

*Institutt for sosiologi, sosialt arbeid og velferdsfag  
Fakultet for økonomi og samfunnsfag  
Høgskolen i Agder  
24.8.06*

Sosial- og helsedirektoratet  
Pb 7000 St Olav plass  
0130 Oslo

## SØKNAD OM ETABLERING AV LOKALT HØGSKOLE- ELLER UNIVERSITETSSOSIALKONTOR VED HØGSKOLEN I AGDER

### Innledning

Vi viser til invitasjon fra Sosial- og helsedirektoratet datert 21.04. 06., møte i direktoratet 03.05.06 og referat fra dette møtet datert 26.05.06. Vi viser også til vårt notat sendt 15.02.06 i forbindelse med direktoratets kartlegging av fagmiljøene.

På bakgrunn av disse dokumentene søker HIA, ved Institutt for sosiologi, sosialt arbeid og velferdsfag om støtte til å etablere et lokalt HUSK-kontor.

Denne søknaden inneholder en del A – felles overbygning - og del B, med 4 delprosjekter. Vi har lagt vekt på å synliggjøre våre perspektiv og vår kompetanse i forhold til de overordnede mål og de strategiske mål som er skissert i direktoratets invitasjonsbrev.

Høgskolen i Agder søker separat, men har i søknadsprosessene deltatt i møter i ”Nettverk for praksisbasert forskning i sosialtjenesten” for å diskutere mulige fellesprosjekter og ulike måter å samordne søknadene på.

I tillegg til den søknaden som her fremmes er vi også med i fellesprosjektet ”Kartlegging av brukere av dagens sosialtjeneste” der søknaden blir sendt fra NTNU.

Høgskolen i Agder kan også være interessert i å påta seg fellesoppgaver for nettverket. Etter vår vurdering er det ønskelig at enkelte faglige koordineringsoppgaver blir lagt til de lokale HUSK-kontorene, for eksempel på områder der flere institusjoner kommer til å arbeide med like eller tilgrensende problemstillinger. Vi forutsetter at de aktuelle institusjonene i så fall blir tildelt ekstra ressurser til slike felleoppgaver. Men da vi er usikre på hvordan en sentralt har tenkt seg arbeidsdelingen mellom direktoratet og de lokale HUSK-kontorene når det gjelder en del koordinerings og formidlingsoppgaver, fremmer vi ikke noe forslag om dette her.

## **DEL A: Felles overbygning**

### Vårt utgangspunkt

Som redegjort for i vårt kartleggingsnotat fra februar 2006 har Institutt for sosiologi, sosialt arbeid og velferdspag et etablert samarbeid med kommuner og Fylkesmannen i Vest-Agder gjennom samarbeidsforumet "Praxis-sosial", som ble etablert våren 2004. Bakgrunnen var at det lenge hadde vært et ønske om å etablere et tettere samarbeid mellom sosialkontortjenesten i kommunene, Fylkesmannen i Vest-Agder og kompetansemiljøet ved Høgskolen i Agder. En hadde gode erfaringer fra tilsvarende samarbeid i barnevernsfeltet, og ønsket at også sosialtjenestesektoren skulle ha nytte av et slikt samarbeid med utdannings- og forskningsmiljøet. "Praxis-sosial" inngår som ett av de tre foraene innenfor den felles overbygningen *Praxis-sør*. De to andre foraene er innenfor barnevern og familievern. Den overordnede målsetting for alle de tre foraene er integrasjon av forskning, utdanning og praksis i sosialt arbeid i Agder-fylkene.<sup>1</sup>

"Praxis-sosial" ble i første omgang organisert som et 3-årig prosjekt fra 1.april 2004 til 31. mars 2007. Fylkesmannen i Vest-Agder og de involverte kommunene bidrar med et årlig økonomisk tilskudd som for kommunene er regulert på bakgrunn av befolkningsantall. De impliserte parter har underskrevet en samarbeidsavtale.<sup>2</sup> Forumet ledes av en styringsgruppe som består av representanter for kommunene, fra fylkesmannen og fra HIA.

De overordnede målsettinger for Praxis-sosial samsvarer godt med den overordnede målsettingen for HUSK-prosjektet. Formålet med Praxis-sosial har vært å bidra til å heve kompetansen i sosialkontortjenesten i Vest-Agder ved å knytte forskning, utdanning og praksis nærmere sammen. Arbeidet har i særlig grad vært konsentrert om prosjektet "Sosial praksis i endring", der de sentrale temaene har vært brukermedvirkning og samarbeid<sup>3</sup>, begge sentrale også i HUSK-prosjektet.

Et lokalt HUSK-kontor ved Høgskolen i Agder vil representere en videreutvikling og utvidelse av det etablerte samarbeidet innenfor Praxis-sosial og spesielt fra prosjektet *Sosial praksis i endring*, også omtalt i vårt kartleggingsnotat. Erfaringer fra dette prosjektet er en viktig del av vårt utgangspunkt for å søke.

Et lokalt HUSK-kontor innebærer imidlertid en tematisk videreutvikling (se del B) og en geografisk utvidelse av virkefeltet, ved at vi nå også tar sikte på å inkludere kommuner i Aust-Agder. Alle kommunene i Vest-Agder er invitert til å delta i HUSK-prosjektet. Det er ikke uten videre noe mål at alle skal delta. Erfaringene våre så langt er at spesielt små og mellomstore kommuner kan ha problemer med å sette av tilstrekkelig tid og personalressurser for prosjektarbeid. Samtidig er det paradoksalt nok kanskje disse kommunene som kan ha størst behov for å være engasjert i faglig utviklingsarbeid. Det vil derfor være en sentral målsetting for prosjektet å bidra til formidling av erfaringer og ny innsikt også til de kommunene som ikke er involvert fra starten, samt å etablere en organisasjonsform som gjør det mulig å slutte seg til prosjektet underveis. Pr 1. august har seks av kommunene i Vest-Agder gitt positiv tilbakemelding på denne invitasjonen: Farsund, Flekkefjord, Kristiansand, Mandal, Songdalen og Søgne.

---

<sup>1</sup> <http://www.hia.no/oksam/sos-vel/praxis/>

<sup>2</sup> Denne ble vedlagt kartleggingsnotatet sendt fra HiA 15.02.06

<sup>3</sup> Se vårt kartleggingsnotat og Mydland 2006

Kommunene i Aust-Agder er også informert via Fylkesmannen i Aust-Agder, og vi er i kontakt med enkelte av kommunene.

### Vår forståelse av og tilnærming til praksisbasert forskning

Det overordnede målet for HUSK-prosjektet på nasjonalt nivå er å bidra til kompetanseutvikling som kan styrke praksisfeltet innenfor sosialt arbeid. Det innebærer etter vår vurdering å bidra til kompetanseutvikling både på individnivå og organisasjonsnivå. Mye kompetanseutvikling i feltet foregår ved at enkeltpersoner går på kurs, og all erfaring tilsier at det ikke uten videre innebærer at ny kunnskap og forståelse forankres i organisasjonen.

Høgskolen i Agders HUSK-prosjekt vil i den forbindelse trekke vekslers på den flerfaglige kompetansen vi har innenfor sosialarbeid, sosiologi og organisasjonsteori. Vi vil også trekke vekslers på forskning om voksnes læring i en arbeidslivskontekst.

Den teoretiske overbygning for et HUSK-prosjekt ved Høgskolen i Agder vil bla bygge på følgende perspektiver:

- læring i organisasjoner/organisasjonslæring
- aksjonsforskning/aksjonslæring
- et voksenpedagogisk perspektiv

Lærende organisasjoner og læring i organisasjoner er blitt honnørord som ofte i for liten grad problematiseres. I prinsippet er det individer som lærer, og i den grad vi kan snakke om at en organisasjon lærer forutsetter det at ny kunnskap og kompetanse nedfeller seg i organisasjonen i form av strukturelle endringer eller omstilling.<sup>4</sup> Dypest sett har en organisasjon "lært" når slik ny kompetanse fører både til nye handlinger og til nye holdninger, dvs til både strukturelle endringer og endret kultur, i betydningen nye perspektiver på og vurderinger av egen praksis. Eikeland<sup>5</sup> problematiserer begrepsbruken og framhever "organisasjonslæring" som en spesiell måte å lære på, en læringsform som er kollektiv og erfarings- eller praksisbasert og som innebærer endringer i relasjoner og strukturer, altså i organisasjonen.

I en engelsk rapport fra Social Care Institute of Excellence<sup>6</sup> om kunnskapsstatus når det gjelder bruk av forskning i sosialt arbeid, blir det skilt mellom tre ulike modeller: "The research-based practitioner model", "The embedded research model" og "The organisational excellence model". I den første modellen legges mye av ansvaret for å være forskningsmessige oppdatert på den enkelte praktiker. I den andre modellen forankres forskning i systemer og prosedyrer, slik at det er politikere og ledelsesnivået som er hovedansvarlig. Mens i den tredje modellen vektlegges det å utvikle en "research minded" organisasjonskultur, og hovedansvaret er på virksomhetens ledelsesnivå (s.26 og 27). Det konkluderes med at sjansen for at forskning faktisk blir tatt i bruk forutsetter et "totalt systemperspektiv" (side 62), dvs at alle de tre modellene tas i bruk fordi de kan ha sin styrke i ulike faser og for ulike aktører.

