølgingstjenesten. Jeg har jo sagt til PUT at jeg ikke vil ha flere samtaler.”

Kontakten med oppfølgingstjenesten kan allikevel utløse økonomiske rettigheter.

I undersøkelsen har det vist seg at rett til ferieturer, bolig og å få utløst rettigheter i NAV og rustjenesten har er en motivasjon for å holde på tilbudet i oppfølgingstjenesten.

Noen har oppfølgingstjenesten som eneste tilbud.

Det er pekt på en rekke utfordringer som gjør oppfølgingstjenesten en viktig samarbeidspartner for brukere i kontakten med andre tjenester i undersøkelsen:

- Mange med psykiske eller rusproblemer kan ha så store konsentrasjonsproblemer at de får problemer med å møte krav som stilles i andre deler av tjenestene.
- Oppfølgingstjenestenes bistand til å holde orden på papirer og økonomistyring er derfor viktig for mange for å opprettholde egne rettigheter.
- Undersøkelsen viser også at kontakt med oppfølgingstjenesten øker tilgjengeligheten til andre tilbud, blant annet i spesialisthelsetjenesten for rus og psykisk helse.

Oppfølgingstjenesten blir forhandler og er buffer forbrukeren i kontakten med andre tjenester.

Oppfølgingstjenestens samarbeid med spesialisthelsetjenesten:

En av oppfølgingstjenestens oppgaver er å henvise brukere til spesialisthelsetjenester ved behov.

Intervjudeltakerne har kommet med mange eksempler på at oppfølgingstjenesten har bistått dem i kontakten med spesialister.

Da er det overgangene fra et tilbud til et annet som eksemplifiseres.

”Er det noe du tenker at oppfølgingstjenesten kunne gjort for at du skulle blitt mer frisk?(...)Jo jeg savner kanskje det at man kan legges inn oftere da, hvis det er noen problemer. På DPS. Jeg skal til utredning nå snart da, men jeg vet ikke... Å få den forandringen hjelper veldig fint. (..)Du synes det er viktig med innleggelse av og til?(...)Ja, jeg synes det selv, for å få angst og depresjon og sånt på avstand. ”

Flere av respondentene peker på behovet for mer spesialisthjelp, uten at de har fått gjennomslag for det i Oppfølgingstjenesten.

Undersøkelsen tyder også på at oppfølgingstjenesten bidrar betydelig til å motivere brukere for å oppsøke annet tilbud og behandling.

Den enkelte bruker sin ansvarsgruppe er en viktig arena for samarbeid med spesialisthelsetjenesten.

Brukerne som har deltatt i undersøkelsen har pekt på følgende utfordringer i samarbeidet mellom oppfølgingstjenesten og spesialisthelsetjeneste:

- Fastleger og rusomsorgen har for lite informasjon om det tilbudet oppfølgingstjenesten har til å kunne anbefale brukere å kontakte dem.
- Det er behov for en klarere definisjon av hvilken rolle oppfølgingstjenesten har i forhold til innleggelser.
- Det kan være uklart hvilke av brukerens kontaktpersoner som har ansvar for det praktiske og det faglige i brukerens ansvarsgruppe. Her kan oppfølgingstjenesten får et for stort og utydelig koordineringsansvar fordi de har den tetteste kontakten med brukeren.

De fleste respondentene er brukere som har lang historie fra spesialisthelsetjenesten forut for tilbudet fra Oppfølgingstjenesten.

NAV:

I motsetning til NAV har ikke Oppfølgingstjenesten beslutningsmyndighet i forhold til utbetalinger av ytelser.

Bistanden som gis i kontakten med arbeids og velferdsetatene har etter våre undersøkelser avgjørende betydning for opprettholdelse av den enkelte bruker sine rettigheter og plikter i NAV.

Konsentrasjon og andre livsproblemer kan føre til at brukere ikke kan møte NAV sine krav til orden i dokumentasjon. Her viser undersøkelsen til flere eksempler på at oppfølgingstjenestens bistand er nødvendig for å imøtekomme disse kravene for brukerne.

Kontakten med oppfølgingstjenesten virker også selvstendigjørende fra NAV for mange. Å bli uavhengig av kontakten med NAV er et hovedmål for mange av respondentene.

”De hadde litt forståelse, men jeg sa i fra til Nav da, og da hørte de ikke på det. Jeg gleder meg til den dagen jeg er ferdig på Nav og er 100 % selvstendig”

”Hva var det som var feil med det?(...)Jeg hadde jo litt angst da. Jeg sa jo klart i fra at jeg ikke klarte det, men på Nav hørte de ikke på meg. Men etter tre måneder fikk jeg hjelp fra oppfølgingstjenesten da. ...)Hvordan reagerer oppfølgingstjenesten da, dersom du sier at du har angst for å gjøre en ting?(...)De prøver å være så

Oppfølgingstjenesten er ofte forhandler for brukeren ovenfor NAV.

