

FoU-rapport nr. 5/2011

Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers

En samlerapport med publikasjoner fra
delprosjekt 1 i HUSK Agder

Ann Christin Eklund Nilsen (red.)



HUSK
HØGSKOLE OG UNIVERSITETSSOSIALKONTOR AGDER

PRAXIS-sør
SOSIALTJENESTE / HUSK

Tittel	Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers – En samlet rapport med publikasjoner fra delprosjekt 1 i HUSK-Agder
Forfattere	Ann Christin Eklund Nilsen, Helene Vareberg, May-Ardis Iversen, Terje Madsen, Karin Elle, Solveig Vagle, Jan Ivar Ekberg
Rapport	FoU-rapport nr. 5/2011
ISBN-nummer	978-82-7602-151-6(pdf)/978-82-7602-1509(trykk)
ISSN-nummer	1892-0497(pdf)/0803-8198 (trykk)
Trykkeri	Kai Hansen, 4626 Kristiansand

Bestillingsinformasjon

Utgiver	Agderforskning Gimlemoen 19 N-4630 Kristiansand
Telefon	48 01 05 20
Telefaks	38 14 22 01
E-post	post@agderforskning.no
Hjemmeside	http://www.agderforskning.no

Forord

Denne rapporten inneholder en sammenstilling av noen av publikasjonene som er utarbeidet som en del av prosjektet *Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers*, som er et av flere delprosjekt i HUSK-Agder. Grunnen til at vi har samlet dette i en felles rapport er at de ulike produktene fra prosjektet må ses i sammenheng. Prosjektet er nemlig utviklet etter byggekloss-prinsippet; skritt for skritt har vi lagt en kloss oppå en annen inntil vi nå, mot prosjektets avslutning, har fått stablet et slags byggverk av kunnskap på beina. Denne prosessen har vart over flere år, fra prosjektets oppstart i 2007, og til avslutningen i 2011. De ulike bidragene i samlerapporten er skrevet på ulike tidspunkt i denne prosessen, og bærer preg av det. Bidragene presenteres imidlertid ikke i kronologisk rekkefølge i rapporten. Vi har valgt å presentere de klareste forskningsbidragene først, og deretter de bidragene som omhandler den øvrige prosjektaktiviteten.

HUSK er på mange måter et innovasjonsprosjekt. Tanken er at kunnskapsutviklingen skjer i møtet mellom ulike fagfolk, brukere og forskere, og at kunnskapen som utvikles skal tjene praksis. Ideene springer ut fra aksjonsforskning. I prosjektet *Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers* har aktiviteten vært mangfoldig, noe som fremkommer av formidlingsoversikten som følger som vedlegg til rapporten. De to første bidragene i denne rapporten, *Kartlegging av erfaringer med individuell plan i tre HUSK kommuner og ved ROM* og *Kaospiloter og samlebandspraktikere*, springer ut fra forskningsaktiviteten i prosjektet, dog også selve forskningsaktiviteten har skilt seg fra mer ordinær forskningsaktivitet, på det vis at fagfolk og brukere har vært involvert i selve forskningsarbeidet; datainnsamling og analyse. Denne måten å forske på diskuteres i det tredje bidraget i rapporten, paperet *Gyldighet og relevans* som ble presentert på Forsa konferansen i Århus i 2008. Også det fjerde bidraget, *Midtveisevaluering*, kan betraktes som en del av forskningsaktiviteten i prosjektet, men med den forskjell at det er selve prosjektet som er gjenstand for vurdering. De øvrige bidragene springer ut fra annen aktivitet som har inngått i prosjektet. Her inngår både en rapport fra filmprosjektet som endte med produksjon av filmen *Samvirke-laget*, og et inspirasjonshfte for koordinatorene som ble utarbeidet på bakgrunn av etterspørselen etter verktøy i koordineringsarbeidet, og særlig i forbindelse med kursene for koordinatorene som har blitt gjennomført som en del av aktiviteten i prosjektet. En oversikt over prosjektets formidlingsaktiviteter, samt en rapport fra en studietur, følger som et vedlegg til rapporten. Foruten det som innlemmes i denne rapporten er det skrevet et bok-kapittel til boka *Kritisk refleksjon i sosialt arbeid*, redigert av Gurid Aga Askeland, med bakgrunn i prosjektet, og to fagartikler er under utvikling. Mer informasjon

om dette og andre prosjekter i HUSK Agder finnes på nettsiden:
http://www.uia.no/no/div/sentre/praxis-soer/-_sosial_husk

De ulike bidragene er i all hovedsak ført i pennen av prosjektleder, som har hatt en 25 % stilling som prosjektleder for dette delprosjektet i HUSK gjennom hele prosjektperioden. Det at det hovedsakelig er prosjektleder som har hatt ansvar for den skriftlige formidlingen i prosjektet har i all hovedsak en pragmatisk årsak; prosjektleder var den eneste med avsatt tid til denne typen prosjektaktivitet. For øvrig er prosjektleder også den eneste med forskningserfaring, og har i kraft av det også hatt hovedansvaret for forskningsaktiviteten og formidlingen av denne i prosjektet. Likevel må de ulike bidragene betraktes som felles produkter ettersom de har blitt til gjennom en prosess der flere har vært involvert, både i diskusjoner og aktiviteter. I dette arbeidet har prosjektgruppen stått helt sentralt. Prosjektgruppen har bestått både av personer med brukererfaring, og personer som arbeider i ulike kommunale enheter som tjenesteytere. Brukerrepresentantene har blitt honorert for sin innsats i prosjektet, mens kommunene har fått et beløp som har skullet dekke noe av prosjektmedarbeideres deltakelse. I løpet av de fem årene prosjektet har vart har imidlertid sammensetningen av deltakerne i prosjektgruppen variert; noen har sluttet og andre har kommet til. De som har vært involvert er, foruten undertegnede, May-Ardis Iversen, Jan Ivar Ekberg, Terje Madsen, Solveig Vagle, Kristin Storetvedt, Kristin Maaseide, Helene Vareberg, Inger Marie Aas, Cecilie Skagestad, Inger Ingebretsen og Karin Elle. Alle har spilt en betydelig rolle i prosjektets ulike faser.

Hva som skjer etter at HUSK-prosjektet er avsluttet er det ingen som vet. Men sikkert synes det å være at kunnskapen som er ervervet i prosjektet og samarbeidet som er utviklet mellom fagfolk, brukere og forskere kommer til ha stor betydning også i videre prosjekter og aktiviteter.

Ann Christin Eklund Nilsen
September 2011

Innholdsfortegnelse

FORORD.....	I
INNHOLDSFORTEGNELSE.....	III
1. DELRAPPORT.....	1
KARTLEGGINGEN AV ERFARINGER MED INDIVIDUELL PLAN I TRE HUSK KOMMUNER OG VED ROM.....	1
1.1 Innledning	2
1.2 Om kartleggingen	2
1.3 Praktisk gjennomføring av IP	3
1.4 Koordinatorrollen.....	5
1.5 Samarbeidet innad i kommunen og med andre aktører.....	6
1.6 Brukerens rolle.....	8
1.7 Kvalitet på IP	8
1.8 Oppsummering.....	9
2. DELRAPPORT.....	10
KAOSPILOTER OG SAMLEBÅNDS-PRAKTIKERE	10
Forord.....	11
2.1 Innledning	12
2.2 Noen teoretiske perspektiver.....	14
2.3 Om studien.....	20
2.4 Fire praksiser.....	24
2.5 Avsluttende diskusjon.....	39
Litteratur.....	44
3. DELRAPPORT.....	46
GYLDIGHET OG RELEVANS. OM KUNNSKAPSKONSTRUKSJON I EN AKSJONSFORSKNINGSTILNÆRMING	46
4. DELRAPPORT.....	63
MIDTVEISEVALUERING	63
4.1 Utgangspunktet for delprosjektet slik det var skissert i den opprinnelige prosjektskissen.....	64
4.2 Avgrensninger og konkretiseringer som har blitt foretatt underveis.....	66
4.3 Prosjektets ringvirkninger.....	70
4.4 Hva slags prosesser har dette vært i betydningen hvem har vært premissleverandørene?.....	71
4.5 Hva slags ”funn” har vi så langt?.....	72
4.6 Veien videre.....	75
5. DELRAPPORT.....	77
RAPPORT FRA FILMPROSJEKTET “SAMVIRKELAGET. OM SAMARBEID I ANSVARSGRUPPER OG INDIVIDUELL PLAN.”.....	77
5.1 Hvorfor lage en film av et forskningsprosjekt?	78

5.2	Fra ide til ferdig film: Om prosessen å lage en film	80
5.3	Hvordan bruke filmen?	85
5.4	Epilog: Resultater fra evaluering av filmen	88
6.	INSPIRASJONS- OG IDÉHEFTE FOR KOORDINATORER	91
	VEDLEGG 1:	108
	FORMIDLINGSAKTIVITETER I HUSK 1: ”KOMPETANSEUTVIKLING OM SAMARBEID OG SAMORDNING PÅ TVERS”	108
	VEDLEGG 2:	113
	RAPPORT FRA STUDIETUR TIL KØBENHAVN	113
	FOU INFORMASJON	115

1. Delrapport

Kartleggingen av erfaringer med individuell plan i tre HUSK kommuner og ved ROM

**Ann Christin Eklund Nilsen
Helene Vareberg
May-Ardis Iversen
Terje Madsen
Karin Elle**

Våren 2007

1.1 Innledning

HUSK, Høgskole- og universitetssosialkontor, er et nasjonalt prosjekt, finansiert av Sosial- og helsedirektoratet¹, som har til formål å bidra til å heve kompetansen i sosialtjenesten ved å knytte forskning, utdanning og praksis nærmere sammen. HUSK Agder har særlig fokus på samarbeid og brukermedvirkning, og består av fire delprosjekter. Denne kartleggingen er knyttet til delprosjekt 1: ”Kompetanseheving om samarbeid og samordning på tvers”. Innenfor dette delprosjektet har vi valgt å ha fokus på samarbeidet omkring individuelle planer innenfor rusomsorg og psykiatri, med sosialtjenesten som utkikkspunkt.

Formålet med kartleggingen er 1) å få et innblikk i hvordan samarbeidet omkring individuell plan (IP) fungerer mellom ulike etater og forvaltningsnivå innad i kommunen, og i forhold til andrelinjetjenesten og andre aktører utenfor kommunen, og 2) å få et innblikk i erfaringene og synspunktene til mottakere av individuell plan (brukere). Kartleggingen danner utgangspunkt for det videre arbeidet i prosjektet, der en av målsetningene er å utvikle kvalitetsindikatorer.

1.2 Om kartleggingen

Kartleggingen ble foretatt i form av fokusgrupper med ansatte i kommunene Kristiansand, Mandal og Søgne og med brukere i brukerorganisasjonen ROM. En fokusgruppe er en form for strukturert gruppediskusjon. Gruppen ledes av en møteleder som forsøker å få frem deltakernes rasjonelle og emosjonelle oppfatninger og reaksjoner på konkrete spørsmål og problemstillinger. Det som sies kan dokumenteres på ulike måter. I dette tilfellet ble det tatt notater underveis av egen referent. Selve metoden bygger på teorier om at sosial mening blir til i samhandling mellom mennesker og at meningskonstruksjonen er sosial. Det er vanlig at man ved å høre hva andre mener, føler, tenker eller tror, får assosiasjoner eller husker spesielle situasjoner eller forhold som er aktuelle. Gruppedeltakerne hjelper hverandre med andre ord til å tenke og huske erfaringer og hendelser, og å forstå og tolke dem. Gruppedynamikken bidrar altså til å stimulere deltakerne og bidrar således til kreativitet og mye informasjon. Av den grunn karakteriseres derfor fokusgrupper ofte som en kollektiv, relasjonell og dynamisk metode. Fordelen med å bruke fokusgrupper i denne forbindelse er at i tillegg til at det gir mulighet til å

¹ Senere Arbeids- og Velferdsdirektoratet

fremskaffe informasjon fra flere representanter samtidig, fungerer fokusgruppene som en arena for meningsutveksling og diskusjon. Fokusgruppene utgjør dermed ikke bare en kilde til informasjon, men er også et mål i seg selv. Fokusgruppene ble ledet av kommunenes representanter i prosjektgruppa. Prosjektleder fungerte som referent.

I Mandal kommune ble det foretatt to fokusgrupper, en med deltakere fra sosialtjenesten og en med deltakere fra avdeling for psykisk helse (til sammen 16 deltakere). I Kristiansand kommune var deltakere fra Ung-État og Vågsbygd helseenhet til stede i fokusgruppen (3 deltakere). I Søgne kommune deltok alle ansatte i sosialtjenesten i fokusgruppen (5 deltakere). Ved brukerorganisasjonen ROM deltok tre personer med ulik erfaring med individuell plan i fokusgruppen – en som bruker av IP, en som tidligere bruker av IP, og en som frivillig i Mental Helse og søker av IP. I tillegg har to brukere av IP sendt sine erfaringer med IP skriftlig.

Kartleggingen ble foretatt i perioden 9/5 til 24/5 2007.

I denne rapporten vil vi sammenfatte hovedpunktene i det som kom frem gjennom kartleggingen. Det innebærer at den enkelte deltakers stemme blir nedtonet til fordel for de mer generelle meningsytringene. Uenighet og ulikheter er likevel trukket frem der det anses som relevant.

1.3 Praktisk gjennomføring av IP

1.3.1 Aktuelle brukere av IP

Aktuelle brukere av IP oppfattes å være personer med sammensatte behov over en lengre periode. Brukere fra rusfeltet nevnes spesielt, men også brukere innen psykiatri. I sosialtjenesten i Mandal benyttes IP bare i forhold til LAR-pasienter, som har en medfølgende IP fra spesialisthelsetjenesten.

1.3.2 Praksis i forhold til vedtak om IP

Det er ulik praksis i kommunene i forhold til hvordan det gjøres vedtak om IP. I Kristiansand kommune er det enhet for bestilling av tjenester (EBT) som gjør vedtaket, i Søgne er det Rehabiliteringsteamet, mens i Mandal er

det ingen formelle rutiner for vedtak om IP. Det oppleves generelt som positivt at avgjørelsesmyndigheten ikke ligger hos den enkelte saksbehandler, men hos en ”objektiv” instans. Det fritar den enkelte saksbehandler for den belastningen det kan være å si nei til en søknad om IP. I tillegg anses denne ordningen som mer rettferdig. Det blir imidlertid ytret ønske om å få en begrunnelse for vedtaket.

Det er uklart hvor mange IP’er som er iverksatt i den enkelte kommune. I Søgne kommune brukes IP som et verktøy, eller en metodikk, uten at dette er formalisert gjennom vedtak. Det innebærer at kommunen i praksis opererer med flere IP’er enn det antallet vedtak om IP gir uttrykk for. Dette er også tilfellet i Kristiansand. Ofte begynner man her å jobbe med en IP før det formelle vedtaket foreligger. Dersom det ikke gjøres vedtak om IP omgjør man det til en annen plan. I Mandal er det ingen rutiner for å søke om eller gjøre vedtak om IP. Her begynner man å jobbe med en IP der det er behov for det uten at det gjøres noe vedtak.