---

<sup>4</sup> Nylehn, B. 2006: *Organisatorisk læring*, forelesning HiA, mars

<sup>5</sup> Eikeland, Olav: *Arbeidsplassen som lærested – noen perspektiver og utfordringer*, foredrag 2002.

<sup>6</sup> Walter, I. et al (2004): *Improving the use of research in social practice*. Knowledge Review Nr.7. London: Social Care Institute for Excellence.

En slik helhetlig tilnærming til kompetanseoppbygging forutsetter at aktører på alle nivå i organisasjonen er engasjert. Spesielt gjelder det ledelsen som både må skape aksept for ulike former for kompetanseoppbygging og eventuelle strukturelle endringer og sørge for at forholdene legges praktisk til rette.

Det er en ambisiøs tilnærming, som vi ønsker å strekke oss etter. Det forutsetter at de delprosjektene som settes i gang i regi av et lokalt HUSK-prosjekt må ha for øye ulike faser og ulike nivå i organisasjonen.

Erfaringene fra evalueringen av første fase av prosjektet ”Sosial praksis i endring” understreker også betydningen av at ledelsen er engasjert og bidrar til å legge praktisk til rette for at prosjektmedarbeidere får avsatt tid til forskningsaktiviteter.<sup>7</sup>

En nasjonal kartlegging av voksne studenter som kombinerer studier og inntektsgivende arbeid har også relevans her.<sup>8</sup> De forteller noe om forutsetningene for at en på individnivå skal tilegne seg ny kunnskap eller ny forståelse. Støtte og engasjement fra ledelsens side er særlig viktig. Men selv i tilfeller der arbeidsgiver støtter kursing og kompetanseoppbygging både moralsk og økonomisk, og kurset/studiene åpenbart er av nytte for arbeidsplassen, viser det seg at lojalitet både til kollegaer og klienter kan gjøre det vanskelig å skjerme seg og med det få tilstrekkelig tid og rom for studier<sup>9</sup>.

I en kvalitativ forundersøkelse til den nasjonale kartleggingen av voksne studenter understrekes det blant annet at en viktig dimensjon for å skape en god lærings situasjon synes å være at studier eller kurs oppfattes å være kollektive prosjekt.<sup>10</sup> Ved en arbeidsplass betyr det at studiene oppfattes å være direkte relevant for arbeidsplassen og/eller at flere på samme arbeidsplass er involvert. Ved et slikt kollektivt prosjekt er det større sjanse for at det blir gitt de strukturelle rammer som gjør det praktisk mulig å studere. Situasjonen må antas å være mye den samme når det gjelder mulighetene for å drive med forsknings- og utviklingsarbeid i en arbeidskontekst.

Fra voksenpedagogisk teori kan vi trekke veksler på kunnskap om hvordan voksne tilegner seg ny kunnskap. Der framheves for eksempel at voksne i større grad enn unge legger vekt på at de kan trekke veksler på egne erfaringer og at nytteaspektet står sentralt i læringsprosessen.<sup>11</sup> Det vil si at for voksne er kobling mellom teori og praksis av stor betydning. Dette er også relevant for praksisbasert forskning. Den bør være relevant for yrkesutøvelsen og arbeidsplassen, og de involverte må kunne utnytte og bearbeide egne erfaringer.

Vår forståelse av ”praksisbasert forskning” er også inspirert av erfaringer fra aksjonsforskning og aksjonslæring. Dette er begreper som brukes i ulike sammenhenger, og det er ulike tradisjoner i faget.<sup>12</sup> For vårt formål her er det sentrale at dette er en forskningsmessig

---

<sup>7</sup> Mydland, T.S. (2006): *Sosial praksis i endring – utfordringer knyttet til rusreformen*, rapport fra fase 1.

<sup>8</sup> Grepperud, Rønning og Støkken 2006: *Studier og hverdagsliv – voksne studenter i fleksibel læring*, Oslo: VOX.

<sup>9</sup> Dyhr-Nielsen, R. (2004): ”Bruk av arbeidsplassen som læringsarena. Noen betraktninger i etterkant av en evaluering” og Støkken, A.M. (2004): ”Mot en ny forståelse av realkompetanse?”, begge i Støkken A, M og J. Wilhelmssen (red): *Jeg har en motor inni meg som driver meg sjøl.. Livet som voksen, fleksibel student*, Tromsø: Norgesuniversitetet.

<sup>10</sup> Grepperud, Rønning og Støkken 2004: *Liv og læring – voksnes vilkår for fleksibel læring*, Oslo: VOX.

<sup>11</sup> i Marriam S. B and R. S. Caffarella: *Learning in Adulthood*, San Francisco: John Wiley & Sons Inc 1999

<sup>12</sup> Se for eksempel Greenwood, D.J & M. Levin: *Introduction to Action Research*, Sage 1998 I Norge er det Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) og tidligere IFIM som har arbeidet spesielt i denne forskningstradisjonen. Nå

tilnærming der forskningens lojalitet er forankret i praksis vel så mye som i akademia. Det kan også innebære at en erkjenner at kompetanseutvikling i dag skjer utenfor Akademia like gjerne som innenfor.<sup>13</sup>

## Et felles overbygningsprosjekt

Et felles overbygningsprosjekt har to hovedmål:

- Det ene er å bidra til en felles forståelse av idégrunnlaget for et Høgskole- eller universitetssosialkontor gjennom fellesseminarer både ved oppstart og underveis.
- Det andre er å se på tvers, analysere og sammenlikne de ulike tilnærmingene til praksisbasert forskning som er valgt og identifisere styrker og svakheter mht implementering i den aktuelle arbeidsorganisasjonen og overføringsverdi til andre arbeidsplasser.

For kommunene har det foreløpig vært vanskelig å ta konkret stilling til hvilke(t) prosjekt de ønsker å involvere seg i. Så snart det er avklart om en kan starte arbeidet med å etablere et lokalt HUSK-kontor, vil arbeidet med å få avklart dette bli intensivert og det vil bli utformet konkrete samarbeidsavtaler med den enkelte kommune. Nå i første omgang er det utarbeidet en intensjonsavtale mellom HiA og de kommunene som så langt har forpliktet seg til deltakelse i prosjektet.

## Delprosjekter

De fire delprosjektene som blir nærmere omtalt i Del B, bygger alle, om enn i noe varierende grad, på de erfaringene som er gjort i prosjektet "Sosial praksis i endring". Der var to temaer sentrale: samarbeid og brukermedvirkning, begge med utgangspunkt i utfordringer knyttet til rusreformen. Samarbeid og brukermedvirkning vil fremdeles være sentrale stikkord i et HUSK- prosjekt, men i tillegg til sosialt arbeid knyttet til rusreformen vil spørsmål knyttet til NAV og til et flerkulturelt samfunn stå sentralt. Det vil på denne måten være klare koblingspunkter mellom de ulike delprosjektene.

### ***Delprosjekt 1: Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers***

Dette delprosjektet representerer en klar videreføring og videreutvikling av prosjektet "Sosial praksis i endring". Formålet er å bygge opp kompetanse om samarbeid og samordning på tvers av både fag, kommunegrenser og forvaltningsnivå med utgangspunkt i den praksisen som allerede foregår i de forskjellige virksomhetene.

Den overordnede problemstillingen er: hvordan samarbeides det og hvordan samordnes innsatsen knyttet til brukere som har behov for tjenester som går på tvers av sektorer og ulike forvaltningsnivå. En viktig delproblemstilling er: hvordan ivaretas kompetansen i samarbeid og samordning internt i ulike etater og på tvers av etatsgrenser. En sentral komponent i prosjektet er å utvikle en felles forståelse knyttet til individuell plan.

Prosjektet vil gå over 4 år og starte opp høsten 2006.

---

er det nylig etablert et nytt nordisk senter om aksjonsforskning/aksjonslæring ved Høgskolen i Tromsø/Universitetet i Tromsø/NFR-program.

<sup>13</sup> Eikeland, O (2005): "Pragmatisk vending – kunnskapsteoretisk møteplass?" i Fossetøl, K. (red): *Nytt arbeidsliv – nye former for kunnskapsproduksjon*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.

### ***Delprosjekt 2: Samarbeid sosialkontor - NAV***

I dette delprosjektet ønsker vi å rette søkelyset spesielt mot de utfordringer sosialkontorene står overfor i forbindelse ved innføring av NAV-reformen og etablering av lokale arbeids- og velferdskontorer. Spesielt ønsker vi å studere hvordan den sosialfaglige kompetansen blir benyttet og videreutviklet innenfor denne nye konteksten.

Prosjektet vil bli utformet i lys av den evalueringen av NAV-reformen som settes i gang i regi av Norges forskningsråd. Særlig oppmerksomhet vil bli viet koordinatorfunksjonen og rollen til *frontmedarbeideren*.

En viktig målsetting er å kartlegge brukererfaringer.