Det kan synes som det er lettere å komme gjennom med sine behov når man har støtte i oppfølgingstjenesten, fordi:

- Oppfølger og andre tjenester snakker seg i mellom. Det gjør at det går mye raskere.
- Oppfølger gir praktisk bistand med å få sendt nødvendige søknader når brukeren ikke har greid det selv.
- Tilgjengelighet på telefon til NAV blir bedre når oppfølger ringer.

Flere av de intervjuede deltakerne har oppgitt at de ikke har klart kontakten med NAV uten støtte fra oppfølgingstjenesten. Kritikken er at man ikke blir møtt godt nok i NAV og at Oppfølgingstjenesten er mer imøtekommende enn NAV når man gir uttrykk for at man strever.

Når behandlingen av konkrete saker tar tid må brukeren avgjøre hvem som er ansvarlig for dette. Vi har fått flere eksempler på at brukere gi NAV ansvaret for slike.

Oppfølgingstjenesten har også en funksjon i å få i gang tilbudet ved NAV når brukeren av ulike grunner har droppet ut. Oppfølgingstjenesten representerer en stabil faktor i mange av brukernes tilbud.

KBT Midt-Norges konklusjoner og anbefalinger til Trondheim

Kommune:

Undersøkelsen tyder på at det er viktig at brukeren har et eierforhold til de ulike mestringsstrategier, behandlingsopplegg og arbeidsformer som kan gi mulighet til å ta et større grep om eget liv.

Brukerne uttrykker behov for mer informasjon om ulike kultur/sosiale tilbud for å øke trivselen, gi brukerne sosiale mestringsopplevelser og styrke brukernes sosiale kapital.

Brukerne etterspør alternative behandlingsformer slik at de kan finne sine egne mestringsstrategier. Herunder også andre metoder for å mestre sine utfordringer enn de metodene de har benyttet så langt.

KBT Midt-Norge har følgende anbefalinger til Oppfølgingstjenesten ut fra funnene i undersøkelsen:

- Det bør være et fortsatt fokus på tilgjengelighet og bistand til økonomisk styring – med selvstendighet som mål.
- Bedret informasjon om selvhjelpsgrupper og sosiale tiltak i samarbeid med andre institusjoner og organisasjoner er nødvendig. Dette er viktig for å bidra til å bruke et sosialt nettverk. Slike nettverk kan være inngangsbilletten til flere nettverk uavhengig av hvilken bakgrunn man har og hva som passer best. Oppfølgingstjenesten bør ha et enda tettere samarbeid med nettverkene i ideelle organisasjoner. I nettverkene er det en del ildsjeler som kan følge opp nært til den enkelte bruker.
- Oppfølgingstjenesten bør sette inn tiltak som gjør brukere i bedre stand til beherske sosiale medier, som Facebook, Twitter og andre webbaserte muligheter for sosial kontakt. Å legge til rette for dette er først og fremst knyttet til å øke IT kunnskaper. En annen side av det er å veilede i det å kunne beherske slike medier på en slik måte at man ikke stigmatiserer seg selv
- Det understrekes et behov for avklaring og tydelighet i spørsmålet om brukere kan beholde sin oppfølger dersom han/hun flytter fra et distrikt. Det er da behov for å avklare regler for slik at brukere som flytter mellom de ulike distriktene i Oppfølgingstjenesten kan få kontinuitet i de personer som følger en opp.

Det er behov for et arbeid rundt holdninger til rus og psykisk helse i tjenesten. Fra undersøkelsen henter vi følgende problemstillinger:

1. Hva er rus og hva er psykisk sykdom? Tjenesteutøverens private holdninger til dette.
2. Hva er rusfrihet og hvilke deler av tjenesten bidrar til dette?

3. Hvilke krav skal man stille til brukerne som forutsetning for å ha tilbudet?

Undersøkelsen tyder på at brukerne ønsker at det stilles krav til dem fra tjenesten. Det blir viktig å få kunnskap om hva disse kravene skal bety.

Krav settes ofte sammen med sanksjoner og forventninger. Man har lov til å feile, men man får ingen reaksjoner dersom man for eksempel ikke kan holde seg tørrlagt. Det er da av betydning at oppfølger og bruker har hatt kontakt over en tid og at de kommer godt overens. Da tåler man bedre de krav som stilles.

Vedtakens varighet og innhold for den enkelte bruker har betydning for hvilket tilbud den enkelte har og hvilke krav som kan stilles. Dette er et spørsmål som må avklares i forholdet til forvaltningsenhetene og andre samarbeidende tjenester i den enkeltes sak. Dette er avgjørende i forhold til hvilket handlingsrom den enkelte oppfølger har innenfor vedtakene og hvordan de jobber opp mot andre tjenester.

Gruppetilbud viser seg å være viktige for brukerne fordi det er nettverksbyggende og sosialt utviklende. Derfor:

- Det bør etableres flere gruppetilbud for brukerne av oppfølgingstjenesten. Ideelle organisasjoner er en samarbeidspartner for kommunen i dette arbeidet.
- Det er viktig å se på hvordan settes grupper sammen og hvordan ivaretas de reaksjoner som kan komme som følge av deltagelse i gruppe. Individuelt mellom bruker og den enkelte oppfølger.