1.3.3 Møtevirksomheten omkring IP

Vanligvis foregår møtene omkring IP i form av ansvarsgruppemøter. Det vil si at det som oftest er en ansvarsgruppe der det er en IP, og ofte eksisterer ansvarsgruppen forut for IP’en. Referatene fra ansvarsgruppemøtene og oppdateringen av IP sammenfaller derfor ofte, men det at det må føres to steder oppleves ofte som merarbeid. Møtehyppigheten, og hvor mange og hvilke aktører som deltar på ansvarsgruppemøtene varierer.

Brukerne fremhever betydningen av å kunne ha en innflytelse på hvor og når møtene avholdes. En av brukerne har god erfaring med å ha møtene hjemme hos seg selv. Møtehyppigheten bør ha sammenheng med brukerens behov. Ofte er det behov for flere møter ved oppstarten. Dette synet støttes av deltakerne fra kommunene.

Andre former for møter i forbindelse med IP er individuelle møter med brukeren og samarbeidsmøter uten brukeren til stede. Det siste blir fremhevet som viktig med tanke på å få til et godt samarbeid. Her nevnes et eksempel fra Mandal kommune der det ble avholdt et samarbeidsmøte mellom kommunens representanter fra rus og psykisk helse og flere leger i forbindelse med innføringen av rusreformen. Det at partene møttes og ble kjent fremheves som positivt for samarbeidet.

1.3.4 Sentrale aktører i IP

Her er det stor variasjon avhengig av brukerens behov. Foruten brukeren selv er disse ofte sentrale: fastlege, behandler fra psykiatri- eller rusfeltet, representant fra oppfølgingstjenesten, representant fra sosialtjenesten, representant fra skole eller arbeidsgiver, pårørende, og eventuelt en representant fra NAV.

1.3.5 Bruken av maler

Det er ulike maler i kommunene, selv om de følger de statlige retningslinjene. Dette kan innebære problemer dersom en bruker flytter. I Mandal kommune oppleves malen som er utarbeidet å være lite tilpasset målgruppen. Ikke alle deltakerne fra kommunen er kjent med de malene som foreligger.

På sykehuset utarbeides det egne individuelle planer som ikke enkelt lar seg forene med kommunens planer, blant annet på grunn av dataverktøyet som brukes. Dette er en sentral utfordring, som også nevnes i kartleggingen blant brukere i ROM. I praksis får derfor ofte brukeren flere individuelle planer, noe som legger klare begrensninger på samarbeidet.

1.4 Koordinatorrollen

Det er bred enighet om at det å være koordinator er en viktig og omfattende oppgave. Hvorvidt en IP fungerer godt eller ikke synes i stor grad å avhenge av koordinators innsats. De oppgavene som nevnes innenfor koordinatorrollen er innkalling til møter (dette innebærer blant annet en vurdering av hvem som skal innkalles hver gang, og hvor ofte møtene skal avholdes), møteledelse, referering fra møtene, oppdatering av IP, evaluering og vurdering av når målene i IP'en er oppfylt, delegering av ansvar/oppgaver, sørge for at de ulike aktørene gjør som avtalt, formidle referat fra møtene, ha en tett dialog med brukeren og sørge for at vedkommende blir hørt, og å være lojal ovenfor de andre aktørene i ansvarsgruppen. Koordinatorene opplever å ha fått liten opplæring i koordinatorrollen, selv om det nevnes eksempler på kurs ved innføringen av IP. Erfaring anses ofte som den viktigste kompetansen.

En sentral utfordring i arbeidet som koordinator er møteledelsen. Ofte er det særlig utfordrende ovenfor legene. Et sitat som omhandler det å fastsette tid for neste møte kan illustrere: *"Da ser vi på legen, så foreslår han en dag."*

Det anses som sentralt at brukeren har innflytelse på hvem som blir koordinator. Ofte er det den personen i kommunen som brukeren har mest kontakt med, men dersom brukeren har vært innlagt til behandling og har med IP fra behandlingsenheten blir det bare utnevnt en koordinator. Det ble vist til to eksempler fra Kristiansand og Søgne der en saksbehandler ble utnevnt som koordinator uten å ha hatt kontakt med brukeren. Dette vakte undring, og i begge tilfellene ble utnevnelsen endret. Det er likevel ofte tilfellet at koordinatoren ikke har særlig kontakt med brukeren. Da oppleves som regel arbeidet med IP som vanskeligere. Det er enighet om at det er en fordel om koordinatoren kommer inn i bildet mens brukeren fremdeles er under behandling for å sikte kontinuiteten etter utskrivelse.

For brukerne er forholdet til koordinatoren *"alfa og omega"*. Det blir påpekt at kjemien bør være god mellom brukeren og koordinatoren, men at koordinatoren også må ha god kjemi med de andre aktørene. Det er viktig at koordinatoren er en person brukeren har nær kontakt med og kjenner godt.

1.5 Samarbeidet innad i kommunen og med andre aktører

Deltakerne fra Søgne kommune var stort sett fornøyd med måten samarbeidet innad i kommunen og med andre aktører fungerer. Her er de fleste av kommunens tjenester (NAV, sosialtjenesten, helsetjenesten) samlokalisert. Sosialtjenesten i Mandal har gjort noen grep som har ført til bedre samarbeid, blant annet arrangeres det samarbeidsmøter. Her synes det imidlertid å være lite samarbeid mellom sosialtjenesten og avdeling for psykisk helse. Representanter fra Mandal har også vært delaktige i en prosess for å bedre samarbeidet med sykehuset (bl.a. gjennom dialogkonferanser). Deltakerne fra Kristiansand kommune representerte hovedsakelig Ung-Etat, som tilbyr integrerte tjenester og dermed har mindre behov for utstrakt samarbeid enn det sosialtjenesten antas å ha. For dem var det særlig samarbeidet med andrelinjetjenesten som stod sentralt.

Noen barrierer for samarbeid er:

- *Ulike datasystemer.* Dette gjelder først og fremst samarbeidet mellom kommunene og sykehuset, men det er også et problem innad i kommunene. Kan også handle om begrensede datakunnskaper. Det er et problem at sykehuset og kommunene opererer med ulike maler som ikke uten videre lar seg overflytte og tilpasse andre systemer. Dette fører til at brukere i praksis ofte har to individuelle planer – en ved sykehuset og en i kommunen.
- *Fravær av arenaer for samarbeid.* Det mangler ofte gode ”møteplasser”, både mellom kommunene og andrelinjetjenesten, og innad i kommunene (f.eks. mellom rustjenesten og bo-team i Mandal kommune, avdeling for psykisk helse). I Mandal kommune arrangeres det samarbeidsmøter mellom sosialtjenesten, NAV arbeid, NAV trygd og oppfølgingstjenesten i videregående skole. Dette har ført til et bedre samarbeid. I Søgne kommune er NAV, sosialtjenesten og helsetjenesten samlokalisert, og her synes utfordringene knyttet til samarbeid å være mindre enn i de andre kommunene. Det samme gjelder Ung-Etat i Kristiansand kommune som tilbyr integrerte tjenester. Her var det særlig samarbeidet med andrelinjetjenesten som representerte en utfordring. Betydningen av å møtes ”ansikt til ansikt” vektlegges for å få til et godt samarbeid.
- *Fraskrivelse av ansvar.* Brukere kan bli møtt med holdninger om at ”dette hører ikke til her”. Dette kan noen ganger være personavhengig.
- *Kommunens organisering.* F.eks. hva gjør man når brukere går over fra rusfeltet til psykiatri, eller fra barnevernet til sosialtjenesten? Her er det en del utfordringer som kan ramme kontinuiteten i den enkelte brukers oppfølging.
- *Mangel på engasjement og kunnskap om de andre aktørene.* For at en IP/ansvarsgruppe skal fungere må de involverte aktørene være engasjert i brukeren og kjenne til de andre aktørenes arbeid. Dette handler ofte om holdninger og kunnskap. Det er særlig noen leger som oppleves å være uengasjerte og ikke ønsker innblanding. Delta-kerne fra kommunene opplever noen ganger at de ikke blir møtt med forståelse og respekt for sitt arbeid. I tillegg er det en utfordring at sykehuset ikke kjenner kommunenes rutiner, som f.eks. at det er EBT som har vedtaksmyndigheten om IP i Kristiansand kommune. Kommunene opplever noen ganger ”å få en bruker i hendene” etter utskrivelse uten at de har nok kjennskap til vedkommende sitt behov. Det blir påpekt at det er en fordel om kommunen kommer inn i bildet før utskrivelse, og at koordinatoren også er med og følger opp brukeren mens vedkommende er under behandling.

1.6 Brukerens rolle

Brukeren anses som sentral for å få til en god IP. Det er viktig at brukeren er med på å definere mål, og får et eierforhold til planen. Likevel er det en del brukere som ikke er i stand til å ta aktivt del i utarbeidelsen av sin IP på grunn av rus, konsentrasjonsvansker, lese- og skrivevansker eller lignende. De bør likevel være til stede, bli ansvarliggjort og få et eierforhold til sin IP.

Kartleggingen blant brukerne viser at de oppfatter det å få innflytelse på egen IP som svært viktig. I hvilken grad brukerne får være med å utforme planen blir avgjørende for om målene oppfylles. Brukerne opplever likevel ofte å bli overkjørt. Til en viss grad hevdes det likevel å være hensiktsmessig at koordinator eller andre aktører tar over ansvaret, ettersom brukerne i perioder ikke føler seg i stand til å ta gode avgjørelser. Her blir f.eks. en beredskapsplan, som ofte inngår i en IP, viktig.

1.7 Kvalitet på IP

IP forstås ofte som et samarbeidsdokument eller en hjelp til å få oversikt over brukerens ”hjelpere”. Følgende elementer blir fremhevet som viktige for kvaliteten på en IP:

- *God relasjon mellom aktørene.* Det anses som viktig at man har arenaer å treffes på, blir kjent og trygge på hverandre. At det skapes en ”team”-tankegang. Rene ”samarbeidsmøter”, der man drøfter samarbeidet uten at brukeren nødvendigvis er til stede, kan fungere som en slik arena. Fra brukernes side fremheves det som viktig at fastleger, fysioterapeuter og andre også kjenner til IP som verktøy.
- *En delaktig bruker.* Det at brukeren opplever planen som ”sin” og er med i prosessen er viktig. Slik blir målene lettere å innfri.
- *Realistiske mål.* Skille delmål fra de mer langsiktige målene. Det er lettere å oppnå målene hvis brukeren er delaktig i utformingen av dem.
- *Jevnlig oppdatering av planen.* IP må evalueres og oppdateres for å være til nytte. Det er forskjellen på en IP og et referat. IP skal være

dynamisk. Ved å oppdatere planen kan den også fungere som et godt pedagogisk verktøy som dokumenterer og synliggjør endringen hos brukeren over tid.

- *Ekte engasjement.* Illustreres med sitatet: ”Vi skal være en heiagjeng for brukeren”. Krever ”god kjemi”, særlig mellom bruker og koordinator, og tro på at IP er et godt verktøy.
- *God koordinator.* Som har oversikt og driver prosessen videre.

1.8 Oppsummering

Kartleggingen peker i retning av det er noen tema som er spesielt sentrale når det gjelder samarbeidet omkring IP. Det dreier seg særlig om viktigheten av koordinators rolle som brobygger mellom brukeren og de involverte aktørene, og dialogen mellom de involverte aktørene, både i første- og andrelinjetjenesten (både i form av reell kontakt og rutiner for samarbeid). Det at det eksisterer arenaer for samarbeid, at det er en sentral koordinator som sørger for jevnlig oppdatering av IP'en, og at man har et klart brukerperspektiv ser ut til å ha betydning for kvaliteten på samarbeidet.

2. Delrapport

Kaospiloter og samlebånds-praktikere

En nærstudie av koordinatorene og brukeres erfaringer
med koordinering av individuell plan

**Ann Christin Eklund Nilsen
May Ardis Iversen
Solveig Vagle
Jan Ivar Ekberg
Terje Madsen**

Våren 2011

Forord

Denne studien er en del av prosjektvirksomheten i HUSK-Agders delprosjekt 1: ”Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers”.

HUSK-prosjektet (Forsøk med høgskole- og universitetssosialkontor) er initiert og finansiert av Arbeids- og Velferdsdirektoratet (tidligere Sosial- og Helsedirektoratet). Hensikten med HUSK - prosjektet er å utvikle nye og å videreutvikle eksisterende samarbeidsformer mellom sosialkontor, forsknings- og utdanningsmiljøer og brukere for å styrke kunnskapsgrunnlaget og kvaliteten i sosialtjenesten. Gjennom satsningen ønsker man å fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom de involverte aktørene og å styrke praksisbasert forskning. Det er et mål å styrke kunnskap som grunnlag for god praksisutøvelse. Universitetet i Agder er ett av fire høgskole- og universitetsmiljøer som har deltatt i HUSK i perioden 2006 til 2011.

I delprosjektet som denne studien er en del av ønsker vi å se på hvordan det samarbeides og hvordan innsatsen samordnes i forhold til brukere som har behov for tjenester som går på tvers av sektorer og ulike forvaltningsnivå innenfor rus og psykiatri. En sentral del-problemstilling er hvordan kompetansen om samarbeid og samordning internt i ulike etater og på tvers av etatsgrenser ivaretas. I tillegg til denne rapporten, som er basert på en nærstudie, er det i forbindelse med delprosjektet gjennomført en kartlegging (ved hjelp av fokusgrupper) i tre kommuner, det er avholdt seminarer og fagdager, og det er utarbeidet et kurs for koordinatorene. Ytterligere informasjon om prosjektet er tilgjengelig på http://www.uia.no/no/div/sentre/praxis-soer/-sosial_husk/delprosjekt_1

Nærstudiet er gjennomført av prosjektmedarbeiderne (forfatterne) i fellelskap. I tillegg har følgende personer bidratt i utviklingen av prosjektet: Helene Vareberg, Inger Kristiansen, Karin Elle, Cecilie Skagestad og Inger Marie Aas. Ann Christin Eklund Nilsen er prosjektleder og har hatt ansvar for ivaretagelsen av den faglige kvaliteten av studien og utarbeidelsen av rapporten. Målgruppen for rapporten antas å være både praktikere/forvaltere og brukere med behov for å samhandle på tvers, samt forskningsmiljøer. Rapporten er skrevet med denne sammensatte målgruppen for øyet.

Nærstudiet hadde ikke vært mulig å gjennomføre uten informantene: brukere som har IP og deres koordinatorene. Takk for hjelpen!

2.1 Innledning

Individuell plan (IP) er et redskap for samarbeid som skal gi personer med behov for *langvarige* og *koordinerte* tjenester innvirkning på sin egen hverdag og på hvilken hjelp som skal gis han eller henne. Retten til IP er hjemlet i pasientrettighetsloven, lov om spesialisthelsetjenesten, kommunehelsetjenesteloven, lov om etablering og gjennomføring av psykisk helsevern, sosialtjenesteloven, arbeids- og velferdsforvaltningsloven, lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen, og barnevernloven (Helsedirektoratet 2010).