En tar sikte på å dokumentere erfaringer i prosessen både i pilotkommuner og andre kommuner, samt å bistå i lokalt utviklings- og forsøksarbeid.

Prosjektet vil starte opp høsten 2006 og bli avsluttet 2010.

### ***Delprosjekt 3: Brukerperspektiv i sosialt arbeid***

Dette delprosjektet representerer også en klar videreføring av prosjektet "Sosial praksis i endring" og en videreutvikling av samarbeid med brukerorganisasjoner. Gjennom dette prosjektet har vi fått synliggjort og erfart at brukerne har en unik kompetanse, som er av en annen art enn den profesjonelle kompetansen, men som er like viktig for å skape gode tjenester.

Delprosjektet hovedmål er derfor å utvikle og øke kunnskap om brukermedvirkning blant både ansatte og brukere i sosialkontortjenesten og på NAV-kontorene, samt å utforske ulike og nye former for brukermedvirkning, blant annet ved å trekke brukere inn som med-forskere ved gjennomføring av undersøkelser både innenfor dette og andre delprosjekt.

Delprosjektet vil starte opp høsten 2006 og avsluttes i 2010.

### ***Delprosjekt 4: Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn***

Utgangspunktet for dette delprosjektet er de kravene sosialkontortjenesten står overfor om brukermedvirkning og individuell tilrettelegging, samtidig som den skal forholde seg til og yte tjenester overfor en mer etnisk mangfoldig befolkning. I dette delprosjektet konsentreres brukerperspektivet spesielt om brukere med minoritetsbakgrunn og hvordan deres behov ivaretas i den kommunale sosialkontortjenesten.

Det overordnede mål for dette delprosjektet er å bidra til å utvikle en mer "kulturanalytisk" forståelse og beredskap både i sosialkontortjenesten og i utdanningen av sosialarbeidere. Det skal skje ved å trekke veksler på erfaringer fra praksis (ansatte og brukere), fra ressurspersoner og instanser med erfaring fra arbeid med minoriteter og fra andre relevante prosjekter.

Prosjektet vil starte opp våren 2007 og bli avsluttet i 2009.

## Annet

I tillegg til arbeidet innenfor det enkelte delprosjektet vil prosjektet som helhet, gjennom sin organisatoriske forankring i *Praxis-sør* (se neste punkt) trekke veksler på tiltak som settes i gang på tvers av de enkelte samarbeidsforaene i sosialkontortjenesten, barne- og familievern. Spesielt gjelder det tiltak innenfor prosjektet ”Innovasjon og utvikling i sosialt arbeid” (IUSA) som startet i år.<sup>14</sup> Helt konkret blir det nå, høsten 2006 startet et kurs i kvalitativ metode på masternivå som vektlegger at en skal ta utgangspunkt i praktiske erfaringer. Dette kurset går ut som et tilbud til lokale prosjektmedarbeidere, som på denne måten kan erverve individuell kompetanse i form av studiepoeng samtidig som deres arbeidsorganisasjon gjennomfører utviklingsprosjekter.

Parallelt med dette vil det bli etablert såkalt ”kunnskapsnettverk” inspirert av erfaringer fra Danmark, der bla Knud Ramian har vært en primus motor.<sup>15</sup> Ragain innledet på et seminar i juni 2006 for ansatte og brukere som har vært engasjert i prosjekter innenfor et av foraene i *Praxis-sør*.

Prosjektledere og -medarbeidere vil også kunne delta i felles faglige fora som allerede er etablert som en del av IUSA-prosjektet.

Det er også ønskelig at studenter på ulike nivå involveres i prosjektarbeidet og benytter dette som utgangspunkt for oppgaveskriving mv.

## Organisatorisk forankring

Et HUSK-kontor ved HiA vil være forankret i *Praxis-sør*, som er et overordnet samarbeidsråd mellom BUF-etat, sosial- og barneverntjenester i Agder-fylkene, fylkesmannen i Vest-Agder, familievernkontorene i Region Sør og Høgskolen i Agder ved Institutt for sosiologi, sosialt arbeid og velferdsfag. Fakultet for Helse- og idrett er også representert i programrådet for *Praxis-sør*.<sup>16</sup> Samarbeidet omfatter gjennomføring av konkrete tiltak for kompetanseutvikling og en økt overordnet innsats på forskning og utvikling i barnevernet, familievernet og sosiale tjenester. Dette skjer gjennom en løpende dialog mellom partene om problemstillinger, satsninger og tiltak. I *Praxis-sør* inngår tre samarbeidsfora for henholdsvis barnevern, familievern og sosialkontortjenesten, hvert med sin styringsgruppe.<sup>17</sup> ”Praxis-sosial”, som er det ene av de tre foraene innenfor *Praxis-sør*, vil være den overordnede prosjektgruppe for det lokale HUSK-kontoret

## Styringsstruktur

### *Overordnet prosjektgruppe*

Som overordnet prosjektgruppe for det lokale HUSK-kontoret vil ”Praxis-sosial” imidlertid få en noe endret sammensetning enn i dag på bakgrunn av signaler gitt i invitasjonen fra Sosial- og helsedirektoratet. For å sikre kontinuitet i en overgangsfase vil den reetablerte prosjektgruppa tre formelt i funksjon fra 1.1.2007. Inntil da fungerer nåværende styringsgruppe for ”Praxis-sosial” som overordnet prosjektgruppe.

Fra 1.1.07 blir sammensetningen som følger:

---

<sup>14</sup> Se vårt notat i forbindelse med kartlegging.

<sup>15</sup> ref

<sup>16</sup> <http://www.hia.no/oksam/sos-vel/praxis/raadet.php3>

<sup>17</sup> For en nærmere beskrivelse se vårt notat i forbindelse med kartleggingen fra 15.02.06

- \* 3 medlemmer fra deltakende kommuner, fortrinnsvis fra liten, mellomstor og større kommune. Det bør være representanter fra ledernivå i kommunene. Minst en av dem bør representere både helse- og sosialtjenesten.
- \* 2 medlemmer fra fylkesmennene i Agder fylkene
- \* 3 medlemmer fra Høgskolen i Agder, fra Institutt for sosiologi, sosialt arbeid og velferdsfag og Fakultet for helse- og idrettsfag
- \* 2 medlemmer fra brukerorganisasjoner
- \* 1 medlem fra NAV- administrasjonen i Agder fylkene
- \* 1 medlem fra annet utdannings- eller forskningsmiljø, med erfaring fra aksjonsforskning/aksjonslæring

### *Styringsgrupper*

For det enkelte delprosjekt blir det opprettet en styringsgruppe som består av representanter for hver av de involverte kommunene, fra brukerorganisasjoner som er involvert, fra Fylkesmannen i Aust- eller Vest-Agder og fra HiA. I delprosjekt 2 vil det være aktuelt med en representant for den lokale NAV-forvaltningen og i prosjekt 4 fra IMDi regionalt eller fra annen institusjon /annet prosjekt med erfaring fra minoritetsarbeid. I enkelte styringsgrupper vil det også kunne være aktuelt å ha med studentrepresentanter.

Disse styringsgruppene etableres høsten 2006.

### *Prosjektledelse*

For det enkelte delprosjekt vil det bli engasjert en faglig prosjektleder med forskningskompetanse i delstilling (1/4 - 1/2 stilling per år). I tillegg vil det bli engasjert prosjektmedarbeidere på timebasis. Disse kan komme både fra kommunene og brukerorganisasjoner, eller det kan være studenter ved sosialarbeider- og velferdsutdanningene.

For prosjektet som helhet engasjeres en faglig prosjektleder i 1/3 – 1/2 stilling. Vedkommende vil ha ansvaret for den daglige koordinering av delprosjektene og være koordinator for den lokale prosjektgruppa. I tillegg engasjeres en person i 1/3 stilling til administrativt arbeid.

### **Etiske aspekt**

Et prosjekt med så vidt sterkt brukerengasjement som vi ønsker, representerer spesielle utfordringer både mht forskningsetikk og personvern generelt. Det blir derfor en viktig oppgave i oppstartingsfasen å sikre at de formelle forskningsetiske retningslinjer følges og at nødvendige godkjenninger innhentes både hos NESH og personverombudet.<sup>18</sup> Samtidig må prosjektmedarbeidere bevisstgjøres om etiske dilemmaer som kan oppstå i delprosjekter og vi må utvikle noen felles prosedyrer for hvordan disse kan håndteres.

### **Formidling**

Formidling vil skje både gjennom skriftlige publikasjoner, i fagblader og akademiske tidsskrift og ved seminarer og konferanser.

---

<sup>18</sup> <http://www.etikkom.no/HvemErVi/kom/nesh>  
<http://www.nsd.uib.no/personvern/>

Vi tar også sikte på å lage en eller flere artikkelsamlinger der en kan få presentert ulike aktørers erfaringer med det lokale prosjektarbeidet.

På regionalt nivå vil den overordnede prosjektgruppa ha ansvar for å arrangere treffepunkter/seminarer mellom de enkelte delprosjektene samt for aktører som ikke er direkte involvert i HUSK-prosjektet.