Foreldre og barn i familier som har psykiske lidelser er en stor målgruppe for Oppfølgingstjenesten mht gruppetilbud. Derfor;

- Henvisning til og samarbeid med ulike kultur og fritidstilbud i settinger hvor barn og voksne kan ha felles aktiviteter er en viktig del av tilbudet til brukere som er foreldre og virker styrkende på barn voksen relasjonen.
- Slike gruppetilbud er viktig avlastning for foreldre i situasjoner hvor de ikke er i stand til å gi god nok informasjon om egne problemer til sine barn.
- Gruppetilbudene som er målrettet mot barn er viktig for å unngå at barn av oppfølgingstjenesten sine brukere ekskluderes fra sosiale og kulturelle aktiviteter på grunn av dårlig økonomi.

Det er viktig for KBT å presisere at gruppetilbud er et supplement til individuell kontakt, ikke obligatorisk oppfølging.

Forholdet til andre tjenester:

Det er behov for en klarere definisjon av hvilken rolle oppfølgingstjenesten har i forhold til andre tjenester.

Mange med psykiske eller rusproblemer kan ha så store konsentrasjonsproblemer at de får problemer med å møte krav som stilles i andre deler av tjenestene.

Kontakt med oppfølgingstjenesten øker tilgjengeligheten til andre tilbud, blant annet i spesialisthelsetjenesten for rus og psykisk helse.

Her kan oppfølgingstjenesten få et for stort og utydelig ansvar fordi de har den tetteste kontakten med brukeren.

Arbeids og velferdstjenester: Flere av de intervjuede deltakerne har oppgitt at de ikke har klart kontakten med NAV uten støtte fra oppfølgingstjenesten. Dette er fordi:

- Tilgjengelighet på telefon til NAV kontorer blir lettere når oppfølgingstjenesten ringer for brukerne.
- Tjenesten gir bistand til det praktiske rundt det å ha tilbud fra NAV; herunder nødvendige søknader.
- Oppfølgingstjenesten støtter på egenopplevde behov brukeren har i kontakten med et stort system og regelverk i NAV.

Det er et behov for en avklaring mellom arbeids og velferdstjenestene og Oppfølgingstjenesten på hvilke ansvar oppfølgingstjenesten skal ha for brukere i kontakten med NAV.

Oppfølgingstjenesten har en funksjon i å få i gang tilbudet ved NAV når brukeren av ulike grunner har droppet ut.

Oppfølgingstjenesten representerer en stabil faktor i mange av brukernes tilbud. Dette kan også bety at en stor del av ressursene som brukes i oppfølgingstjenesten er knyttet til å gjøre oppgaver som andre tjenester i realiteten er ansvarlige for.

Referanseliste:

- 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.
- Bjørgen D og Westerlund H(2001) Jo takk, bare bra... Prosjekt "Kvalitetsforbedring gjennom brukererfaring" 1998-2001. Mental Helse Sør-Trøndelag, 2001.
- Bjørgen, Dagfinn (2004) "Sommerstua, et treffsted med pusterom" Trondheim kommune.
- Bjørgen D og H Westerlund (2005) "Lettere tilgang til en samordnet psykiatritjeneste" Delprosjekt IV Brukermedvirkning. Mental Helse Sør-Trøndelag.
- Bjørgen 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.
- Wilkilson, S. (1998). Focus group methodology: A review. International Journal of social research.

Intervjuguide:

1. Hvilke forventninger har du som bruker til Oppfølgingstjenesten?
2. Har kontakten med Oppfølgingstjenesten bidratt til at du klarer deg bedre?
 - a. Stikkord: Hvorfor eller hvordan skjedde eller skjedde ikke det?
 - i. Stikkord:
 - ii. Hva virker?
 - iii. Hva gjør at det virker?
 - iv. Hva liker du ved tilbudet?
 - v. Hvilken nytte har du av tilbudet?
3. Har du innflytelse på det tilbudet du får fra Oppfølgingstjenesten?
 - a. Stikkord:
 - i. Hvorfor/hvorfor ikke
 - ii. Hvordan har du innflytelse?
4. Bidrar oppfølgingstjenesten til å gjøre hverdagen din enklere?
 - a. Stikkord:
 - i. Hvordan?
 - ii. Hvorfor?
5. Hva har fungert godt for deg i tilbudet fra Oppfølgingstjenesten? Evt. hva har fungert dårlig?
6. Dersom du skal klare deg uten hjelp fra Oppfølgingstjenesten i fremtiden. Hva skal til for at du skal gjøre det?
7. Lytter kontaktpersonene dine i Oppfølgingstjenesten til deg?
8. Er det noe hjelp du trenger fra Oppfølgingstjenesten – som du ikke får i dag? Hvordan og hvorfor?
9. Rolleavklaringer i forholdet til andre tjenester.