I følge Forskrift om individuell plan etter helselovgivningen og sosialtjenesteloven², §2, er formålet med IP tredelt:

- å bidra til at tjenestemottakeren får et helhetlig, koordinert og individuelt tilpasset tjenestetilbud, herunder å sikre at det til en hver tid er en tjenesteyter som har hovedansvaret for oppfølgingen av tjenestemottakeren,
- å kartlegge tjenestemottakerens mål, ressurser og behov for tjenester på ulike områder, samt å vurdere og å koordinere tiltak som kan bidra til å dekke tjenestemottakerens bistandsbehov.
- å styrke samhandlingen mellom tjenesteyter og tjenestemottaker og eventuelt pårørende, og mellom tjenesteytere og etater innen et forvaltningsnivå eller på tvers av forvaltningsnivåene.

I prosjektet som denne studien er en del av er vi opptatt av å belyse særlig det siste punktet over; nemlig samhandlingen på tvers av etater og forvaltningsnivå. En viktig del av dette er samhandlingen mellom bruker og ”hjelpere”.

Forskning som omhandler IP har vist stor variasjon i praksis (Thommesen et al. 2006, Hansen 2007, Kvamme et al. 2010, Nilsen og Jensen 2010), og i

² Fastsatt av Helse- og omsorgsdepartementet 23. desember 2004 med hjemmel i lov 19. november 1982 nr. 66 om helsetjenesten i kommunene § 6-2a, lov 2. juli 1999 nr. 61 om spesialisthelsetjenesten m.m. § 2-5 og lov 2. juli 1999 nr. 62 om etablering og gjennomføring av psykisk helsevern (psykisk helsevernloven) § 4-1, jf. delegeringsvedtak 21. desember 2001 nr. 1478 og lov 13. desember 1991 nr. 81 om sosiale tjenester m.v. (sosialtjenesteloven) § 4-3a. Endret ved forskrift 15 des 2006 nr. 1425.

blant annet Helse- og Omsorgsdepartementets *Nasjonale strategi for habilitering og rehabilitering 2008-2011* påpekes det at individuell plan er et koordinerende tiltak som ikke fungerer i tråd med intensjonen. Mye av kritikken handler om nettopp koordineringen, og det har i den forbindelse blitt satt fokus på betydningen av koordinatorens rolle. Resultatene fra kartleggingen som er gjennomført som en del av dette prosjektet peker i samme retning; koordinatoren er en nøkkelperson i samhandlingen rundt brukere som har individuell plan (Nilsen et al. 2007).

Denne rapporten er basert på et ”nærstudium” der vi har sett på hvordan samhandlingen fortøner seg sett fra brukerens og koordinatorens perspektiv. Formålet med studien har vært å få dybdekunnskap om ulike samhandlingspraksiser der det inngår individuell plan og hvilke erfaringer man har med disse. Nærstudiet har synliggjort samme tendens som antydnet over; praksisen med individuell plan er svært ulik, og dette har betydning for opplevelsen av tjenestens kvalitet. I denne rapporten har vi derfor valgt å ta utgangspunkt i koordinatorenes praksis, og beskriver fire ulike praksiser. Ved å sette et så eksplisitt fokus på koordinatoren risikerer vi imidlertid å undergrave betydningen av brukeren. Det er derfor viktig å påpeke at vi anser enhver praksis å være resultatet av et samspill mellom bruker, koordinator og de andre samhandlingsaktørene, og der særlig samspillet mellom bruker og koordinator er av stor betydning. I de fire eksemplene som løftes frem i denne rapporten tar vi utgangspunkt i hvordan praktikerne beskriver og begrunner sin måte å koordinere på i den aktuelle samhandlingskonstellasjonen, og beskriver deretter brukernes erfaringer og synspunkt på det samme. Tanken er at eksemplene kan bidra til å synliggjøre mangfoldet i situasjoner, tilnærminger og utfordringer, som igjen kan bidra til refleksjon og læring.

I neste kapittel vil vi ta for oss noen teoretiske perspektiver som er av relevans for analysen. Deretter vil vi beskrive den metodiske tilnærmingen som er brukt i prosjektet. Kapitlet etter utgjør rapportens hoveddel. Her presenteres de fire casene ganske inngående. Rapporten avsluttes med en oppsummering og diskusjon av funnene.

2.2 Noen teoretiske perspektiver

I denne delen av rapporten vil vi ta for oss noen ulike teoretiske bidrag som er av relevans for analysen av det empiriske materialet. Teorien vil imidlertid ikke være gjenstand for omfattende drøfting da vi anser formålet med denne rapporten først og fremst å være å presentere det empiriske materialet. Vi vil først vise til litteratur som omhandler samarbeid og samordning på tvers, som kan sies å være det overordnede temaet i prosjektet. Deretter vil vi vise til forskning som omhandler rollen som koordinator mer eksplisitt.

2.2.1 Om samarbeid og samordning

Både samarbeid og samordning er positivt ladete begreper, som ofte brukes overlappende. Betydningen av økt tverretattlig samarbeid innenfor sosialsektoren har blant annet blitt understreket i NOU 2004:18, NOU 2005:3, Stortingsmelding nr 14 (2002-2003), og i Samhandlingsreformen (Stortingsmelding 47 (2008-2009)).

Samarbeid kan beskrives som det å arbeide mot et felles mål som partene er enige om, med den antakelse at det innebærer økt effektivitet og økonomisering av innsats (Timms og Timms 1982, gjengitt i Zahl 2003). Dette perspektivet på samarbeid er konsensuspreget – samarbeidet er ønsket og gjensidig. I følge Sagatun og Zahl (2003) har imidlertid samarbeid også innebygd et konfliktpotensial. De beskriver samarbeid som uformell kontakt mellom partene, med forankring på individnivå. Samarbeidet søkes av egeninteresse, og er basert på en antakelse om at måloppnåelsen blir bedre i fellesskap enn hver for seg. Utgangspunktet for samarbeidet er en felles interesse. Ettersom samarbeidet som regel er knyttet til et mer eller mindre definert interesseområde har det ofte begrenset varighet, og utføres på ad-hoc basis. Samarbeidet er videre basert på tillit mellom partene, og antas som regel å inneholde et læringspotensial.

Samhandling mellom tjenester og etater innenfor velferdssektoren dreier seg på den ene siden om det som skjer på individnivå, og på den annen side om det som skjer på organisasjonsnivå (Willumsen 2009). Sagatun og Zahl (2003) bruker begrepene samarbeid og samordning om denne forskjellen. Forskjellen mellom samarbeid og samordning dreier seg hovedsakelig om graden av formalisering. Mens samarbeid er forankret på individnivå, er samordning forankret på ledelses- eller organisasjonsnivå, og omhandler i så måte et ”top-down” fenomen. Samordning preges dermed av formalitet og

varighet, og innebærer en reduksjon av autonomi for partene. Samordning dreier seg om en prosess der to eller flere organisasjoner eller enheter etablerer samarbeid i form av blant annet arbeidsdeling og organisasjonsstruktur på en slik måte at det sikrer partenes videre eksistens. Samarbeid på individnivå (både formelt og uformelt) kan bidra til å lette samordningen og heve kvaliteten på de tjenester som tilbys på bakgrunn av samordningen.

Koordinering kan på et overordnet plan sies å være det å sette deler opp mot en helhet og vurdere dem i forhold til denne helheten, og å sørge for at delene tilpasses helheten best mulig (Jacobsen 2004:81). Begrepet brukes ofte synonymt med begreper som samarbeid og samordning, men har i følge Jacobsen et mer generelt meningsinnhold. Koordinering kan sånn sett brukes som en samlebetegnelse på samarbeid og samordning, som både favner over det som skjer på organisasjonsnivået og det som skjer på individnivået. Behovet for koordinering oppstår når det er ønskelig med en arbeidsdeling mellom de involverte aktørene. Implisitt i denne arbeidsdelingen er det en spesialisering. Med andre ord har de ulike aktørene ulike spesialisert kompetanse som er nyttig for helheten, og som gir en retning for hvordan ansvar og arbeidsoppgaver bør fordeles mellom aktørene. Tverrfaglighet kjennetegnes av at den enkeltes kompetanse nyttiggjøres til beste for helheten og på en integrert måte (Lauvås og Lauvås 2004). Mange har erfaringer med at ansvarsgrupper preges av flerfaglighet, snarere enn tverrfaglighet, der aktørene i for liten grad trekker veksler på og nyttiggjør seg av hverandres kompetanse. Jacobsen viser hvordan profesjonaliseringen i et tverretatlig/-faglig samarbeid kan bidra til en form for sektorforsvar, eller fag-idioti, som underbygges av at aktørene har ulike kulturer, som begreper, normer og fysiske symboler. Vellykket koordinering innebærer at man klarer å anerkjenne og trekke veksler på denne ulikheten på en slik måte at det gagnar helheten. Jacobsen peker imidlertid også på en rekke andre koordineringsproblemer. Manglende avklaring av forventninger kan bidra til at ansvar pulveriseres eller at oppgaver gjøres dobbelt. Videre kan formalisering bidra til at aktørene opererer etter ulike ”instrukser” og verktøy. Koordineringsarbeid er med andre ord en krevende øvelse. Jacobsen lister opp flere tiltak som kan bidra til å minske barrierene for koordinering (Jacobsen 2004:90-98), der kulturbygging, tilgjengelighet og informasjonsflyt fremstår som viktige suksessfaktorer.

I artikkelen ”Cooperation and coordination around children with individual plans” (Nilsen og Jensen 2011) diskuteres forholdet mellom samarbeid og samordning. Her fremheves viktigheten av et ”bottom-up” perspektiv. Mens godt samarbeid synes å bidra til god samordning, medfører derimot ikke samordning som blir ”pålagt” nødvendigvis et godt samarbeid. Potensialet i samarbeid og samordning synes med andre ord å ligge på individnivået,

snarere enn på organisasjonsnivået. Nylehn (2002) tegner et skille mellom spontant og byråkratisk samarbeid. Det spontane samarbeidet er motivert på bakgrunn av interesse og et opplevd behov for samarbeid, og er i så måte et "bottom-up" samarbeid. I et byråkratisk samarbeid, derimot, inngår samarbeidet som en del av jobben, og er i så måte "top-down" motivert. Det er denne formen for samarbeid som kjennetegner samarbeidet i de fleste byråkratiske organisasjoner, og som også kan gjøre seg gjeldende i ansvarsgrupper og andre former for individuelt oppfølgingsarbeid som krever tverrfaglig og tverretatlig innsats.

Kvaliteten på samarbeidet hviler til en viss grad på i hvilken grad man lykkes med å etablere enighet omkring arbeidsmåter, mål og interesser. Harald Knudsen (2004) fremhever tre kriterier som virker inn på om samarbeidet lykkes eller ei; domenekompatibilitet, ideologisk og kvalitetsmessig kompatibilitet og mandatkompatibilitet. Kompatibilitet viser i denne sammenheng til samsvar eller samvirke. Begrepene til Knudsen handler med andre ord om i hvilken grad det er et godt samvirke mellom de ulike domeneene (sektor, faglig tilhørighet) som samarbeider, i hvilken grad det er samsvar i forståelser (ideologi) og målsetning (mandat). Knudsen kobler her sammen trekk fra samarbeid og samordning, og belyser det fra et overordnet perspektiv.

Det første kriteriet omhandler nytteverdien av samarbeidet med tanke på arbeidsfordeling. Nyttverdien antas å være størst for enheter med delvis overlappende domener, det vil si enheter som kan utfylle hverandre og dra veksler på hverandres kompetanse, samtidig som de har tilnærmet samme målgruppe. Enheter uten domeneoverlapping vil ha lite å tilby hverandre, mens for enheter med fullstendig domeneoverlapping er konfliktpotensialet høyt. Overført til praksis kan man med andre ord anta at nytteverdien av et samarbeid mellom for eksempel helse- og sosialsektorene er større enn et samarbeid mellom for eksempel helse- og utdanningssektorene.

Det neste kriteriet Knudsen fremhever er ideologisk og kvalitetsmessig kompatibilitet, som minner om Jacobsens beskrivelse av profesjonelles sektorforsvar som er beskrevet over. Det første begrepet knyttes til samsvaret i grunnforståelsene mellom etatene, som oppfatningen av hva som er gode arbeidsmåter og behandlingsformer. Det neste begrepet er knyttet til hvordan partene verdsetter og har respekt for hverandres kompetanse. Disse formene for kompatibilitet vil ofte henge sammen med profesjonstilhørighet. En lege og en sosionom kan for eksempel vurdere situasjonen til en bruker ulikt og bruke ulike begreper, men de kan likevel anerkjenne og verdsette denne ulikheten på en måte som gjør at de utfyller hverandres kompetanse på en hensiktsmessig måte.

Det siste kriteriet er knyttet til hva man setter som mål for samarbeidet, og hva samarbeidet skal omfatte. I en ansvarsgruppe vil målet være knyttet til brukerens ve og vel. Det kan likevel være ulike oppfatninger om hva som er brukerens ve og vel. Den enkelte samarbeidspartners mandat som deltaker i for eksempel en ansvarsgruppe kan også variere, og dette vil virke inn på mulighetene for å få til et godt samarbeid.

I en vurdering av 16 ulike samarbeidsmodeller mellom kommuner og sykehus/helseforetak, foretatt av Agenda Utredning og Utvikling på oppdrag fra KS (2007), fremheves det noen forutsetninger for vellykket samarbeid. Disse samsvarer i stor grad med Knudsens kriterier. For det første må samarbeidet tuftes på likeverd og gjensidig respekt mellom partene. I dette ligger det at partene må respektere og verdsette hverandres roller, verdier og kompetanse, både der det er likheter og der det er ulikheter. Dette innebærer tett kommunikasjon mellom partene, snarere enn formaliserte prosedyrer for samarbeidet, og en kontinuerlig drøfting og videreutvikling av samarbeidet. For det andre fremheves betydningen av god forankring og lederstøtte. Samarbeidet må verdsettes på alle nivå i organisasjonen og bør involvere ledere på flere nivåer. Betydningen av å ha et strategisk og analytisk perspektiv på samarbeidet vektlegges. Vurderingen viser videre at brukerperspektivet bør stå i fokus for å sikre godt samarbeid mellom de ulike linjenivåene. Snarere enn at de organisatoriske rammene legger absolutte føringer for behandlingen og oppfølgingen av brukerne, bør man ha fokus på helheten i oppfølgingen av den enkelte bruker. Erfaringen fra samarbeidsmodellene er at dette også gir størst motivasjon for deltakerne. Som et siste punkt fremheves det i vurderingen at samarbeid ikke trenger å medføre merkostnader for organisasjonene, men at en tilpasning av finansieringssystemene slik at det støtter opp under samhandling er gunstig for alle parter.