På nasjonalt nivå vil erfaringer bli presentert i et samarbeid med Sosial- og helsedirektoratet og Nettverket for praksisbasert forskning ved deltakelse på konferanser, fremlegg på felles nettsider etc.

### Suksesskriterier og risikofaktorer for gjennomføring av prosjektet

De viktigste suksesskriterier for et lokalt HUSK kontor ved HiA er at de ulike delprosjektene faktisk når sine resultatmål og at det felles overbygningsprosjektet lykkes med å identifisere styrker og svakheter mht implementering av eventuell endret praksis i kommunene. I tillegg er det ønskelig at det utvikles robuste og varige arenaer for samarbeid mellom utdannings/forskningsmiljøet og praksisfeltet innenfor sosialt arbeid.

Det er også et viktig suksesskriterium at en faktisk lykkes med å utvikle nye former for brukermedvirkning.

Det er også knyttet risikofaktorer til det siste, nemlig faren for å overbelaste brukere eller at en ikke i tilstrekkelig grad ivaretar personvern hensyn. I tillegg er det en risikofaktor knyttet til deltakelse og engasjement fra kommunenes side i en tid der de står overfor mange andre krevende oppgaver, bla NAV-reformen.

### Framdrift og budsjett

Utgifter til felles prosjektledelse er spesifisert i tabell 1, mens utgiftene og tidsrammer for de enkelte delprosjektene er spesifisert i de enkelte skissene i Del B.

Overbygningsprosjektet vil de første årene være preget av koordinering og oppfølging av de ulike delprosjektene. I siste fase, 2009-2010, vil dette trappes opp med sikte på analyse og systematisk bearbeiding av resultatene fra det enkelte delprosjekt. Formålet er

- å bidra til å skape robuste arenaer for kontinuerlig kompetanseheving gjennom samarbeid mellom forskning, utdanning og praksisfeltet
- å bidra til utvikling og implementering av gode strukturer og rutiner på kommunalt nivå

Deltakerkommunene vil bidra med en direkte egenandel på tilsvarende nivå som i det nåværende samarbeidet. I tillegg kommer den tiden som avsettes til deltakelse i prosjektet. Den kan det være vanskelig å spesifisere helt nøyaktig, men i evalueringsrapporten fra første fase av prosjektet "Sosial praksis i endring" er det foretatt en forsøksvis beregning av omfanget av egeninnsats i prosjektet det første året, anslått til ca 500 dagsverk. Minst noe tilsvarende er aktuelt i videreføringen gjennom et lokalt HUSK-prosjekt, da dette innebærer en utvidelse både tematisk og geografisk.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Det kan være vanskelig å anslå nøyaktig hva egeninnsatsen fra kommunenes side innebærer i kroner, men som en illustrasjon kan vi vise til beregninger gjort ved Agderforskning som viser at et månedsverk for en sosialarbeider har en kostnad på kr 84000,- når både lønn og faste kostnader inkluderes. (Andresen, K & R. Jamt (2004): Nytte- kostnadsanalyse av rehabiliteringstilbud. Agderforskning, Prosjektrapport 19/2004).

Høgskolen i Agder/Sørlandets kompetansefond vil også indirekte bidra til prosjektet gjennom de fellesaktiviteter som initieres av *Praxis-sør* og spesielt i prosjektet ”Innovasjon og utvikling i sosialt arbeid”, som nevnt under avsnittet ”Annet” foran.

De ulike delprosjektene starter opp og avsluttes på litt ulikt tidspunkt. Delprosjekt 4 starter for eksempel først i 2007 og avsluttes i 2009. Det vil likevel være en felles oppstart – et oppstartingsseminar - tidlig 2007 om HUSK-prosjektet og om prosjektledelse. Et viktig formål er å etablere en felles forståelse av idégrunnlaget som ligger bak opprettelsen av et lokalt HUSK-kontor og å gi opplæring i prosjektledelse og praktiske og etiske vurderinger ved prosjektarbeid.

Tabell 1: Budsjett for hele søknaden

	2006	2007	2008	2009	2010	I alt
<b>Felles overbygning</b> Lønnskostnader, faglig prosjektledelse/ administrative tjenester/ fellesseminarer	149000	715100	715100	715100	715100	3009400
Andre driftsmidler	20000	50000	50000	50000	50000	220000
Sum felles overbygning	169000	765100	765100	765100	765100	3229400
<b>Delprosjekt 1:</b> Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers	66000	115100	195000	209000	195000	780100
<b>Delprosjekt 2:</b> Samarbeid sosialkontor/NAV	70000	265000	325000	265000	265000	1190000
<b>Delprosjekt 3:</b> Brukerperspektivet i sosialt arbeid	129000	382500	352200	323800	352700	1540200
<b>Delprosjekt 4:</b> Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn		261000	271000	273000		805000
I alt	434000	1788700	1908300	1835900	1577800	7544700
Egenandel kommunen		200000	200000	200000	200000	800000
<b>Søknad til Sosial- og helsedirektoratet</b>	<b>434000</b>	<b>1588700</b>	<b>1708300</b>	<b>1635900</b>	<b>1377800</b>	<b>6744700</b>

---

Ut fra en slik beregning vil 500 dagsverk utgjøre ca 1.9 mill kroner.

## Del B: Delprosjekter

### Delprosjekt 1:

*Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers.*

#### Bakgrunn for prosjektet

Tjenestetilbudet overfor personer med rusrelaterte spørsmål stiller de kommunale helse- og sosialtjenester overfor utfordringer med hensyn til å utvikle nye former for samarbeid på tvers av både fag og kommunegrenser.

En særlig utfordring innen velferdssektoren er å utvikle lærende organisasjoner hvor kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers er sentralt. Tverrfaglig og tverretatlig samarbeid er en forutsetning for det meste av det arbeidet som utøves innen velferdssektoren. Særlig utfordrende er dette for myndighetsutøvende etater og aktører som samarbeider med disse etatene. Brukere av offentlige tjenester vil i tverrfaglig samarbeid kunne møte ansatte som står sterkere sammen om oppfatninger og beslutninger, og de vil kunne oppleve organisasjoner som er entydige, sterke, formelle og målorienterte. Samtidig vil brukere kunne oppleve profesjoner som via sine ulike oppfatninger og perspektiver står i et motsetningsfylt forhold til hverandre. Om brukerne skal bli aktører i egne liv må maktforholdene håndteres slik at brukerne opplever innflytelse, dialog og kontroll. En myndiggjørende praksis må ha siktemål å styrke selvfølelse og opplevelse av mestring.

Vi tenker oss et fireårig prosjekt, der formålet vil være å bygge opp kompetanse om hvordan man kan utvikle kompetanse om samarbeid og samordning på tvers med utgangspunkt i praksisene som allerede foregår i virksomhetene. Arenaen for dette delprosjektet som fokuserer kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers, er praksisene knyttet til individuell plan.

I dette prosjektet ønsker vi å studere hvordan de forskjellige aktørene agerer i samarbeidet rundt individuell plan, hvilke erfaringer de gjør for å heve kompetansen i arbeidet.

Den overordnede problemstillingen er: hvordan samarbeides det og hvordan samordnes innsatsen knyttet til brukere som har behov for tjenester som går på tvers av sektorer og ulike forvaltningsnivå. En sentral delproblemstilling er: hvordan ivaretas kompetansen om samarbeid og samordning internt i ulike etater og på tvers av etatsgrenser.

En sentral komponent i prosjektet er å utvikle en felles forståelse knyttet til individuell plan. Med utgangspunkt i utvikling av en felles forståelse (kvalitetsindikatorer) ønsker vi å utvikle systemer for kompetanseheving om samarbeid og samordning på tvers. God kvalitet knyttet til individuell plan forstås i tråd med Sosial- og helsedirektoratets anbefalinger i Bedre skal det blir prosjektet.<sup>20</sup> Kompetansehevingsmodeller hentes ofte utenfor organisasjonene og kan med det ha liten relevans for de berørte parter. Utviklingskomponenten skal bygge opp systemer innenfor organisasjonene og bygge på aktørenes egen kjennskap og kunnskap og forståelse av hva som er virkningsfullt både med hensyn til kvalitetsindikatorer og effektiv samordning og samarbeid på tvers.

---

<sup>20</sup> [http://www.ogbedreskaldetbli.no/Direktoratets\\_5\\_anbefalinger](http://www.ogbedreskaldetbli.no/Direktoratets_5_anbefalinger)

Det å arbeide med lærende organisasjoner og med ulike aktører som er berørt av individuell plan reiser en del etiske spørsmål knyttet til blant annet involvering og konfidensialitet. Etiske dimensjoner aggregert i lys av delprosjektet vil bli fokusert og drøftet i form av problemnotater underveis.

Dette delprosjektet kan sees i sammenheng med delprosjekt 3 *"Brukerperspektivet i sosialt arbeid*.

### **Målgruppe/ aktører.**

Brukere og ansatte i sosial-/ helsetjenester i kommuner, samt aktuelle spesialisthelstjenester. Forskere ved Høgskolen i Agder.