Betydningen av et tydelig brukerperspektiv for kvaliteten på samarbeidet fremheves også i rapporten *Mellom to senger?* som det refereres til i FAFO-rapporten *Kompetanseheving – en vei til bedre samarbeid?* (Gautun og Grønningsæter 2002). Sistnevnte rapport, som er en evaluering av et samarbeidsprosjekt mellom Akershus sentralsykehus og kommunene Rælingen og Ullensaker, setter særlig fokus på betydningen av kompetanseheving i forhold til samarbeid. Evalueringen viser at de kompetansehevende tiltakene, deriblant undervisning om individuell plan, har bidratt til en lavere terskel for samarbeid mellom partene. Tiltakene har ført til at partene i større grad snakker samme språk, og samarbeider bedre på tvers av fag og etat. I tillegg har de kompetansehevende tiltakene bidratt til et forsterket brukerperspektiv,

som igjen medfører et større fokus på tverretattlig samarbeid til beste for den enkelte bruker, blant annet gjennom individuell plan.

2.2.2 Koordinatorens rolle

De aller fleste teoretiske bidragene som omhandler koordinatorrollen er knyttet til koordinering av individuell plan. I veilederen for individuell plan er rollen som koordinator/ansvarlig tjenesteyter og vedkommedes arbeidsoppgaver beskrevet til en viss grad. Her står det at ”koordinatorens arbeidsoppgave er å sikre oppfølgingen av tjenestemottakeren og en god fremdrift i planprosessen” (Helsedirektoratet 2010:23). Hva som omfattes av begrepet ”oppfølging” vil naturligvis variere fra sak til sak, og det blir blant andre koordinatorens oppgave å vurdere hva det skal innbefatte. Forskning som er gjort på rollen som koordinator for individuelle planer kan imidlertid i stor grad overføres til andre samarbeidsformer, som ansvarsgrupper, ettersom ansvarsgrupper er en utbredt arbeidsmåte også i arbeidet med individuelle planer.

I boka *Individuell plan. Et sesam, sesam?* (Thommesen et al. 2006) brukes begrepene ”krumtapp” og ”balansekunstner” om koordinatorens rolle i samarbeidet rundt brukere med individuell plan for å synliggjøre mangfoldigheten i denne rollen. Forskerne har intervjuet flere koordinatører og finner at de fleste opplever rollen som frigjørende, berikende og lærerik. Samtidig er det åpenbart at rollen kan være vanskelig ettersom det ikke foreligger noen klar instruks for hva en koordinator er og skal gjøre. Flere av koordinatorene som ble intervjuet pekte på at de ofte står i en rollekonflikt mellom det å være profesjonell tjenesteyter (det vil si å forvalte en tjeneste) og det å være koordinator for flere tjenester og ”tett på” brukeren. Denne potensielle rollekonflikten nevnes også i veilederen til forskrift om individuell plan, og behovet for avklaring av forventninger betones: ”En viktig forutsetning for å unngå rollekonflikter er å være tydelig på hva som kan forventes av en koordinator” (Helsedirektoratet 2010: 22). Det står imidlertid lite om hva man skal kunne forvente, utover det å ”avklare ansvarsforhold, sikre samordning og at tjenestemottakeren ikke blir en kateball i systemet” (ibid:22). Videre vektlegges det å ha et helhetsperspektiv, det å gi informasjon til tjenestemottakeren og å bidra til dennes medvirkning og aktive deltakelse. Profesjonsnøytraliteten som ligger i koordinatorrollen, det vil si at rollen ikke er knyttet til noen bestemt profesjon, kan imidlertid bidra til å dempe motsetninger mellom ulike profesjoner i et samarbeidende fellesskap, i følge Thommesen et al (2006).

I sin doktoravhandling om individuelle planer i psykisk helsearbeid fant Gunnar Vold Hansen (2007) at koordinatorene tok et stort ansvar i utarbeidelsen av de individuelle planene, og at planene sånn sett var koordinatorenes individuelle prosjekt og produkt, dog i samarbeid med brukerne. Koordinatorene var opptatt av å gi brukerne et helhetlig tilbud og mye av arbeidet deres besto i å samle inn informasjon fra andre etater og tjenester, og å lede ansvarsgrupper, som var den mest vanlige arbeidsformen. Koordinatorene han intervjuet skiller seg tydelig ut fra de andre samarbeidsaktørene ved at de tar et stort ansvar. Den individuelle planen kan med andre ord synes å forplikte koordinatoren, men ikke i like stor grad de andre samarbeidsaktørene. Den samme tendensen fant vi i en studie av arbeidet med individuell plan i fem ulike kommuner (Kvamme et al. 2010). Studien viste at til tross for at kommunene organiserte arbeidet ulikt med hensyn til utpeking av koordinatorene, vedtak om individuell plan og så videre, var koordinatorenes erfaringer ganske like. De opplevde at utformingen av rollen var svært personavhengig, på den måten at det til syvende og sist var opp til den enkelte koordinator hvordan jobben ble gjort. Det å være koordinator ble stort sett opplevd som krevende, og mange kviet seg for å ha en slik rolle.

Kartleggingen som er foretatt som en del av dette prosjektet viste at koordinatoren var en nøkkelperson i samarbeidet med og rundt brukere som har individuell plan (Nilsen et al. 2007). Fra brukernes ståsted ble det satt fokus på nærheten ("kjemien") mellom bruker og koordinator, og koordinatorens evne til å engasjere seg positivt i brukeren ble tillagt stor vekt. Koordinatorene som ble intervjuet betonte utfordringene knyttet til blant annet ledelse av tverrfaglige grupper. Det kom også frem at flere av koordinatorene opplevde at de i liten grad hadde fått opplæring i rollen som koordinator. På bakgrunn av dette ble det i en av kommunene satt i gang en opplæring for koordinatorene, som er en del av prosjektaktiviteten i det aktuelle delprosjektet. Hensikten med kurset var å gi en opplæring i koordinering som faglig ferdighet, og en stor del av undervisningen foregikk i form av gruppearbeid og refleksjon over egen praksis.

Forskningen som det her er vist til peker i retning av at det særlig er tre ferdigheter som er sentrale i rollen som koordinator; evnen til å lede gruppeprosesser, evnen til å skape en god relasjon til brukeren, og evnen til å ha oversikt over tjenestetilbudet. Vi vil komme mer inn på disse ferdighetene og diskutere dette i lys av relevant teori i diskusjonen av de fire casene. Først vil vi imidlertid beskrive den metodiske tilnærmingen vi har brukt i nærstudiet.

2.3 Om studien

Selve ideen bak HUSK er basert på et prinsipp om gjensidighet og felles interesse mellom praksisfeltet (brukere og praktikere) og academia. For HUSK-Agders del har man lagt til grunn et aksjonsforskningsprinsipp som i korte ordelag innebærer at forskningen skal springe ut fra praksis, involvere deltakere fra praksisfeltet, og ha nytteverdi for praksisfeltet. Formålet med aksjonsforskning er blant annet at det settes i gang en prosess som innebærer refleksjon, utprøving og ny kunnskapservvervelse, med den hensikt å involvere deltakerne i å utvikle og forbedre den aktuelle praksisen. Aksjonsforskeren er erfarings- og verdimesig sett en del av feltet det forskes på. I vårt tilfelle vil forskerne ha sitt daglige virke enten som ansatte i sosial- og helse-tjenesten, som bruker tilknyttet en brukerorganisasjon, eller som samfunnsforsker med akademisk bakgrunn. Forskningen kan derfor ikke betraktes som objektiv eller verdifri, men vil i stor grad springe ut fra erfaring og kompetanse.

Denne rapporten omhandler, som nevnt, en nærstudie der vi har intervjuet brukere og koordinatorene i fire case. I denne delen av rapporten vil vi beskrive hvilke problemstillinger vi har arbeidet ut fra og hvordan vi har gjennomført nærstudiet.

2.3.1 Problemstillinger

I den opprinnelige prosjektbeskrivelsen ble det antydnet at man, som en del av prosjektet, skulle følge ti individuelle planer over tid. Prosjektgruppen ble imidlertid enig om å redusere dette antallet, og heller gå mer i dybden i hvert enkelt tilfelle. Dette hadde sammenheng med at fokuset ble vendt fra å omhandle de individuelle planene som sådan, til å omhandle samarbeidet rundt disse planene. Vi var opptatt av å studere samarbeidets betydning for kvaliteten på individuell plan. Rent metodisk viste det seg imidlertid å bli vanskelig å studere samarbeidet (dette kommer vi mer inn på under). I stedet ble fokus vendt mot koordineringen. I analysen har vi derfor valgt å legge vekt på hvordan koordineringen virker inn på samarbeidet mellom koordinatoren og brukeren, og mellom dem og de andre samarbeidspartnerne. Utgangspunktet er samarbeid rundt individuelle planer der ansvarsgrupper inngår som en arbeidsmetode. Den overordnede problemstillingen kan formuleres slik:

Hvilken betydning har koordinering for kvaliteten på individuell plan?

Kvalitet drøftes i denne sammenheng i lys av brukernes og koordinatorenes vurdering av samarbeidet rundt de individuelle planene. Spørsmål vi har stilt oss er:

- Hvilke roller spiller henholdsvis koordinatoren og brukeren i samarbeidet (hva gjør de)?
- I hvilken grad opplever henholdsvis brukerne og koordinatorene at den individuelle planen er et nyttig verktøy?
- Hvilke forhold (praktiske, emosjonelle, strukturelle/organisatoriske) bidrar til å fremme og hemme godt samarbeid?

2.3.2 Metodisk tilnærming

For å få innblikk i hvordan samarbeidet foregår og oppleves fra ulike perspektiver har vi valgt en metodisk tilnærming i form av case-studie. En case omhandler her de personene som er involvert i samarbeidet rundt en tjenestemottaker med IP; tjenestemottakeren (brukeren), tjenesteyteren (koordinatoren), samt samarbeidsaktørene i ansvarsgruppen.

I selve datainnsamlingen har vi benyttet flere metoder:

- Semi-strukturert individuelt intervju³ med tjenestemottaker med IP
- Semi-strukturert individuelt intervju med koordinator
- Fokusgruppe⁴ med de involverte aktørene i ansvarsgruppen
- Observasjon i ansvarsgruppen

Ettersom prosjektet er basert på prinsipper hentet fra aksjonsforskning valgte vi en metodisk tilnærming som involverte alle prosjektmedarbeiderne, både i utforming av problemstillinger og intervjuguider, i rekruttering av utvalg og etablering av tilgang til feltet, i selve datainnsamlingen og i analysen. I pro-

³ Semi-strukturerte intervjuer er individuelle intervjuer der man hovedsakelig stiller åpne spørsmål innenfor noen avklarte tema og etter en viss struktur. Metoden er blant annet egnet i tilfeller der en har få forhåndsdefinerte oppfatninger, og der data vanskelig lar seg registrere statistisk. Hensikten er å få frem mest mulig relevant informasjon for å belyse problemstillingen på en god måte, i en form "som gir rom for spontanitet, refleksjoner og utdyping" (Ryen 2002:15)

⁴ En fokusgruppe er en form for strukturert gruppediskusjon som ledes av en forsker eller møteleder. En fokusgruppe er fokusert i den forstand at den har en klar hensikt og handler om et bestemt tema. Det er særlig i situasjoner der man ønsker å få innblikk i felles praksis og forståelser, og der man ønsker å få frem holdninger og meninger at fokusgrupper er hensiktsmessige kilder til data (Hoel og Hvinden 1982).

sjektets første faser viste prosjektmedarbeidernes nærhet og kjennskap til feltet seg å være en klar fordel. Både problemstillinger og intervju spørsmål antas å være relevante og å belyse aktuelle tema for informantene. Tilgangen til feltet er alltid en utfordring i denne typen studier, og man er avhengig av ”døråpnere” som kjenner feltet og vet hvem som kan være aktuelle informanter. I dette studiet representerte prosjektmedarbeiderne ”døråpnerne”. Til tross for nærheten til feltet viste imidlertid rekrutteringen seg å være problematisk og tok lengre tid enn forventet. Den valgte metodiske tilnærmingen forutsetter samtykke fra alle samarbeidsaktørene i hver case. Dette var først og fremst en praktisk hindring. En annen utfordring er knyttet til endringer i brukernes situasjon. I et par tilfeller måtte en planlagt datainnsamling avlyses på grunn av forhold knyttet til endringer i brukerens situasjon. Som en følge av dette ble antallet case noe redusert i forhold til den opprinnelige planen.

Prosjektmedarbeiderne spilte også en aktiv rolle i selve datainnsamlingen. Vi valgte å legge opp til en ”likemannstilnærming”⁵. Tanken bak denne tilnærmingen var at prosjektmedarbeiderne skulle intervju en ”likemann”; prosjektmedarbeidere med erfaring som koordinator eller saksbehandler skulle intervju koordinatorene, og prosjektmedarbeidere med brukererfaring skulle intervju personer med IP. Prosjektleder, som har bakgrunn i forskning, var til stede på alle intervjuene og tok notater underveis.

I koordinatorenes tilfelle viste denne tilnærmingen seg å fungere godt. Fellesskapet knyttet til erfaringer og faglig kompetanse bidro til åpne og fleksible samtaler, som til tross for en relativt detaljert intervjuguide, var en viktig intensjon ved den utforskende tilnærmingen vi hadde lagt opp til. Det at intervjuer og informant i alle tilfellene kjente hverandre strider på den ene siden mot sentrale forskningsetiske prinsipper knyttet til anonymitet og objektivitet. På den annen side bidro det til fleksibilitet og brede beskrivelser, som riktignok var betinget av at intervjuerne gav uttrykk for å gjenkjenne og forstå det informantene fortalte. Intervjuene bar i så måte preg av en viss utveksling av erfaringer.

Intervjuene med personer med individuell plan viste seg imidlertid ikke å fungere etter intensjonen. Dette hadde først og fremst sammenheng med at det sjelden dreide seg om ”likemenn”. Erfaringene og kompetansen mellom personer med brukererfaring er langt mer sammensatt og variabel enn tilfellet er for personer med erfaring som tjenesteyter. To av informantene gav

⁵ Denne tilnærmingen er ytterligere beskrevet og problematisert i paperet ”Gyldighet og relevans. Om kunnskapskonstruksjon i en aksjonsforskningstilnærming.” (Nilsen 2008) som ble presentert på Forsa-konferansen i Århus i august 2008, og som inngår i denne samlerapporten.

klart uttrykk for at de ikke ønsket å bli intervjuet av en person med brukererfaring. Ved et av intervjuene ble det ikke tematisert ettersom prosjektmedarbeiderne med brukererfaring på det tidspunktet var lite delaktige i prosjektet. Kun et av intervjuene ble dermed gjennomført av en prosjektmedarbeider med brukererfaring.

Fokusgruppene ble ledet av prosjektmedarbeidere med erfaring som tjenesteytere. Som ved intervjuene var prosjektleder til stede og tok notater underveis. Observasjonen i ansvarsgruppene ble utført av prosjektmedarbeidere med erfaringer som tjenesteyter eller prosjektleder. Det ble utarbeidet en egen intervjuguide til fokusgruppene, og et observasjonsskjema. I en av casene lot det seg ikke gjøre å gjennomføre observasjon og fokusgruppe. I denne rapporten er det hovedsakelig notatene og utskriftene fra intervjuene som er lagt til grunn.

I analysen av data ble casene fordelt mellom prosjektmedarbeiderne. Prosjektleder laget i forkant en oversikt over de mest sentrale temaene på tvers av casene, og prosjektmedarbeiderne gikk deretter gjennom hver sin case og så på hvordan de forskjellige temaene ble fokusert. Deretter hadde vi en workshop hvor vi gikk gjennom alle casene og løftet frem de sentrale funnene innad i og på tvers av casene. I denne prosessen kom viktigheten av koordinatorens rolle og praksis i oppfølgingen av den enkelte person med individuell plan tydelig til uttrykk. Vi valgte derfor å sette fokus på nettopp praksisen knyttet til individuell plan i denne rapporten, og særlig med henblikk på koordinatorens rolle.

Prosjektet er meldt til NSD/Personvernombudet. Det er prosjektleders ansvar å påse at prosjektet er gjennomført på en forskningsetisk forsvarlig måte. Alle personidentifiserende opplysninger er anonymisert i denne rapporten, og informantene er gitt fiktive navn.

2.4 Fire praksiser

I denne delen av rapporten vil vi vise hvordan det samarbeides i de fire casene vi har studert. I hvert av tilfellene vil vi si litt om bakgrunnsfaktorer som brukerens og koordinatorens "fartstid" i systemet, møtehyppighet og så videre. Deretter vil vi beskrive hvordan oppfølgingen foregår – hvilke roller brukeren og koordinatoren har og hvordan de samhandler med hverandre og de andre samarbeidspartnerne. I neste omgang tar vi for oss hvordan samarbeidet fungerer sett fra brukerens og koordinatorens ståsted, og hvordan de vurderer nytteverdien av den individuelle planen.

De fire koordinatorene fremstilles her som fire ulike typer; samlebåndspraktikeren, kaospiloten, mediatoren og nexuset. En slik fremstilling innebærer en forenkling, der noen egenskaper fremheves mens andre blir mindre tydelige. Ettersom hensikten er å sammenligne de fire casene anser vi imidlertid en slik typologisering som hensiktsmessig. Vi har lagt vekt på å fremstille mangfoldigheten i hver case. Likevel fremhever vi de forholdene som utpeker seg som mest særegent innenfor hver case, nettopp med tanke på hva en slik komparasjon av det særegne gir av ny kunnskap. Stake (2000) omtaler denne tilnærmingen som *a collective case study*. Formålet med å sammenligne på tvers av case er at det kan bidra til bedre kunnskap om fenomenet som studeres, blant annet ved at man fremhever likheter og ulikheter.

2.4.1 Samlebåndspraktikeren

Bakgrunn

"Asbjørn" har vært rusavhengig i mange år, og har vært i "systemet" i om lag 10 år. Han har hatt individuell plan i litt mindre enn to år. Planen ble startet opp på et behandlingssted for rusavhengige mens Asbjørn bodde der.

I tilknytning til den individuelle planen er det etablert en ansvarsgruppe. Ansvarsgruppa består foruten Asbjørn av en koordinator fra sosialtjenesten, "John", Asbjørns fastlege, en representant fra LAR, og en representant fra et dagtilbud som Asbjørn deltar på. Denne gruppa utgjør, i følge John, "kjernegruppa". I blant kan imidlertid andre også innkalles, avhengig av hva som er agendaen på møtet. Det kan for eksempel være en psykolog til stede, og det har også vært en representant fra NAV på et av møtene. I begynnelsen møttes gruppa omtrent en gang hver andre måned. Nå varierer møtehyppigheten mer, og det kan gå mellom en og en halv og fire måneder mellom hver gang

gruppa samles, avhengig av hva som er behovet. John er opptatt av at det er behovet for et møte som skal være avgjørende for møtehyppigheten, og at det ikke avholdes møter som det ikke er behov for. I følge John møtes ansvarsgruppa mellom 3 og 4 ganger i året. Ved slutten av hvert ansvarsgruppemøte avtales neste møte. I tillegg møter Asbjørn mange av deltakerne i ansvarsgruppa utenom møtene der, for individuelle samtaler.

Asbjørn har hatt samme koordinator, John, hele tiden mens han har hatt individuell plan. John jobber i kommunens sosialtjeneste, men møtte Asbjørn på behandlingsstedet og arbeidet med den individuelle planen ble satt i gang der.

Oppfølgingen

John har ansvar for oppfølgingen av et stort antall brukere, og mange av dem (ca 20) har individuell plan. De aller fleste er innen rusfeltet. John har en fast måte å drive oppfølgingen på, og sier selv at det har litt ”samlebåndspreg”. For eksempel pleier han å møte brukeren mens vedkommende er til behandling, og tar initiativ til å igangsette arbeidet med en individuell plan allerede der. Han fører stort sett selv den individuelle planen i pennen, men har nær kontakt med brukeren underveis. I forbindelse med planen etableres det en kjernegruppe, som utgjør kjernen i en ansvarsgruppe. Ved behov innkalles andre enn kjernegruppen til møtene. På møtene er det John som ”trekker i trådene” – dvs at han etterspør hva som har blitt gjort, fordeler ansvar, og fører referat underveis. Tidligere gikk ansvaret for å skrive referat på omgang, men kvaliteten ble varierende, og John besluttet derfor å gjøre det selv. Referatet fungerer som en oppdatering av planen og det er viktig at det er ganske detaljert.

John kjenner gruppas medlemmer og vet hva som er deres kompetanse. Han har også god oversikt over tjenestetilbudet som helhet, og vet hvem han kan henvende seg til for å få svar på ulike spørsmål. Han er opptatt av at alle i gruppa skal ta et medansvar for brukeren og for at samarbeidet skal fungere. Dersom det oppstår uenigheter i gruppa opplever John at det er hans ansvar å ”skjære gjennom”. Han opplever sjelden at samarbeidet ”strander” ved at noen sier nei eller ikke tar det ansvaret de blir tildelt.

John har ikke fått noen spesifikk opplæring i å være koordinator, men har heller ikke savnet dette stort. Han er opptatt av at det å være koordinator handler om personlig egnethet; blant annet om vedkommende har respekt for brukerne og evner å få en god relasjon til dem. Dette er ikke ferdigheter som

uten videre kan læres gjennom kursing, men er snarere et spørsmål om egnethet, i følge John.

Asbjørn, på sin side, er godt fornøyd med koordinatorens jobb. Han begrunner dette med at han har oversikt og er fleksibel, slik at kompetanse og ressurspersoner brukes etter behov. Han opplever at John har ”tyngde” – at han har innflytelse og oversikt, og at han følger godt opp mellom møtene. I blant kan han imidlertid være vanskelig å få kontakt med, og Asbjørn opplever at John er svært travel. Dersom han har problemer eller trenger støtte og mer personlig oppfølging tar han derfor heller kontakt med sin kontaktperson på dagtilbudet. Denne personen er Asbjørn fortrolig med, og han føler at han blir ivaretatt av ham. Asbjørn forteller at det er opplevelser eller hendelser han ikke ønsker skal komme frem ovenfor hele ansvarsgruppa, og deriblant John. Dette opplever han at kontaktpersonen respekterer og han er derfor fortrolig med ham.

Asbjørn opplever at han er med på å bestemme underveis i møtene. Blant annet er det hans behov som er utgangspunktet for når neste møte blir fastsatt. Han opplever også at koordinatoren stadig henvender seg til ham på møtene for å få hans mening, noe også John bekrefter. Likevel gir Asbjørn uttrykk for at det er svært dagsavhengig hvorvidt han tør å si fra. Det hender ofte at han går ut fra møtet med et ”huff”. Møtene betrakter han som viktige for sin egen del, men han opplever samtidig at det er en arena der han blir ”sjekket litt opp i”.

John er opptatt av å bygge en fortrolig og trygg relasjon til brukerne, og får stort sett gode tilbakemeldinger fra brukerne på sin ”koordinator-stil”. Han opplever at det å være koordinator innebærer et stort ansvar, og at det er en viss fare for at han kan ta over ansvaret for brukerne.

Vurderinger av samarbeidet og nytteverdien av den individuelle planen

Asbjørn har, som vist, lang fartstid som bruker innenfor sosialtjenesten, og han har opplevd ulike ”systemer”, som han kaller det. Sammenlignet med hvordan det var tidligere opplever Asbjørn at samarbeidet fungerer bedre nå. Men han er bevisst på at det er store forskjeller og sier selv at ”*jeg er vel en av de fornøyde*”. Mye av tilfredsheten bunner i at koordinatoren virkelig tar ansvaret for koordineringen. Asbjørn sammenligner med sine tidligere erfaringer der det var ham selv som måtte ta ansvar for å koordinere aktivitetene rundt seg.

Både Asbjørn og John gir uttrykk for at den individuelle planen ikke spiller en avgjørende rolle for samarbeidet. John forteller at han er *"litt dobbel i forhold til det med IP"*. Han tar initiativ til at det igangsettes ettersom brukere som skal til rusbehandling må ha det. Den individuelle planen blir derfor et overordnet dokument, og det å utarbeide planen betrakter han som en ganske enkel affære. Det er referatene fra ansvarsgruppemøtene som dokumenterer fremdriften i samarbeidet. Disse kan betraktes som vedlegg til den individuelle planen.

For Asbjørns del synes den individuelle planen å være et ganske abstrakt fenomen, noe som koordinatoren tok til orde for at de skulle lage uten at han selv kjente til det:

"Husker ikke helt hva den individuelle planen er. Er det det samme som en pleieplan, med psykiske, fysiske og sosiale behov? Vet ikke helt hva det innebærer. Husker at vi skrev det på [behandlingsstedet] men føler ikke akkurat at den blir dratt fram på ansvarsmøtene. Er ikke helt sikker på hva det er å arbeide med en IP. Kanskje [koordinatoren] har den på bakrommet sitt. Men jeg føler ikke helt... vet ikke hvor vi har satt målene."

Asbjørn har med andre ord ikke sett sin individuelle plan etter at den ble utarbeidet, og forholder seg ikke til den som et dokument.

Oppsummering

Dette eksempelet illustrerer en koordinatorpraksis som bærer i seg noen av prinsippene fra New Public Management. Koordinatoren har rendyrket en arbeidsform, og utfører denne på en effektiv måte. Begrepet "samlebånd", som koordinatoren selv beskriver arbeidet med, illustrerer praksisen på en god måte. Både brukeren og samarbeidspartnerne synes fornøyd med arbeidsmåten. Sammenlignet med tidligere erfaringer opplever Asbjørn at samarbeidet aldri har fungert bedre.

Den individuelle planen er imidlertid i liten grad synlig i samarbeidet. Asbjørn vet ikke hva den individuelle planen omhandler, og samarbeidspartnerne *"har ikke hørt at det var en individuell plan"*. Uten en virksom individuell plan synes samarbeidet i stor grad å hvile på koordinatoren. Det er grunn til å stille spørsmål ved om dette kan bidra til en viss sårbarhet, ettersom kvaliteten på samarbeidet i så stor grad synes å bli personavhengig.

Et annet tankekors er om samarbeidspraksisen i dette eksempelet i tilstrekkelig grad legger til rette for brukermedvirkning. Brukeren opplever å bli hørt og å komme til orde i stor grad, men han gir samtidig uttrykk for at det ikke er alt han ønsker å snakke med koordinatoren eller ansvarsgruppa om. Det kan man imidlertid ikke nødvendigvis forvente. Likevel gir fortellingene bilde av en koordinator som i stor grad tar ”styringen”, som eksempelvis illustreres ved at brukeren ikke har kjennskap til sin egen individuelle plan. Stort sett fungerer dette godt, men det innebærer likevel en risiko for at brukeren og de andre samarbeidspartnerne blir mindre myndiggjort i dette samarbeidet enn dersom det var en annen koordinatorpraksis.

2.4.2 Kaospiloten

Bakgrunn

”Birger” er en relativt ung bruker som har sammensatte behov og trenger mye oppfølging. Selv opplever han at han har kontroll over situasjonen, men i følge koordinatoren, ”Lisa”, er det mye ”styr” rundt Birger og stadig nye utfordringer.

Birger får oppfølging både fra den kommunale sosialtjenesten og fra spesialisthelsetjenesten. I følge ham selv har han hatt individuell plan i litt mer enn halvannet år. I følge Lisa har Birger to individuelle planer; en på et behandlingssted han er tilknyttet og en som han har fått vedtak om i kommunen. Lisa ble oppnevnt som koordinator i kommunen etter at hun som tidligere var det ikke hadde anledning til å følge tilstrekkelig opp. I følge Lisa påtok hun seg ansvaret som koordinator av frykt for å bli sittende alene igjen med ansvar for oppfølgingen. For at det overhodet skulle opprettholdes en ansvarsgruppe for Birger måtte det inn en ny koordinator. Problemet har imidlertid vært at sammen med den forrige koordinatoren forsvant også oversikten. Lisa har for eksempel aldri sett den individuelle planen som ble påbegynt og kan heller ikke finne den i det kommunale systemet. Heller ikke Birger vet hvor den individuelle planen er, som dette sitatet viser.

Har du sett din IP?

Ja, men det er veldig lenge siden. Tror bare jeg har sett den en gang, og da tror jeg ikke den var helt utformet. Det må jeg finne ut av. Hvor er den?

Husker du at du var med da den ble utformet?

Nå er jeg litt usikker. Jeg har åpenbart en plan, men vet ikke hvor den er. Men jeg er sikkert på at jeg har en.

Som dette sitatet illustrerer er det tydelig at det finnes en plan. Det fremkommer i intervjuet med Lisa at hun har en viss oversikt over hva som står i planen selv om hun ikke har sett den. De opprinnelige målene som ble satt har i følge henne blitt ”nedjustert” en del ettersom Birger ikke har lyktes med å oppnå det som ble satt som mål. Birger, på sin side, hevder at han ikke var med å skrev planen, men at han har sett den.

Ansvarsgruppa rundt Birger består foruten ham selv og Lisa, som er ansatt i den kommunale oppfølgingstjenesten, av Birgers mor, en representant fra sosialtjenesten, en representant fra frivillighetssektoren i kommunen, og en representant fra en spesialisttjeneste utenfor kommunen. To av de profesjonelle aktørene ønsker imidlertid å trekke seg ut av samarbeidet, og det gjenstår derfor en kjernegruppe bestående av fire personer. Lisa er svært skeptisk til at to av aktørene vil trekke seg ut ettersom det kan gi et signal til Birger om å gi opp i forhold til det å skaffe seg jobb eller et annet tiltak. Dette har hun forsøkt å ta opp med de aktørene det gjelder.

Birgers mor spiller en sentral rolle i dette samarbeidet. I følge Lisa er ansvarsgruppen en arena der hun får anledning til å fremme sine synspunkt og å komme til orde. Birger opplever det som en støtte at mor er der og sier samtidig at ”hun fortjener det”.