### **Resultatmål.**

- Å styrke det kommunale arbeidet rettet mot rusrelaterte spørsmål.
- Utvikle modell for å drive kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers i praksis, samt legge til rette for en kritisk refleksjon omkring kompetanseutvikling i sin helhet.
- Tilegnelse av empirisk kunnskap og teoretiske synspunkter om kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers.
- Beskrive kvalitetsindikatorer ved bruk av individuell plan
- Utvikle en videreutdanningsmodul innen kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers.

### **Aktivitetsmål.**

- Deskriptiv analyse av aktørenes aktiviteter rundt individuell plan.
- Gjennomføre aktør (brukere/ ansatte) seminarer med fokus på samarbeidet rundt individuell plan.
- Utarbeidelse av kvalitetsindikatorer ved bruk av individuell plan.
- Følge 10 individuelle planer over ett år med hensyn til de utarbeidede kvalitetsindikatorene.
- Gjennomføre aktør (brukere/ ansatte) seminarer med fokus på kompetanse erfaringer om samarbeid og samordning på tvers, med basis i utviklingen av kvalitetsindikatorer til individuell plan.
- Integre arbeidet inn i sosialarbeiderutdanningen.
- Utarbeidelse av rapport vedrørende utarbeidelse av kvalitetsindikatorer ved bruk av individuell plan
- Utarbeidelse av rapport vedrørende kompetanse erfaringer om samarbeid og samordning på tvers.
- Presentere resultater på fagkonferanser.
- Publisere fagartikkel om prosjektet.

### **Organisering av prosjektet.**

Prosjektet forankres i aktuelle kommuner på Agder og Høgskolen i Agder. Sentralt vil være de aktørene i kommunene som befatter seg med individuell plan. Aktuelle ansatte og brukere må bruke tid på å dokumentere de aktiviteter som inngår i individuell plan, delta på aktørseminarer med hensyn til erfaringer med individuell plan/ kvalitetsindikatorer samt oppsummere samarbeidserfaringer med hensyn til kompetanseutvikling på tvers. Forsker ved

Høgskolen fungerer som prosjektleder med hensyn til å organisere dokumentasjon av aktuelle aktiviteter, koordinere aktørseminarer samt veilede aktuelle aktører i forhold til deloppgaver i prosjektet. Styringsgruppe vil bli etablert jfr Del A: Felles overbygning.

### Formidling.

Formidling vil skje via skriftlige publikasjoner, i fagblader, akademiske tidsskrifter så vel som i form av seminarer og konferanser.

Formidlingen vil skje lokalt i regionen i samarbeid med de involverte parter og i Samarbeid med Sosial- og helsedirektoratet + nettsider med mer.

Samtidig vil deg bli undervist om aktuelle temaer inn i utdanningene.

### Framdriftsplan/ Milepæler.

	2006	2007	2008	2009	2010	
Detaljplanlegging	→					
Deskriptiv analyse IP <sup>21</sup>		→				
Aktør konferanser		→		→		
Evaluer 10 IP <sup>22</sup>			→			
Dok kvalitetsindikatorer				→		
Dok kompetanse erfaringer				→		
Videreutdanning					→	
Formidling/ Publisering				- - - - - →		

### Kostnadsoverslag og tidsramme

Vi ser for oss en arbeidsmengde knyttet til Hia forsker på til sammen et årsverk à 715 100 kr., beregnet på følgende måte:

Forberedelser	2 mnd .	2006/ 2007
Kartleggingsfase	3 mnd .	2007-08
Nærstudier	4 mnd .	2008-09
Analyse og drøfting (inkl. publisering og formidling)	3 mnd .	2009-10

I tillegg er reise- og andre utgifter stipulert til 15 000 kr. p.a. unntatt første året.

	2006	2007	2008	2009	2010	I alt
Lønnskostnader	61000	100100	180000	194000	180000	715100
Driftsmidler	5000	15000	15000	15000	15000	75000
<b>Sum</b>	<b>66000</b>	<b>115100</b>	<b>195000</b>	<b>209000</b>	<b>195000</b>	<b>780100</b>

Prosjektperioden vil gå over fire år. Totale kostnader for prosjektet: 780 100 kr. fordelt over årene 2007 til 2010.

<sup>21</sup> IP = Individuell plan

<sup>22</sup> IP = Individuell poan

## **Delprosjekt 2:**

### *Samarbeid sosialkontor/NAV*

#### **Prosjektidé / bakgrunn for prosjektet: NAV-reformen**

Stortinget gav 31. mai 2005 sin tilslutning til forslaget om å etablere ny arbeids- og velferdsforvaltning, jf. St.prp. nr. 46 (2004-2005)

Formålet med reformen, slik det er skissert på NAVs hjemmeside er å:

- få flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad
- gjøre det enklere for brukerne og tilpasse forvaltningen til brukernes behov
- få en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

For å nå disse målene skal det blant annet

- utvikles nye effektive og brukervennlige løsninger
- innarbeides nye verdier, holdninger og en ny felles kultur
- utvikles nye digitale tjenester og kanaler

NAV-kontorene skal være en felles førstelinjetjeneste for alle med behov for bistand fra ulike velferdstjenester. En vesentlig andel av sosialhjelpsmottakere, men også andre brukergrupper av NAV-kontorene befinner seg i livssituasjoner preget av kriser, vanskeligheter i forbindelse med økonomi, arbeidsliv, boligsituasjon, nettverk, familie, rusmiddelmissbruk og fysiske eller psykiske helseplager. Forskning har vist at mange føler seg stigmatisert ved å måtte oppsøke sosialkontor og andre velferdskontorer.

NAV-reformen har som et mål å sette større fokus på brukeren og brukerens behov for tjenester enn tidligere. Tre etater med hver sine arbeidsmetoder skal møtes og framstå som enhetlige overfor brukerne. I utfordringene som ligger i dette, er det et behov for å sette et særlig søkelys på den sosialfaglige kompetanse som de med sosionom- eller annen sosialfaglig utdanning har, slik at denne kompetansen kan bli nyttiggjort i de nye kontorene og komme brukerne til gode. Det er særlig to roller vi ser på som kritiske for brukerens kontakt med kontoret, og derigjennom muligheten for å få hjelp til å mestre sin egen livssituasjon bedre. Dette er *frontmedarbeideren* og *koordinatorfunksjonen*.

Allerede i 1985 ble ekspedisjonens rolle på et sosialkontor gjenstand for undersøkelse av forskere. Da fant man at ekspedisjonen har en nøkkelfunksjon på sosialkontoret. Ekspedisjonen er kontorets front og ansikt utad mot publikum. Den måten ekspedisjonen er organisert på er meget viktig for hvordan kontoret som helhet fungerer. Den behandlingen brukerne får i ekspedisjonen setter tonen og betingelsene for sosialarbeidernes videre arbeid og kontakt med dem. Ekspedisjonen kan fungere som en rent teknisk formidlingsinstans, som en aktiv kanalisator for at brukeren skal få den hjelpen han eller hun trenger, eller som en barriere eller buffert mellom brukerne og sosialarbeiderne (Hammarquist og Stjernø 1985). I NAV-kontorene satses det mye på at en rekke henvendelser skal avklares i ekspedisjonen. Front-medarbeidernes kunnskaper, holdninger og måte å møte brukerne på, får stor betydning for den enkelte bruker. Denne rollen krever høy grad av kunnskap og kompetanse hva gjelder oppdatert informasjon om velferdstjenestene, krisehåndtering, menneskelig kontakt, om

hvordan det er å være i en slik situasjon at man må søke hjelp og hvordan man best møter brukere i denne situasjonen for at de skal føle seg ivaretatt og sett.

For at NAV kontorene skal nå målene om at brukere skal få rask og helhetlig behovsavklaring, et samordnet tjenestetilbud og individuell og tett oppfølging kreves det kompetente koordinatore/saksbehandlere/oppfølgere. NAV kontorene representerer et møte mellom forskjellige profesjoner med ulike organisatorisk og faglig forankring. Fra sosialkontorenes side legges det vekt på at sosialfaglig kompetanse som relasjonskompetanse, evne til å finne løsninger for den enkelte bruker gjennom dialog, prosess, refleksjon og myndiggjøring løftes opp, videreutvikles og beskrives.

### **Mål for prosjektet**

I dette delprosjektet ønsker vi å rette søkelyset spesielt mot de utfordringer sosialkontorene står overfor i denne forbindelse ved

- å analysere prosessen med etablering av lokale arbeids- og velferdskontorer i noen utvalgte kommuner på administrativt nivå og blant ansatte
- ved å kartlegge brukererfaringer
- Å styrke kunnskapsbasert praksis i NAV-kontoret, spesielt med tanke på funksjonene frontmedarbeider og koordinator
- Å bistå kommunale og statlige aktører i etablering av lokale forsøks- og utviklingsprosjekter og fagutviklingsprogrammer<sup>23</sup>

### **Målgruppe:**

Ansatte og brukere i sosial- og helsetjenesten i kommunen  
Eventuelt ansatte i statlig sektor  
Forskere og lærere ved Høgskolen i Agder

### **Resultatmål for prosjektet**

- Kartlegge erfaringer fra innføring av reformen blant ansatte (på alle nivå)
- Kartlegge brukererfaringer
- Utvikle modeller for samarbeid og samordning mellom kommune og stat
- Sikre sosialfaglig kompetanse i front- og koordinatorfunksjonen

### **Aktivitetsmål for prosjektet**

- Dokumentere prosessene fram mot etablering av lokale NAV-kontorer i pilotkommuner og andre kommuner som deltar i prosjektet
- Gjennomføre brukerundersøkelser
- Etablere et "brukerpanel" som i den grad det er praktisk mulig kan følges over tid
- Utvikle modeller for kompetanseheving på tvers av etater
- Utvikle metoder for aktiv brukermedvirkning på individ- og systemnivå
- Bidra til å utvikle metoder og rutiner for samhandling med tilleggende kommunale og statlige tjenester
- Beskrive og videreutvikle arbeidsmetoder basert på sosialfaglig kunnskap i de to funksjonene

---

<sup>23</sup> Konf rammeavtale mellom KS og Arbeids- og inkluderingsdepartementet, pkt 6, kulepunkt 6.

- Bidra til å utvikle frontmedarbeiderens rolle og utvikle metodikk for denne funksjonen på NAV-kontoret, som retter fokus mot møtet med brukeren, krisehåndtering, informasjon og så videre

### **Organisering og utforming av tiltaket**

I Agder-fylkene peker de to pilotkommunene, Flekkefjord og Tvedestrand seg spesielt ut. I disse skal den lokale velferdsforvaltningen være på plass i oktober 2006. I tillegg ønsker vi å følge prosessen i en del andre kommuner som har andre tidspunkt for etablering av slike kontorer.

En sentral målsetting ved dette delprosjektet er både å analysere prosessene og å kartlegge erfaringer til impliserte aktører, både ansatte og bruker.

Når det gjelder brukere, er det ønskelig å etablere et slags brukerpanel av erfarne brukere som har mulighet for å sammenlikne situasjonen før og etter reformen.

I dette prosjektet blir det viktig å holde god kontakt med andre evaluerings- og forskningsprosjekter som vil bli satt i gang i forbindelse med NAV-reformen. Norges forskningsråd har lyst ut et evalueringsprogram for reformen med frist 31. august i år. Stavanger kommune har under etablering et prosjekt innenfor KS' Program for storbyrettet forskning og andre lokale HUSK-kontorer vil være involvert i likende delprosjekter.

Delprosjektet vil bli ledet av en forsker ved HiA, men ved datainnsamling og i utviklingsarbeid vil også ansatte i kommunene og brukere kunne delta som prosjektmedarbeidere.

Det vil bli etablert en styringsgruppe slik det er gjort rede for i del A.

Da tidspunktet for etablering av lokale NAV-kontorer er forskjellig i kommunene, vil de ulike aktivitetene i prosjektet foregå over flere år, slik at det ikke blir en så tydelig faseinndeling. Men en tentativ framdriftsplan er skissert i neste avsnitt.

### **Framdriftsplan med milepæler**

Fase 1 høsten 2006 – våren 2007:

- Dokumentasjon av prosessene fram mot NAV-kontorer og etablering av slike i pilotkommunene Flekkefjord og Tvedestrand
- Etablere et "brukerpanel"

Fase 2 høsten 2007 – vår/høst 2008:

- Kvalitativ brukerundersøkelse
- Dokumentasjon av etablering av NAV-kontor i andre kommuner
- Utprøving av modeller for samarbeid mellom stat og kommune
- Utprøving av modeller for brukermedvirkning

Fase 3: vår/høst 2009 – vår 2010

- oppfølging av fase 2
- oppsummeringer og analysearbeid

## Budsjett

Prosjektet vil ha et totalt på ca 1, 5 årsverk som omfatter både prosjektledelse og lokale prosjektmedarbeidere. Arbeidet vil bli fordelt med ca 1 månedsværk i 2006, 4 månedsværk i 2007, 5 månedsværk i 2008, 4 månedsværk i 2009 og 2010.

Driftsmidler omfatter reiser og møtevirksomhet i forbindelse med prosjektarbeid, samt møter i styringsgruppen for prosjektet

	2006	2007	2008	2009	2010	I alt
Lønnskonstanter	60000	240000	300000	240000	240000	1080000
Driftsmidler	10000	25000	25000	25000	25000	110000
<b>Sum</b>	<b>70000</b>	<b>265000</b>	<b>325000</b>	<b>265000</b>	<b>265000</b>	<b>1190000</b>

## **Delprosjekt 3:**

### *Brukerperspektivet i sosialt arbeid*

#### **Bakgrunn for prosjektet**

Gjennom Praxis-sør har Høyskolen i Agder, 11 av kommunene i Vest-Agder og representanter fra brukerorganisasjonene LAR-Nett Norge og ROM, samarbeidet om prosjektet *Sosial praksis i endring* der fokus har vært brukermedvirkning og samarbeid i tilknytning til de utfordringer kommunene sto overfor ved innføring av rusreformen. I dette arbeidet har vi sett at brukermedvirkning som tema utfordrer både sosialarbeideres og brukeres kunnskaper, holdninger og utførelse av sosialfaglig arbeid.

Det er et gjennomgående trekk ved velferdsforvaltningen i dag at brukerne i større grad enn tidligere skal trekkes inn i utforming og forbedring av tjenestene. NAV-reformen legger stor vekt på at man skal la behovene til den enkelte bruker og brukergrupper i større grad styre både hvilke tjenester som skal gis, og hvordan de skal gis. Den nasjonale strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten ”... Og bedre skal det bli!” har som et av hovedmålene at tjenester av god kvalitet involverer brukere og gir dem innflytelse. For å nå målet om god kvalitet på sosial- og helsetjenester vil Sosial- og helsedirektoratet gjennom denne strategi at det fokuseres på å styrke brukerne.

*Brukerne bør sikres innflytelse både på individnivå og systemnivå. For å få til god brukermedvirkning er utøverens holdninger til brukeren viktige. Det må etableres ordninger for å innhente og bruke kunnskap, opplevelser og erfaringer som brukeren har. Ved å styrke brukerens posisjon, legges det til rette for reell medvirkning og innflytelse på systemnivå, og i det enkelte møtet (“... Og bedre skal det bli!”: SHdir 2005).*

I løpet av det første året i prosjektet *Sosial praksis i endring* har vi sett at innholdet i begrepet brukermedvirkning kan være vanskelig å få tak i, og vanskelig å konkretisere i det daglige arbeidet på sosialkontor. Det kan fort framtre som et honnørord som ikke så lett lar seg plassere i det daglige. Det har heller ikke vært tradisjon for å ha fokus på brukermedvirkning i sosialtjenesten. Derfor vil det kreve tid og ressurser og holdningsendring å implementere større grad av brukermedvirkning i sosialkontortjenesten. Vi mener vi har erfart at ved å utfordre de enkelte sosialkontorene til å sette fokus direkte på brukermedvirkning, vil det bli skapt en læringsarena for utvikling av forståelse rundt dette temaet. De ansatte arbeider med temaet ved å få tilført teoretisk kunnskap og reflektere over egen praksis i samarbeid med brukerrepresentanter og representanter fra høyskolen.

Brukerorganisasjonene som har vært deltakere i prosjektet har påpekt og gjort synlig for oss at det er viktig å ta tak i den kompetansen som brukerne har, og at brukerne sitter på en unik kompetanse om hvordan det er å være i ulike livssituasjoner som krever kontakt med hjelpeapparatet. Dette er kunnskap som er av en annen art enn fagkunnskapen, men som er like viktig i utformingen av sosiale tjenester. Vi kan slutte oss til en representant for brukersenteret ROM som mener at målet må være å få til en overlappning av fagkompetanse og brukerkompetanse, og at dette vil gi feltet høyere totalkompetanse (møte med ROM 23.5.05). I tråd med dette og med målene i den nasjonale kvalitetsstrategi, vil det være behov for både å øke utøveres kompetanse på dette feltet, og å øke brukernes kompetanse.

Prosjektet Sosial praksis i endring har fokusert på dette temaet over ett år, vi har der blant annet hatt seminarer for brukere og ansatte med temaet brukermedvirkning og vi har arbeidet i grupper for å undersøke sosialfaglige metoder for brukermedvirkning. I vårt arbeid har dette dreid seg om metodene ansvarsgruppe, familieråd og tverrfaglig samarbeid samt refleksjon over brukerperspektiv og makt. Vi har sett at dette arbeidet tar tid, og at i løpet av ett år, er kun et lite skritt på veien gått. I delprosjekt 3 vil vi bygge videre på det arbeidet som er gjort, og på det etablerte samarbeid med brukersenteret ROM og brukerorganisasjonen LAR-Nett Norge. Vi vil og søke å etablere samarbeid med flere aktuelle brukerorganisasjoner.

### **Mål**

Å utvikle og øke kunnskap rundt brukermedvirkning blant ansatte og brukere i sosialkontortjenesten og på NAV-kontorene samt å utforske ulike og nye former for brukermedvirkning.

### **Målgruppe**

Brukere og ansatte i sosial-/helsetjenestene i kommunene, samt forskere og studenter ved Høgskolen i Agder.