Oppfølgingen

Ansvarsgruppen har stort sett jevnlig møter ca annenhver måned, med unntak av perioder hvor brukeren for eksempel er til behandling. Det lages ikke noen agenda til disse møtene. Derimot brukes referatet fra forrige gang som agenda på den måten at man tar utgangspunkt i de sakene som ble tatt opp da. Det er koordinator som skriver referat fra møtene. I følge Lisa er det kompetansen til de som sitter i ansvarsgruppen som er avgjørende for hvilke tema som blir tatt opp. I tillegg til ansvarsgruppemøtene treffes Birger og Lisa en til to ganger i uken, ettersom Lisa har ansvaret for den boligsosiale oppfølgingen for Birger.

Birger er godt fornøyd med å ha Lisa som koordinator. Han opplever at alt fungerer bra og at han ikke har noe å klage på. Dette hevder han hovedsake-

lig er Lisas fortjeneste. I følge Birger administrerer hun innsatsen rundt ham og hjelper til med mye forskjellig. *"Koordinatoren fungerer som min sekretær"*, sier han.

Lisa på sin side opplever at hun som både koordinator og oppfølger har for mange roller i forhold til Birger. Dette opplever hun som krevende. På den ene siden opplever hun at det er en fordel å være "tett på" - at hun har et så nært forhold til Birger og kjenner ham godt. Samtidig er det vanskelig å ha et fugleperspektiv og å få overblikk over situasjonen og hjelpeapparatet når relasjonen er så tett, opplever hun. Hun har ikke fått noen opplæring i rollen som koordinator utover det hun lærte på sosionomstudiet, og opplever i all hovedsak å være selvlært. Hun føler hun trenger mer kunnskap om hva som er de ulike aktørenes ansvarsområde, hvem som skal med i en ansvarsgruppe og lignende.

Vurderinger av samarbeidet

Både Birger og Lisa skryter av samarbeidet i ansvarsgruppen. Birger opplever at de som deltar kjenner ham godt og at det er lett å ta opp ting. Opplevelsen av at de som sitter der ønsker ham vel er til stede, og han ønsker derfor å lytte til deres innspill selv om han ofte er av en annen oppfatning enn dem selv. Han synes alle tar et ansvar og at de tingene som de blir enige om å gjøre blir fulgt opp på en god måte. Likevel er han usikker på om han ønsker å ha en ansvarsgruppe fremover ettersom han ikke føler at han har behov for det.

Lisa synes også samarbeidet fungerer bra i dag, men opplever at det har vært vanskelig og at det vært liten grad av styring og ansvarsfordeling i gruppa. Gruppen har vært preget av personer med ulike oppfatninger og synspunkt, og hun har tidvis følt manglende støtte i rollen som koordinator. Det at det er noen personer som har vært stabile og støttende opplever hun som avgjørende for at de har klart å opprettholde en gruppe rundt brukeren.

Oppsummering

Intervjuene med Lisa og Birger vitner om en uoversiktlig situasjon der både koordinatoransvaret, ansvarsgruppen og den individuelle planen er gjenstand for endring og uklarhet. Dette kan både tilskrives omskiftninger blant de profesjonelle aktørene som er involvert i samarbeidet, og ustabilitet i Birgers situasjon. Den kaotiske situasjonen synes å være mest påtrengende for Lisa, som er koordinator, og hun fremstår tidvis som den reneste kaospilot som søker å finne en vei frem til et godt samarbeid. Dette lykkes hun langt på vei

med, ved hjelp av de to aktørene som er stabile i ansvarsgruppen, hvorav den ene er mor. Birger opplever derimot at samarbeidet fungerer godt. Det synes som han og Lisa har ulike forståelser og forventninger både knyttet til selve samarbeidet og knyttet til Birgers situasjon.

Som Asbjørn gav uttrykk for over har også Birger liten kjennskap til sin egen individuelle plan. I motsetning til den situasjonen som ble beskrevet av Asbjørn og John er den individuelle planene også relativt ukjent for koordinatoren i dette tilfellet.

2.4.3 Mediatoren

Bakgrunn

“Caroline” har hatt individuell plan i den aktuelle kommunen i om lag to år. Hun kom da flyttende fra en annen kommune hvor hun også hadde en individuell plan. Helt siden hun kom til denne kommunen har hun hatt samme koordinator, “Anne”. Anne har i tillegg til å være koordinator også ansvaret for den boligsosiale oppfølgingen av Caroline.

I tillegg til Anne deltar fastlege, en behandler fra et helseforetak og en representant fra et kommunalt dagsenter i ansvarsgruppen. Caroline bestemte selv hvem hun ville ha med i ansvarsgruppen. Ansvarsgruppen møtes inntil fire ganger i året, og snakkes også utenom ved behov. Da er det som regel Anne som tar kontakt.

Anne er koordinator for fire individuelle planer, og deltar i like mange ansvarsgrupper utenom. Hun har ikke fått noen opplæring i koordinatorrollen, men har fått opplæring i regelverket knyttet til individuell plan.

Oppfølgingen

Anne opplever at selve koordinatorrollen innebærer et særlig ansvar, som man ikke kjenner på når man bare er deltaker i ansvarsgruppe. Hun legger stor vekt på brukerens rolle i det individuelle planarbeidet, og er opptatt av at brukeren skal involveres:

Mitt ansvar er å gi en oversikt, men det er jo mye opp til brukeren om den følges. Jeg løper ikke etter noen hvis avtaler blir avlyst. Det viktigste er at jeg er med og tilrettelegger for en god plan. Men brukeren må være aktiv.

En utfordring i så henseende er at brukerens situasjon kan variere mye, og at brukere i perioder kan være svært aktive og i andre perioder nesten fraværende. Dette gjelder også for Caroline. Selv sier hun dette om sin situasjon:

I perioder så kan man jo være mer syk enn andre ganger. Så det kan både bli lettere eller vanskeligere å jobbe med den individuelle planen. Ut fra hvor syk du er liksom.

Variasjonen i brukerens situasjon innebærer også at ulike samarbeidspartnere er aktuelle i ulike perioder. Anne opplever at det kan være vanskelig å opprettholde kontinuiteten i arbeidet når forholdene er så varierende.

Anne opplever oppstarten av en individuell plan som krevende, og særlig i tilfeller som dette da brukeren har med en plan fra en annen kommune der de har en annen mal. Utfordringen knyttes hovedsakelig til det å få individuell plan til å bli et virksomt og anvendelig dokument. Hvorvidt de går gjennom den individuelle planen på møtene varierer, som dette utsagnet til Anne viser:

Det er ikke på alle møtene en går gjennom planen. Her er det litt sånn... Har opplevd at ikke brukeren vil gå gjennom planen på møtene, at vi gjør det utenom. Vi gjorde det ikke på det forrige møtet, men på det før.

Anne er usikker på om individuell plan bidrar til bedre tjenester for brukeren. Hennes erfaring er at det er stor variasjon, og at det for eksempel kan være avhengig av de pårørende og deres ressurser hvorvidt brukeren får en velfungerende individuell plan. Selve malverktøyet stiller hun også spørsmål ved. Hun opplever at malen ikke alltid passer til formålet. I tillegg opplever hun at arbeidet med individuell plan krever en del tekniske ferdigheter som hun ikke er begeistret for. Sitatet illustrerer:

Hva opplever du som mest krevende i jobben som koordinator for denne IP'en?

Det er krevende at jeg ikke liker malen. Det tekniske, praktiske. Synes ikke den er god. Det er også vanskelig fordi jeg er usikker på om brukeren har så god nytte av det. Har ikke møtt noen som sier at det er gull verdt.

Anne er opptatt av at samarbeidet må være rettet mot brukeren på en slik måte at det gagnar hennes situasjon. Men erfaringen hennes er at det ikke alltid er tilfellet nettopp fordi det kan være stort skifte av personer som i ulik grad kjenner Caroline. Ofte er rollefordelingen uavklart, og de som kommer ”innom” har ikke det engasjementet for og kjennskapet til Caroline og hennes situasjon, som må til:

Hva kreves av de ulike partene for at samarbeidet skal være konstruktivt?

Engasjement. Og kjennskap til brukeren. Folk har kommet fra NAV og nesten ikke visst navnet på brukeren. Man bør ha et minimum av kjennskap til brukeren. Og engasjement. Ikke så lett å få det til hvis man ikke kjenner brukeren. Det er en fordel i rollen som koordinator. Men det er en fare for at man kan bli litt solo.

Carolines beskrivelse av arbeidet med individuell plan vitner derimot om at hun opplever å ha stor grad av deltakelse i planarbeidet, som her:

Har du sett den individuelle planen?

Ja! Jeg er med på å skrive innholdet. (...) Det er ingen som har forandret på det uten at jeg har godkjent det på en måte. Fordi en individuell plan det er for deg, og ikke for nettverket rundt deg på en måte. (...) Men til syvende og sist er det jeg som bestemmer hva som skal stå der.

Anne og Caroline gir med andre ord uttrykk for litt ulike erfaringer med brukermedvirkning. Mens Anne frykter at brukeren ikke får delta på en god måte, opplever Caroline på sin side at hun er sterkt medvirkende i planarbeidet. Mye kan tyde på at de to har ulike tanker om hva brukermedvirkning er.

Vurderinger av samarbeidet

Anne gir uttrykk for at hun opplever samarbeidet som fragmentarisk og lite helhetlig, og er usikker på om det er til Carolines beste. Hun opplever koordinatorrollen som krevende, og spesielt i forhold til individuell plan:

Jeg har ikke noen god følelse over koordinatorrollen. Det er et sprik mellom forventninger og erfaringer. Skulle gjerne hatt et eksempel der IP var et godt verktøy.

Hun gir uttrykk for at et godt samarbeid bør være tuftet på respekt for hverandres oppgave og rolle, men at det ikke alltid blir godt nok ivaretatt.

Intervjuet med Caroline vitner om at hun er godt fornøyd både med den individuelle planen og egen medvirkning i denne, og at hun synes koordinatoren gjør en god jobb. Hun sier at det er Anne som “legger føring da, på en måte. Det er jo hun som har oversikten over det meste”. Utfordringen, slik Caroline beskriver det, er å delta i en ansvarsgruppe med alles øyne rettet mot seg. For henne er det viktig å oppleve at de som er til stede kjenner henne og vil henne vel, og det er enkeltpersoner hun gjerne ikke ønsker å ha der. Som påpekt av Anne synes med andre ord kontinuiteten i hvem som deltar, samt hennes egen mentale tilstand, å være viktig for Carolines opplevelse av nytte.

Hvordan opplever du at møtene fungerer?

(...)Mye av opplevelsen jeg opplever i etterkant er jo hvorvidt jeg føler at jeg er MED. Jeg er jo alltid MED, men det kommer an på hva slags tilstand jeg er i.

Oppsummering:

Intervjuet med Anne gir inntrykk av en koordinator som inderlig ønsker å leve opp til noen idealer om brukermedvirkning og helhetlig oppfølging, men som til en viss grad har resignert som en konsekvens av dårlige erfaringer. Kravet om å bruke en bestemt mal for individuell plan oppleves som et press og merarbeid som hun ikke ser nytten av. Hennes manglende tiltro til individuell plan som verktøy synes å basere seg noen erfaringer og en bestemt forestilling av hva individuell plan skal være. Denne forestillingen synes å virke begrensende for hennes mulighet til å drive individuelt oppfølgingsarbeid etter sitt eget hjerte og overbevisning. Med utgangspunkt i Annes beskrivelse av egen frustrasjon og resignasjon fremstår Carolines beskrivelse som den rake motsetning. Caroline opplever at hun i stor grad medvirker i egen planprosess, og hun opplever også at den individuelle planen er nyttig, til tross for at den ikke er mye brukt. Intervjuene gir inntrykk av at Annes og Carolines forventninger til brukermedvirkning og den individuelle

planen er ulike. Det virker imidlertid ikke som denne ulikheten i forventninger påvirker oppfølgingen negativt. Tvert om vitner Carolines beskrivelse om at Annes frustrasjon ikke kommer til uttrykk ovenfor Caroline.

2.4.4 Nexuset

Bakgrunn

“Dina” er en ung kvinne med sammensatte behov. Hun har lenge hatt ansvarsgruppe, men individuell plan har hun kun hatt i underkant av et år. Omtrent samtidig som hun fikk vedtak om individuell plan fikk hun også en ny koordinator, “Eva”, som ble utpekt som koordinator gjennom kommunens enhet for bestilling av tjenester. I følge Eva er Dina *”en nydelig jente. Hun er ressurssterk med mange muligheter, men er i en fase nå der hun trenger mye hjelp. Men hun både ønsker og tar i mot hjelp.”* Lignende beskrivelser av Dina gis av de andre samarbeidspartnerne i fokusgruppen. En av representantene som har lang erfaring som deltaker i ansvarsgrupper sier dette:

Jeg er gledelig overrasket over det hjerteforholdet vi har til [Dina]. Stemningen, det at vi alle vil henne vel.

Ansvarsgruppen består foruten Eva, av en lege, en psykiater, en representant fra den kommunale oppfølgingstjenesten, og en representant fra institusjonen hun bor på. Gruppen fremstår som stabil i den forstand at alle tar del på alle møtene. Koordinatoren beskrives som den viktigste nøkkelpersonen for at samarbeidet fungerer. Eva er koordinator for fire individuelle planer. Selv sier hun at hun opplever koordinatorrollen som en slags nexus, der det å trekke i tråder og være et kontaktpunkt er en sentral oppgave. Kommentarene fra de andre i ansvarsgruppen vitner om samme forståelse. En av deltakerne sier dette:

Mye avhenger av koordinatoren. Du [Eva] er veldig ryddig. Ikke alle som er så heldige. Kjenner mange som har en saksbehandler som ”gir faen”. Kan alltid ringe deg.

Eva føler seg trygg i rollen som koordinator og beskriver jobben som spennende. Hun har tatt en videreutdanning innen psykiatri der blant annet opplæring i tverrfaglig samarbeid, koordinering og ledelse inngikk, og fungerer som en slags veileder for andre på arbeidsplassen. Hun opplever at forholde-

ne ligger godt til rette for å drive individuelt oppfølgingsarbeid på arbeidsplassen, både i form av at det er gode møtefasiliteter og av at det er god lederstøtte. I motsetning til de andre koordinatorene vi har intervjuet er hun lite opptatt av mangel på tid. Dette kan være et uttrykk for at hun opplever at det er et større samsvar mellom oppgaver og tilgjengelig tid enn de andre, men det kan også være et uttrykk for en annen bevissthet omkring tidsbruk. Dette kommer til uttrykk gjennom fokusgruppen, der en av deltakerne sier dette:

Jeg har mye å gjøre. Må innrømme at det er noe jeg prioriterer bort. Men med[Dina] går det bra. Vi kan ikke tenke på timer brukt her, men livet videre. At det nytter.