### **Resultatmål 1**

Å få økt kunnskap og bevissthet om brukermedvirkning i den kommunale sosialkontortjeneste slik at fagarbeidere ser brukermedvirkning som en naturlig del av fagutøvelsen.

#### **Aktivitetsmål**

1. Å danne en kunnskapsoversikt over brukerperspektivet.
2. Å undersøke hvordan spørsmålet om brukermedvirkning kan berøre grunnleggende faglige verdier, og å drøfte hvilke typer utfordringer brukermedvirkning fører med seg i vår sektor.
3. Å holde kurs og seminarer med innføring i teoretiske perspektiver på brukermedvirkning, makt og etikk.
4. Fortsette det forpliktende samarbeidet i nettverksgruppene og på seminarer.
5. Etablere faste møter om brukerperspektivet for alle deltakende sosialkontor.
6. Å fortsette utprøving av sosialfaglige metoder for brukermedvirkning; ansvarsgrupper og familieråd og eventuelt andre metoder.

### **Resultatmål 2**

Å prøve ut og iverksette ulike og nye former for brukermedvirkning både på individnivå og på systemnivå.

Resultatmål 2 og resultatmål 3 har sammenfallende aktivitetsmål.

### **Resultatmål 3**

Å gi brukere større innflytelse på utvikling og forbedring av sosiale tjenester.

#### **Aktivitetsmål**

1. Etablere fora for møter mellom brukere og ansatte i sosialtjenesten.
2. Etablere brukerdeltakelse på seminarer og i refleksjonsgrupper.

3. Å prøve ut modeller for brukermedvirkning; for eksempel brukerråd, brukerpanel, åpne møter, likemannsarbeid, kontorlos-ordningen og annet.
4. Å gjennomføre en kvalitativ undersøkelse med henblikk på utforming av sosiale tjenester.
5. Å trekke brukere inn i prosjektet som med-forskere i gjennomføring av undersøkelse.

#### **Resultatmål 4**

Å heve kompetanse hos brukere og å sikre at brukere kan bidra med sin kompetanse selv når de formelt sett ikke er brukere av velferdstjenestene lenger.

#### **Aktivitetsmål**

1. Å utvikle et undervisnings- og veiledningsprogram for brukere (brukerorganisasjoner) som involveres i utviklingsarbeid på systemnivå.
2. Å utvikle kurs for brukere og ansatte i forskningsmetode; intervju, utarbeidelse av intervjuguide, bearbeidelse av data, skriftlig formidling, power-point presentasjon, presentasjonsteknikk, etikk.
3. Å bidra til videreutvikling av brukerskolen ved ROM.
4. Å holde kurs for brukere som søker rådgiving om personlig økonomi.

#### **Aktuelle problemstillinger**

Forskningsspørsmål i delprosjektet kan formuleres som følger:

*Hvordan utforme nye modeller for brukermedvirkning både på individnivå og på systemnivå?*

*I hvilken grad bidrar ulike brukermedvirkningsmodeller til utvikling og forbedring av sosiale tjenester?*

*Hvordan kan tidligere brukere av sosialkontortjenesten bidra med sin kompetanse?*

*Hvordan utforme sosialkontortjenesten slik at ansatte ser brukermedvirkning som en naturlig del av fagutøvelsen?*

*Hvordan berører spørsmålet om brukermedvirkning grunnleggende faglige verdier, og hvilke utfordringer medfører brukermedvirkning i sosialtjenesten?*

#### **Organisering av prosjektet**

Prosjektet forankres i aktuelle kommuner på Agder og Høgskolen i Agder samt Fylkesmannen og det brukerstyrte senteret ROM. Det nedsettes en arbeidsgruppe bestående av representanter fra Høgskolen, kommunene, Fylkesmannen og brukerorganisasjonene som er ansvarlig for gjennomføring av delprosjektet. Arbeidsgruppen er en arbeidende gruppe. Det inngås avtaler om bruk av tid og eventuell frikjøp av tid samt honorering av brukerrepresentanter. Forsker ved Høgskolen fungerer som prosjektleder med hensyn til å organisere dokumentasjon av aktuelle aktiviteter, koordinere aktørseminarer og nettverksgrupper samt veilede aktuelle aktører i forhold til deloppgaver i prosjektet.

### Framdriftsplan, milepæler

Denne oversikten gir en indikasjon på når hvilke aktiviteter vil igangsettes, utføres og avsluttes i perioden 2006-2010:

Aktiviteter	2006	2007	2008	2009	2010
Detaljutforme delprosjektet	→				
Kunnskapsoversikt om brukerperspektivet	→				
Gjennomføre kurs og seminarer med innføring i teoretiske perspektiver på brukermedvirkning, makt og etikk	→	→	→		
Fortsette det forpliktende samarbeidet i nettverksgruppene. Utprøving av sosialfaglige metoder for brukermedvirkning	→	→	→	→	→
Etablere faste møter om brukerperspektiver for alle deltakende sosialkontor/NAV-kontor		→	→	→	
Etablere fora for møter mellom brukere og ansatte i sosialkontortjenesten			→	→	→
Prøve ut modeller for brukermedvirkning		→	→	→	
Utdanning, istandsettelse av brukere		→	→		
Kvalitativ undersøkelse med henblikk på utforming av sosiale tjenester		→			
Dokumentasjon, analyse	→	→	→	→	→
Formidling, (underveis, ved avslutning)		→	→	→	→

## Kostnadsoverslag og tidsramme

Arbeidsmengden i delprosjektet vil være en kombinasjon av egeninnsats og finansiering fra Sosial- og helsedirektoratet. Arbeidsmengden som søkes finansiert fra HUSK vil utgjøre to årsverk<sup>24</sup> à 715 100 kr. Arbeidsandelen av midler fra HUSK vil utøves av forskere ved HiA og medforskere fra kommuner og brukerorganisasjoner, og være fordelt på følgende måte<sup>25</sup>:

Aktiviteter	2006	2007	2008	2009	2010
Detaljutfør delprosjektet	0,5	0,5			
Kunnskapsoversikt om brukerperspektivet	0,5	0,5			
Gjennomføre kurs og seminarer med innføring i teoretiske perspektiver på brukervedvirkning, makt og etikk		0,5	0,5	0,5	
Fortsette det forpliktende samarbeidet i nettverksgruppene. Utprøving av sosialfaglige metoder for brukervedvirkning	0,5	0,5	0,5	0,5	1
Etablere faste møter om brukerperspektiver for alle deltakende sosialkontor/NAV-kontor			1	1	1
Etablere fora for møter mellom brukere og ansatte i sosialkontortjenesten		0,5	1	1	
Prøve ut modeller for brukervedvirkning		0,5	0,5		
Utdanning, istandsettelse av brukere		1,5			
Kvalitativ undersøkelse med henblikk på utforming av sosiale tjenester	0,5	0,5	0,5	1	2,5
Dokumentasjon, analyse		0,5	1	0,5	1
Formidling, (underveis, ved avslutning)					
<b>Antall mnd verk</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5,5</b>	<b>5</b>	<b>5,5</b>

	2006	2007	2008	2009	2010	<b>I alt</b>
Lønnskostnader	119000	357500	327200	298800	327700	1430200
Driftsmidler	10000	25000	25000	25000	25000	110000
<b>Sum</b>	<b>129000</b>	<b>382500</b>	<b>352200</b>	<b>323800</b>	<b>352700</b>	<b>1540200</b>

<sup>24</sup> I kostnadsoverslaget vil 12 måneders arbeid svare til ett årsverk.

<sup>25</sup> Arbeid i form av egeninnsats fra deltakende aktører vil komme i tillegg .

Prosjektet vil innebære mye reisevirksomhet i forbindelse med gjennomføring og formidling, både regionalt, nasjonalt og dels internasjonalt. Reiseutgifter og andre utgifter stipuleres til kr. 35.000 per år, med unntak av 2006, hvor disse utgifter stipuleres til 10.000 kr. Prosjektperioden vil gå over 4 år og tre måneder, fra og med siste kvartal 2006 og ut 2010.

De totale kostnader for prosjektet blir kr. **1 540 200,-**

## **Delprosjekt 4:**

### *Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn – et kompetanseoppbyggingsprosjekt*

#### **Prosjektidé**

Utgangspunktet for denne skissen er de kravene sosialkontortjenesten i dag står overfor med krav til brukermedvirkning<sup>26</sup> og individuell tilrettelegging samtidig som de skal forholde seg til og yte tjenester overfor en mer etnisk mangfoldig befolkning. Begge deler kan forutsette et mer differensiert tjenestetilbud. Det innebærer at profesjonelle innenfor velferdsstatens yrker i økende grad møter mennesker som kan ha andre oppfatninger om og forståelse av både hva helse- og sosiale problemer er, hva slags rettigheter den norske velferdsstaten garanterer og hva som kan være gode tiltak/løsninger for dem, avhengig av de erfaringene og den kulturelle ballasten de har med seg av. Det forutsetter hva Toril Jensen omtaler som en kulturanalytisk tilnærming<sup>27</sup> Det er ikke minst viktig i sosialt arbeid overfor innvandrere og flyktninger der en sentral utfordring er å bidra til integrering gjennom arbeid.

I mange kommuner er arbeidet med innvandrere og personer med en annen etnisk bakgrunn skilt ut og lagt til en egen etat eller et eget kontor (flyktningkontor el). Men i lys av generelle målsettinger om integrering vil ansatte ved sosialkontorene og de nye NAV-kontorene måtte være forberedt på i økende grad å forholde seg til personer med en minoritetsbakgrunn. I et temahefte fra UDI sies det innledningsvis slik: ”I de fleste kommuner er det ikke flyktning- og innvandrertjenestene som først og fremst har behov i tverrkulturell kompetanse. Det er ofte i disse etatene denne kompetansen allerede finnes. ...Problemet er heller at de blir alene med denne kompetansen.”<sup>28</sup> I den sammenheng har (tidligere) UDI – nå IMDi -satt i gang et forsøks- og utviklingsprogram rettet mot offentlige instanser for perioden 2002-2006.

I en artikkel av Ida Marie Andersen ved Høgskolen i Oslo med overskriften ”Utdanner vi flerkulturelt inkompetente profesjonsutøvere?” i Oslo refereres det til en undersøkelse der det framgår at i møte med etniske minoriteter opplever hele 62 prosent av de ansatte innen A-etat, Trygdeetaten og Sosialetaten at de mangler den kompetansen som skal til for å yte like gode tjenester til denne gruppen som de hadde ønsket.<sup>29</sup> Her har vi ikke sammenliknbare tall for andre områder der sosialarbeidere føler at de mangler kompetanse, men tallet gir likevel en viktig pekepinn om at det er et kompetansebehov.

#### **Mål for prosjektet/tiltaket**

Det overordnede mål for dette delprosjektet er derfor å bidra til å utvikle en mer ”kulturanalytisk” forståelse og beredskap både i sosialkontortjenesten og i utdanningen av sosialarbeidere.

Her skal vi i størst mulig grad forsøke å trekke veksler på erfaringer fra andre instanser eller relevante prosjekter. Som eksempel kan nevnes Match-prosjektet i Vest-Agder. Dette har vært drevet i perioden 2003-2006 og er en del av IMDi's satsing og har involvert enheter innen skole, barnehage, barnevern og fritidssektor. ”Et systematisk ”minoritetsblikk” og samarbeid

---

<sup>26</sup> NOU 2001: 22: *Fra bruker til borger*

<sup>27</sup> Jenssen, T. 2005: ”Kulturanalytisk tilnærming i sosialt arbeid” i Oltedal, S. (red): *Kritisk sosialt arbeid*, Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

<sup>28</sup> UDI 2005: *Minoritetsperspektiv i offentlige tjenester – tverrkulturell kompetanse En utfordring for alle offentlige tjenester*, Temahefte 19.

<sup>29</sup> <http://www.hio.no/content/view/full/35922>.

på tvers kan gi bedre match mellom tjenester og hele den flerkulturelle befolkningen” sies det på hjemmesiden til prosjektet.<sup>30</sup>

### **Målgruppe for prosjektet/tiltaket**

Dette delprosjektet retter seg både mot ansatte i sosialkontortjenesten og mot ansatte og studenter i sosialarbeiderutdanningen.

Når det gjelder ansatte ved sosialkontor vil prosjektet bli etablert i noen (2-3) utvalgte kommuner. Statlige ansatte i den nye velferdsforvaltningen kan også være aktuelle deltakere. Mens innvandrere og flyktningstjenesten i kommunene vil bli betraktet som ressurser å trekke veksler på i denne forbindelse.

### **Resultatmål**

- Å øke den flerkulturelle forståelse og kompetanse hos ansatte i sosialkontortjenesten og den nye velferdsforvaltningen
- Å øke den flerkulturelle forståelse og kompetansen blant studenter og ansatte ved sosialarbeiderutdanningen ved Høgskolen i Agder
- Bidra til erfaringsutveksling blant ansatte og brukere når det gjelder sosialfaglig arbeid blant minoriteter
- Fremskaffe erfaringsmateriale fra brukere av sosialkontortjenestene med ikke etnisk norsk bakgrunn
- Bidra til en forskningsbasert forståelse av ”flerkulturelt sosialt arbeid”
- Bidra til utvikling av en mal for tiltaksplan/handlingsplan for flerkulturelt sosial arbeid/velferdsarbeid på kommunalt nivå.
- Bidra til utvikling av smidige overgangsordninger for dem som får oppholdstillatelse i Norge
- Kompetansespredning til andre kommuner, fylker og utdanningsinstitusjoner

### **Aktivitetsmål**

- Kartlegging av erfaringer fra arbeid med minoriteter i deltakerkommunene
- Etablere refleksjons eller fokusgrupper knyttet til denne tematikken
- Bevisstgjøring av egen kultur, holdninger og verdisyn (etnosentrisme)
- Kartlegging av kompetanse og kompetansebehov i deltakerkommunene
- Gjennomføre en kvalitativ brukerundersøkelse i de aktuelle kommunene
- Kompetanseoppbygging gjennom kursing – utvikle kurstilbud i samarbeid med ansatte og brukere
- Trekke veksler på erfaringer fra andre prosjekter.
- Trekke veksler på kompetanse i IMDi og i kommunale flyktning- og innvandrertjenester
- Trekke veksler på erfaringer hos minoritetsstudenter i sosialt arbeid og andre velferdsfag
- Trekke veksler på erfaringer hos ansatte i sosialkontortjeneste og hos brukere med minoritetsbakgrunn i konkrete undervisningsopplegg
- Utarbeide tiltaksplan – handlingsplan på kommunalt nivå

---

<sup>30</sup> [http://match.vaf.no/index.php?m=sider&m\\_action=vis&id=6](http://match.vaf.no/index.php?m=sider&m_action=vis&id=6) og rapporten ”Å finne styrke i mangfoldet”

- Arrangere formidlingsseminarer/konferanser

### **Organisering og utforming av tiltaket med beskrivelse av involverte aktører**

Dette delprosjektet retter seg både mot ansatte og brukere i praksisfeltet og mot ansatte og studenter ved utdanningen i sosialt arbeid. Det vil derfor gå langs to spor – et mot utdanningsinstitusjonen og et mot praksisfeltet (ansatte og brukere). De to sporene blir vektlagt noe ulikt i forskjellige faser av prosjektet.

Det vil bli etablert en styringsgruppe for delprosjektet med representanter fra de deltakende kommunene (både fra sosialkontortjenesten og flyktningstjenesten), fra HiA, fra IMDis regionkontor, eventuelt bruker.

Det vil bli engasjert en prosjektleder/følgforsker i ca 1/3 – 1/2 stilling som har det daglige ansvaret for prosjektets framdrift og for å evaluere de tiltak som settes i gang. I tillegg vil det bli engasjert prosjektmedarbeidere på timebasis, som kan være studenter, ansatte i kommunen eller brukerrepresentanter til å delta i praktisk tilrettelegging og kartleggingsarbeid.

Det vil bli etablert en styringsgruppe for delprosjektet som redegjort for i del A.

### **Framdriftsplan med milepæler**

Omfang ca 1 årsverk til sammen.

Vår 2007:

- Engasjere prosjektleder
- Etablere prosjektet i samarbeid med 2-4 kommuner
- Etablere styringsgruppe for prosjektet
- Kartlegge og systematisere erfaringer fra andre forsøk/prosjekter
- Arrangere et arbeidsseminar for deltakerkommunene og ansatte ved sosialarbeidsutdanningen, der en trekker veksler på ressurspersoner/institusjoner som UDI, kommunale innvandrere- og flyktningstjenester, andre prosjekter med sikte på konkretisering av det videre prosjektarbeidet.

Høsten 2007/våren 2008: Konsentrere innsatsen mot praksisfeltet

- Etablere og drive refleksjons- eller fokusgrupper blant ansatte med sikte på erfaringsutveksling og bevisstgjøring av egne holdninger mv
- Gjennomføre en kvalitativ undersøkelse av erfaringer fra brukere med minoritetsbakgrunn

Høsten 2008/vår 2009:

- Konsentrere innsatsen mot HiA bla på bakgrunn av erfaringer så langt
- Utvikle kurs om temaet både i grunn- og videreutdanning.
- Involvere brukere og studenter med minoritetsbakgrunn i utviklingen av studietilbud

Høsten 2009:

- Rapportering og formidling
- Arrangere en nasjonal konferanse der erfaringene fra dette delprosjekter og andre prosjekter av relevans presenteres og diskuteres.

## Budsjett

Prosjektet vil ha et totalt på ca 1 årsverk som omfatter både prosjektledelse og lokale prosjektmedarbeidere. Arbeidet vil bli fordelt jevnt over tre år (2007- 2009).

Driftsmidler vil omfatte reiseutgifter, møter og seminarer samt at det kan bli behov for kjøp av tolketjenester.

	2006	2007	2008	2009	2010	I alt
Lønnskostnader		231000	241000	243000		715000
Driftsmidler		30000	30000	30000		90000
<b>Sum</b>		<b>261000</b>	<b>271000</b>	<b>273000</b>		<b>805000</b>