Utsagnet vitner om at tid snarere betraktes som en langsiktig investering enn som en kortsiktig, knapp ressurs.

Oppfølgingen

Ansvarsgruppen har jevnlig møter en til to ganger i måneden. I tillegg er det flere eksempler på at Dina har kontakt med de ulike deltakerne i ansvarsgruppen, og at de ulike deltakerne har kontakt med hverandre utenom ansvarsgruppemøtene. Dette baserer seg på en erkjennelse av at de ulike partene har ulik kompetanse og at de har et gjensidig utbytte av å ha en god og tett dialog. Eva sier dette om samarbeidet i ansvarsgruppen:

Alle er viktige. Vi er nettverk som må spille på hverandre for at den flotte jenta skal komme videre.(...) Vi er helt avhengig av det. Det er team jobbing. (...) Jeg tror det er veldig viktig å ha respekt for hverandres fagfelt. Det bidrar til at vi kan bruke hverandres kompetanse. Det er jeg veldig bevisst på. Anerkjennelse. Det er en selvfølge at man diskuterer med rett vedkommende – at man snakker om [sykdommen] med legen og så videre.

Som utsagnet illustrerer legger Eva vekt på betydningen av å gi hverandre anerkjennelse. Ikke bare bidrar det til at man bedre kan trekke veksler på hverandres kompetanse, men det bidrar også til trygghet, i følge Eva. Sams-pillet mellom trygghet, anerkjennelse og kvaliteten på tjenesten kommer også til syne i dette utsagnet, hentet fra fokusgruppen:

Vi må være trygge på hverandre. Det var gråt og tenners gnissel på de første møtene. Nå har [Dina] senket skuldrene. Kan ha humor, gi ros.(...) Vi i gruppa har blitt trygge på hverandre. Det var en helt annen gruppedyna-

mikk før enn nå. Det handler om tilhørighet. Vi er ærlige med hverandre fordi vi er trygge.

Den individuelle planen spiller en viktig rolle i dette samarbeidet. Eva sier:

Det at vi har laget en individuell plan bidrar til at jeg som koordinator vet at hun får oppfølging og blir ivaretatt. Og det vet hun også. Det bidrar til trygghet.

Dina opplever at den individuelle planen er et godt verktøy som tydelig viser "hvem som har ansvar for hva og hvordan den skal følges opp".

Eva forteller at hun kan oppleve kartleggingsfasen ved opprettelsen av en individuell plan som ganske krevende, men at en grundig kartleggingsrunde er svært viktig for det videre arbeidet. Før ansvarsgruppen møtes første gang pleier hun å gjennomføre en omfattende kartlegging der hun først noterer seg alt som er kjent om situasjonen til den hun følger opp. Deretter snakker hun med brukeren om situasjonen og kartlegger vedkommendes behov, mål og ønsker. Etter det snakker hun med alle de ulike samarbeidspartnere som skal delta i ansvarsgruppen med det å etablere en felles forståelse som et overordnet mål. På denne måten opplever hun at ikke bare hun, men også de andre er godt forberedt før de begynner å samarbeide som gruppe. Den individuelle planen brukes aktivt på møtene, og Eva forteller at hun tar den frem og sjekker om den har blitt fulgt opp på hvert møte. Den individuelle planen og referatet fra forrige møte fungerer som agenda for møtene. Selve refereringen fra møtene deler deltakerne i ansvarsgruppen på. Eva begrunner det slik:

Til å begynne med gjorde jeg det selv, men oppdaget at det da var vanskelig å være en god møteleder. Blir mer effektivt når det går på rundgang. Så nå er det noen andre som gjør det. En god koordinator må ta runden rundt og følge med på det de sier. Sparer mye tid på det også. Litt blandet respons på å få referent jobben, men alle skjønner at man ikke både kan lede møtet og skrive. Har opplevd det som bare positivt. Det er alltid en som rekker opp hånda.

Observasjonen av et av ansvarsgruppemøtene synliggjorde hvordan dette ble praktisert. Den individuelle planen ble brukt som agenda for møtet. Dette ble ikke presentert eller kommentert, men fremsto som en praksis alle var kjent

med. En av deltakerne meldte seg frivillig til å skrive referat. Stemningen var gemyttlig og samtalen var preget av en åpenhet og direkte tale.

Vurderinger av samarbeidet

Dina opplever ansvarsgruppen som en viktig og god støtte, som dette utsagnet, hentet fra fokusgruppen, vitner om:

Jeg føler at dere bryr dere. Snakker med mange av dere innimellom. De er der hvis jeg trenger de.

Også Eva beskriver ansvarsgruppen som velfungerende og møtene som konstruktive både for Dina og samarbeidspartnerne. Hun forteller at hun som regel sitter igjen med en god følelse etter møtene. Sitatene fra deltakerne i fokusgruppen, som det er vist til over, vitner om at de andre samarbeidspartnerne deler denne oppfatningen.

Oppsummering

Som John er Eva en erfaren koordinator som føler seg trygg i rollen. Hun fremstår som en tydelig leder, og har en forutsigbar lederstil. Samarbeidet i denne gruppen skiller seg fra samarbeidet i de andre gruppene på den måten at de ulike samarbeidsaktørene tar et tydeligere ansvar for at samarbeidet skal fungere. Dette illustreres blant annet ved at de deler på referatskrivingen, men først og fremst er det den gjensidige anerkjennelsen av hverandres kompetanse og fellesskapet omkring ivaretagelsen av Dina og av stemningen i gruppa, som utmerker seg. Det synes som man i denne ansvarsgruppen har lyktes med å skape et anerkjennende felleskap som både ivaretar og trekker veksler på den enkeltes faglighet, på en slik måte at det sikres god ideologisk og kvalitetsmessig kompatibilitet (Knudsen 2004). På denne måten lykkes man også bedre med å fremme tverrfaglighet, til fordel for flerfaglighet (Lauvås og Lauvås 2006). Kimen til et slikt anerkjennende felleskap synes å ligge i selve tematiseringen av samarbeidet; både dets målsetninger og arbeidsformer. Den inngående kartleggingsrunden som gjennomføres av koordinatoren bidrar til å etablere noen felles forståelser som ligger som premisser for samarbeidet. Og ved at disse premissene er kjent for alle ligger også forholdene til rette for at de ulike aktørene blir trygge i sine roller og vet hva som forventes. Nettopp denne tryggheten legger alle vekt på når de begrunner hvorfor samarbeidet er velfungerende.

2.5 Avsluttende diskusjon

De fire casene som her er presentert vitner om fire ulike koordinatorpraksiser, men vi finner også en del likheter. Vi vil i denne delen ta for oss noen av de viktigste likhetene og ulikhetene som kommer frem i komparasjonen av de fire casene.

Det første vi vil kommentere omhandler *organisatoriske forhold*. Selve organiseringen av oppfølgingsarbeidet bærer preg av stor grad av fleksibilitet. I alle casene er sammensetningen av ansvarsgruppen gjenstand for endringer, med unntak av ansvarsgruppen til Dina som tvert om synes å ha vært svært stabil den (relativt korte) tiden den har vært etablert. Denne fleksibiliteten har både fordeler og ulemper. Asbjørn trekker frem fordelene med å ha en stabil kjerne av hjelpere og utvide ved behov. På den måten er ansvarsgruppemøtene en trygg arena, samtidig som det er rom for å trekke inn andre kompetansepersoner ved behov. For Carolines del representerer denne fleksibiliteten en utrygghet ved at det stadig er nye folk å forholde seg til. Som Asbjørn fremhever hun viktigheten av å ha en stabil kjerne av personer som hun kjenner og føler seg trygg på. Flere av koordinatorene påpeker også betydningen av å ikke ha for store grupper. En liten, men stabil gruppe, synes å være idealet; det er både tillitsfremmende og effektivt.

Den samme fleksibiliteten finner vi når det gjelder møtehyppighet. Møtehyppigheten fremstår i all hovedsak som behovsbasert. Det innebærer stort sett at møtehyppigheten er størst ved oppstart, for så å reduseres når behovet blir mindre. Fordelen med å organisere møtevirksomheten på denne måten er at sannsynligheten for at møtene blir virksomme er større, og man unngår møter for møtenes skyld. Likevel er det en risiko forbundet med personavhengighet når man ikke har faste møtetidspunkt, og faren er til stede for at møtevirksomheten svinner hen og ansvaret pulveriseres, noe tilfellet synes å ha vært for Birger.

Et annet aspekt som kommer tydelig frem i intervjuene er at brukerens situasjon varierer mye. Dette er både en utfordring med tanke på å sikre kontinuitet, og med tanke på brukerens opplevelse av møtene. Både Caroline og Asbjørn kommenterer at møtene kan oppleves ulikt avhengig av hvordan de selv har det. Dette er ikke noe som kan løses ved hjelp av organisatoriske virkemidler. Suksessfaktoren er snarere knyttet til relasjonelle forhold og brukerens opplevelse av trygghet og tillit.

Det andre vi vil se på dreier seg om nettopp *relasjonelle forhold*. Relasjonsbyggingens betydning både for samarbeidet mellom bruker og koordinator

og mellom alle som er involvert i ansvarsgruppen kan ikke undervurderes. Samtlige av brukerne legger stor vekt på forholdet til koordinatoren når de snakker om det tilbudet de får. Det som synes avgjørende for deres opplevelse av kvalitet på tjenesten er hvorvidt koordinatoren er engasjert, bryr seg og tar ansvar sammen med/for brukeren. Som den empiriske gjennomgangen av casene viser er praksisen ulik i alle tilfellene. Likevel er samtlige av brukerne fornøyde med den tjenesten de får. Dette synes ikke å stå på hvordan tjenesten utføres, men snarere på forholdet til koordinatoren. Gitt en engasjert koordinator synes med andre ord selve praksisen, det vil si hvordan oppfølgingen foregår, å være av mindre betydning.

Det samme synes også å være tilfelle for de øvrige samarbeidspartnere. Casen der Dina er bruker og Eva koordinator er et godt eksempel på dette. Her har Eva bevisst gått inn for å bygge relasjoner og felles forståelser, med det resultat at ansvarsgruppen fremstår som trygg og tillitsbasert, og med “et hjerte for Dina”. Dina på sin side opplever at gruppen vil henne vel, og gjør sitt ytterste for å leve opp til de forventningene som gjensidig etableres i gruppa.

Gitt at de relasjonelle forholdene er av avgjørende betydning for brukeren, og særlig forholdet til koordinatoren, så er det kanskje ikke så overraskende at selve *den individuelle planen har mindre betydning*. I to av tilfellene vet ikke brukerne om de egentlig har en individuell plan, men i de to andre tilfellene har brukerne vært med på å utarbeide den individuelle planen. Likevel legger alle brukerne liten vekt på selve planen. For koordinatorene ser det litt annerledes ut. Mens John bruker den individuelle planen som et slags styringsdokument for egen praksis, er Anne opptatt av at brukeren skal være aktiv i utformingen og bruken av planen, uten helt å se hvordan dette skal gå til. Eva, på sin side, bruker planen aktivt og vurderer det som et godt verktøy for å etablere felles forståelser og dokumentere innsats, mens Lisa strever med å finne ut om det overhode eksisterer en individuell plan for Birger. Med andre ord er bruken og forståelsen av individuell plan høyst ulik blant koordinatorene.

Et annet forhold som utmerker seg er at koordinatorene i liten grad har fått *opplæring i det å koordinere*. Lisa forteller at hun ikke har fått noen opplæring utover sosionomutdannelsen. Anne sier hun har fått en viss opplæring i individuell plan, men ikke i koordinering. John har ikke fått noen opplæring, mens Eva derimot har tatt en videreutdanning som blant annet innebærer koordinering. Av disse fire er det Eva som klart gir uttrykk for en positiv holdning til individuell plan og som i størst grad anser det som et nyttig verktøy. Hun er også den eneste som bruker den individuelle planen aktivt

på møtene, og som sørger for at alle samarbeidspartnerne har god kjennskap til den individuelle planen. Den tryggheten hun utviser i sin rolle har antakeligvis sammenheng med videreutdannelsen hun har tatt, og det er tydelig at det har betydning for praksisen. Evas trygghet står i motsetning til Annes frustrasjon og manglende tro på individuell plan som verktøy. Anne har fått en opplæring i “det tekniske” (lovverk, bruk av mal o.l.) rundt individuell plan. Forskjellen på de to synes å være graden av refleksivitet og innovativ praksis. Basert på de erfaringene og opplevelsene de to gir uttrykk for synes nettopp refleksivitet og innovasjon å være av stor betydning for hvordan man fyller rollen som koordinator. Vi vil på det sterkeste anbefale en opplæring i koordinatorrollen der det overordnede målet er å fremme refleksivitet snarere enn “tekniske” ferdigheter.

Basert på funnene i dette prosjektet synes svaret på nærstudiets overordnede problemstilling, “*Hvilken betydning har koordinering for kvaliteten på individuell plan?*”, å være at den har stor betydning, men at måten selve koordineringen skjer på likevel ikke har avgjørende betydning for brukernes opplevelse av kvaliteten på tjenesten. Det som derimot synes avgjørende for brukers del er relasjonen til koordinatoren og de andre samarbeidspartnerne. Sammenligningen mellom de fire casene gir imidlertid belegg for å hevde at tilbudet brukerne får er svært ulikt, nettopp på grunn av at koordineringen gjøres ulikt. Det at brukerne i alle casene likefullt er fornøyde kan tolkes som et tegn på at forventningene deres fremfor alt knyttes til det å ha én person å forholde seg til, en ansvarlig tjenesteyter, og i mindre grad er knyttet til selve planprosessen. Med andre ord er det ikke individuell plan i seg selv som skaper gode tjenester, men hvordan den koordineres. Dette funnet har noen viktige implikasjoner for praksis. Som det kommer frem av intervjuene med koordinatorene er det kun Eva som har fått opplæring i det å koordinere, og da som en del av en etterutdanning. Anne, på sin side, har fått opplæring i individuell plan, men ikke i koordinering som sådan. Den samme tendensen finner vi i annen forskning (Kvamme et al. 2010), nemlig at opplæringen i bruk av individuell plan i stor grad er knyttet til retningslinjene for planverktøyet, og i mindre grad til selve koordineringsarbeidet. Gitt at koordineringen har en vesentlig betydning for kvaliteten på det tilbudet brukerne får er det all grunn til å stille spørsmål ved dette. Vår oppfatning er at det trengs et tydeligere fokus på koordinering som faglig ferdighet.

Mangfoldet i forståelser og opplevelser av rollen som koordinator indikerer at koordinering kan foregå på mange ulike måter. Det finnes med andre ord ingen felles ”mal” eller instruks for hvordan man skal koordinere, enten det er snakk om en ansvarsgruppe, en individuell plan eller annet. Casene illustrerer nettopp dette. Likevel kan man løfte frem visse trekk som har betyd-

ning for muligheten til å koordinere og kvaliteten på koordineringen. Basert på det som kommer frem i denne studien vil vi avslutningsvis løfte frem fire forhold som vi anser som sentrale for koordineringsarbeid.

Ledelse. Noe av det som klarest kom frem i fokusgruppene, og i kartleggingen forut for dette nærstudiet, var frustrasjon knyttet til koordinatorens evne til å lede. På den annen side er det mange koordinatorene som kvier seg for å innta en lederrolle. En viktig årsak til det tror vi dreier seg om uklarhetene som er forbundet med rollen som koordinator. Slik Weber beskriver moderne byråkratiske organisasjoner er posisjonene i organisasjonen tuftet på en legal-rasjonell autoritetsform. Posisjonen som leder vil med andre ord være noe man blir satt til basert på legale prinsipper. Dersom slike prinsipper ikke er tydelige vil autoritetsforholdene være uklare, og posisjonen som leder kan erverves ut fra andre autoritetsformer, som karisma eller tradisjon. Dette kan bidra til å forklare hvorfor noen koordinatorene opplever det som vanskelig å innta en lederrolle. De "konkurrerer" om rollen med aktører som har stor autoritet, og gitt at posisjonen som leder ikke plasseres hos koordinatoren ut fra legal-rasjonelle argumenter, så forblir autoritetsforholdene uklare. Ledelsesdimensjonen med koordinatorrollen kan med andre ord med fordel tydeliggjøres klarere.

Refleksivitet. Det å være koordinator krever trygghet og fleksibilitet. Funnene våre indikerer at dette er viktigere enn eksempelvis å kjenne detaljene i lovverket (beslutningsmyndigheten ligger uansett sjelden hos koordinatorene) og å kunne bruke malen. Trygghet fordrer imidlertid refleksivitet rundt ens egen rolle og de relasjonene man inngår i. Dette tilsier at opplæring av koordinatorene bør være orientert mot refleksivitet. Metoden og perspektivet som betegnes som kritisk refleksjon (se for eksempel Fook og Askeland 2006, Askeland og Fook 2009, Brookfield 2009) anser vi som et nyttig tilfang for å fremme refleksivitet rundt koordinatorrollen.

Demokratisk praksis. Relasjonen mellom koordinatoren og tjenestemottakeren har som vi har vist stor betydning for opplevelsen av kvalitet på tjenesten. Det samme kan sies om relasjonen til de øvrige samarbeidsaktørene. For å bygge felles forståelser og felles mål er dialog og kommunikasjon en betingelse, noe forskjellen i praksis mellom Eva og Lisa illustrerer. Vi vil derfor påpeke betydningen av å legge opp til en demokratisk praksis, der det å bevisst innhente alle aktørenes synspunkt og forståelser inngår. Det er også et viktig virkemiddel for å fremme brukervedvirkning og ansvarliggjøring.

Oversikt over tjenesteapparatet. Til syvende og sist handler mye av koordineringsarbeidet om å trekke i de rette trådene. Dette krever oversikt og

kjennskap til tjenestene både innad i og utenfor kommunen. Arenaer der personer fra ulike etater og enheter møtes ansikt til ansikt tror vi er av avgjørende betydning for å fremme kjennskap og kunnskap på tvers av organisatoriske grenser.

Litteratur

Askeland G.A. og J. Fook (2009): "Critical Reflection in Social Work" i *European Journal of Social Work*, Vol 12, No 3, 287-292

Brookfield S. (2009): "The concept of critical reflection: promises and contradictions" i *European Journal of Social Work*, Vol 12, No 3, 293-304

Fook J. og G.A. Askeland (2006): "The 'critical' in critical reflection" i White, Fook & Gardner: *Critical Reflection in Health and Social Care*, Berkshire: Open University Press

Gautun, H. og A. Grønningsæter (2002): Kompetanseheving – en vei til bedre samarbeid? Prosjekt nevrologisk rehabilitering, FAFO-rapport 403

Hansen, G.V. (2007): *Samarbeid uten fellesskap. Om individuelle planer i kommunalt psykisk helsearbeid*, Doktorsavhandling, Karlstad University Studies, 2007:15

Hoel, M. og B. Hvinden: "Om bruk av gruppediskusjoner som samfunnsvitenskaplig forskningsmetode" i Holter, H. and R. Kalleberg (red.) (1982): *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*, Oslo: Universitetsforlaget

Jacobsen, D.I. (2004): "Tverretatlig samarbeid i et organisasjonsteoretisk perspektiv" i Repstad, P (red.): *Dugnadsånd og Forsvarsverker. Tverretatlig samarbeid i teori og praksis*. 2. utgave. Oslo: Universitetsforlaget

Knudsen, H. (2004 [1993]): "Samarbeid på tvers av organisasjonens grenser" i Repstad, P (red.): *Dugnadsånd og Forsvarsverker. Tverretatlig samarbeid i teori og praksis*, Oslo: Universitetsforlaget

Kvamme I., T. Hodne, N. Jentoft og A.C. Nilsen (2010): *Plan med plan? Om bruk av individuell plan i individuelt oppfølgingsarbeid*, FoU-rapport 6/2010, Kristiansand: Agderforskning

Lauvås K. and Lauvås P. (2004): *Tverrfaglig samarbeid: Perspektiv og strategi*, Oslo: Universitetsforlaget

Magnussen, G. (2007): FoU-prosjekt "Varige og likeverdige samhandlingsmodeller mellom 1. og 2. linjetjenesten", Agenda Utredning og Utvikling AS

Nilsen, A.C. E. og H.C. Jensen (2010): *Samarbeid til barnets helhetlige utbytte? En casebasert studie av samarbeidet rundt barnehagebarn med individuell plan*, FoU-rapport 3/2010, Kristiansand: Agderforskning

NOU 2004: 18: *Helhet og plan i sosial- og helsetjenestene. Samordning og samhandling i kommunale sosial- og helsetjenester*, Helse- og omsorgsdepartementet og Arbeids- og sosialdepartementet

NOU 2005: 3: *Fra stykkevis til helt. En sammenhengende helsetjeneste*, Helse- og omsorgsdepartementet

Nylehn, B. (2002): "Kan profesjonelle samarbeide?" i Nylehn, B og A.M Støkken (red.) *De Profesjonelle*, Oslo: Universitetsforlaget

Ryen A. (2002): *Det kvalitative intervjuet. Fra vitenskapsteori til feltarbeid*, Bergen: Fagbokforlaget

Sagatun, S. og M-A Zahl (2003): "Det vanskelige samarbeidet" i Zahl, M-A (red.): *Sosialt arbeid. Refleksjon og handling*, Bergen: Fagbokforlaget

Stake R.E. (2000): "Case studies" i Denzin, N.K. og Y.S. Lincoln (eds.): *Handbook of Qualitative Research*, 2nd edition. Thousand Oaks CA: Sage

Stortingsmelding nr. 14 (2002-2003): *Samordning av Aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten*, Oslo: Sosialdepartementet

Stortingsmelding nr. 47 (2008-2009): *Samhandlingsreformen*, Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet

Willumsen, E. (red.) (2009): *Tverrprofesjonelt samarbeid i praksis og utdanning*, Oslo: Universitetsforlaget

3. Delrapport

Gyldighet og relevans. Om kunnskapskonstruksjon i en aksjonsforskningstilnærming

Paper til Forsa-konferansen, Århus 20-23. August 2008

**Ann Christin Eklund Nilsen
Universitetet i Agder
ann.c.nilsen@uia.no**

Innledning

I dette paperet vil jeg reflektere over noen erfaringer fra arbeidsmåter og prosesser i et prosjekt som ligger under HUSK-paraplyen, og som omhandler samarbeid og samordning på tvers av etats- og forvaltningsgrenser i tilknytning til brukere som har individuell plan (IP). Paperet tar for seg noen av utfordringene ved en aksjonsforskningstilnærming, og da særlig med henblikk på kunnskapskonstruksjon. Først tar jeg for meg aksjonsforskning som perspektiv og tilnærming, før jeg ser nærmere på kunnskapsbegrepet og hvordan kunnskap konstrueres. Deretter vil jeg beskrive noen arbeidsmåter og problemstillinger vi har støtt på i prosjektarbeidet. Til slutt vil jeg diskutere hvordan aksjonsforskning kan betraktes som en samarbeidsform. Først vil jeg imidlertid gi en kort redegjørelse for det landskapet jeg tar utgangspunkt i.

Hva er HUSK?

HUSK-Agder er del av en nasjonal fire-årig satsning på å etablere og videreutvikle samarbeidet mellom sosialtjenesten, brukere og forsknings- og utdanningsmiljøer med det formål å styrke kunnskapsgrunnlaget og kvaliteten i sosialtjenesten. HUSK står for "Forsøk med Høgskole og universitetssoiialkontor". Prosjektet er initiert og finansiert av sosial- og helsedirektoratet, og vil pågå ut 2010. Det vil si at vi nå er kommet under halvveis i prosjektperioden. Det er fire HUSK-miljøer i Norge, som alle er knyttet til et Universitets-/Høgskolemiljø⁶.

Det er særlig dialektikken mellom forskning og praksis som er i fokus i HUSK-prosjektet. Det innebærer en forståelse av at forskningen skal springe ut fra problemstillinger i praksisfeltet, og at denne forskningen skal bidra til ny kunnskapsvervelse som kan legges til grunn for praksisutøvelsen. Denne forståelsen springer ut fra de ideer og tilnærminger som ligger til grunn for det som ofte omtales som praksisbasert forskning eller aksjonsforskning. Disse to begrepene har mye av det samme meningsinnholdet og brukes ofte overlappende. Mens praksisforskning ofte knyttes til den forskningen som foretas av praktikere i deres praksis (Ramian 2007; Shaw 2002) benyttes tilnærminger innen aksjonsforskning i et vell av sammenhenger og innenfor ulike fagdisipliner og tradisjoner (som undervisning, organisasjonsutvikling, utviklingsarbeid og sosialt arbeid). I HUSK-prosjektet er aksjonsforskning

⁶ Dette er NTNU, UiS, HiO/Diakonhjemmet og UiA. Det aktuelle delprosjektet dette paperet er basert på er knyttet til HUSK-Agder (UiA).

og aksjonslæring en av flere teoretiske overbygninger, og dette antyder et bestemt perspektiv på forskningsvirksomheten. Jeg vil i det følgende dvele litt ved dette perspektivet.

Aksjonsforskning som perspektiv og tilnærming

Aksjonsforskning som tilnærming ble først utviklet av sosialpsykologen Kurt Lewin. Hans utgangspunkt var at sosialfaglig forskning skulle ha sitt utspring i faktiske sosiale problemer (Schwandt 2001). I motsetning til positivistiske forskningstilnærminger, der forskeren står løsrevet fra feltet det forskes på og har til hensikt å gi objektive virkelighetsbeskrivelser, er aksjonsforskning situert og forankret i feltet og har til hensikt å utvikle kunnskap som kommer de berørte til gode i deres daglige liv. Aksjonsforskning kan i så måte betegnes som en deltakerorientert og demokratisk prosess der "studieobjektene" blir subjekter som tar del i selve forskningsprosessen. Dette står i kontrast til tradisjonelle forskningstilnærminger, som i stor grad har vært inspirert av positivismen. Heri ligger også mye av den kritikken som har blitt rettet mot aksjonsforskningstilnærmingen. Den har blitt kritisert for ikke å tilfredsstille de formelle kravene som stilles til vitenskapelig forskning, med hensyn til objektivitet, validitet og generaliserbarhet, og at resultatene fra forskningen dermed ikke kan betraktes som annet enn en form for velfundert allmennkunnskap (ibid). Aksjonsforskning fremheves imidlertid som en alternativ tilnærming til kunnskap, som er i tråd med mye av den postmodernistiske tenkningen (Reason og Bradbury 2001), og som fremgangsmåte for en forskning som på samme tid tilfredsstiller strenge vitenskapelige krav og behov for demokratiske endringer (Greenwood og Levin 2007).

Formålet med aksjonsforskning kan sies å være å sette i gang en prosess som innebærer refleksjon, utprøving og ny kunnskapservvervelse, med den hensikt å involvere deltakerne i å utvikle og forbedre den aktuelle praksisen. Utvikling og deltakelse er med andre ord stikkord i forhold til aksjonsforskning, og det gjelder også HUSK-prosjektet. Utvikling dreier det seg ofte om en form for endringsarbeid, der formålet er endring til det bedre. I HUSK-prosjektet er det videreutvikling og styrking av sosialtjenesten som er i sentrum. Deltakelse handler om å involvere de berørte partene i forsknings- og endringsarbeidet. Selve deltakelsen kan foregå på forskjellig vis og til forskjellig tid i prosessen. Deltakerne kan for eksempel involveres som sarringspartnere for forskeren, som medforskere, eller ha en mer distansert informantrolle. I det aktuelle prosjektet er både "praktikere" og brukere i sosialtjenesten involvert i tillegg til forskeren.

Ettersom aksjonsforskning springer ut fra hverdagslige eller praksisbaserte erfaringer og beskjeftiger seg med å utvikle levende kunnskap, er prosessen med spørsmål og refleksjon på mange måter like viktig som selve resultatene av forskningen. Gjennom å stille spørsmål ved hvordan og hvorfor man handler slik man gjør bevisstgjøres man i forhold til sin egen praksis. Aksjonsforskning har derfor på mange måter en frigjørende agenda; gjennom en demokratisk forskningsprosess som springer ut fra erfaring skapes det kunnskap som bidrar til å bevisstgjøre og befri individet (Reason og Bradbury 2001). Paolo Freires arbeid blant den jordløse, sør-amerikanske urbefolkningen er et eksempel det ofte henvises til i forhold til dette (Herr & Anderson 2005; Freire 1970). Et annet er Fals-Bordas ”dialogiske forskning” i utviklingssamfunn (Fals-Borda 1991). Begge deler springer ut fra en tanke om at den rådende praksisen er undertrykkende ovenfor enkelte grupper, og at det er behov for et paradigme-skifte eller ”revolutionary science” for å bruke begreper hentet fra Tomas Kuhn (ibid). Mindre ideologiske retninger finner man innenfor et læringsperspektiv, der aksjonsforskning, som også ofte blir omtalt som aksjonslæring, blir ansett som en metode som kan bidra til organisasjonslæring og organisasjonsutvikling, og som et redskap i et mer individuelt læringsløp (Herr & Anderson 2005).

I HUSK-prosjektet er det særlig dette læringsperspektivet som har blitt vektlagt, og da knyttet til organisasjonsutvikling. Gjennom prosjektet skal det frembringes kunnskap som bidrar til en videreutvikling og styrking av sosiale tjenester. Et viktig siktemål i den forbindelse er organisatorisk; å skape arenaer for kunnskapsutveksling mellom forskning-/utdanningsmiljøer, tjenesteyterne og tjenestemottakerne. Likevel kan det være grunn til å dvele litt mer ved det ideologiske perspektivet, som blant annet Freire og Fals-Borda representerer. Et av utgangspunktene for HUSK-satsningen er erkjennelsen av at brukerne i for liten grad har vært synlige i endringsarbeid innenfor sosialsektoren, og det er derfor et særlig fokus på å innlemme denne gruppen som en likeverdig part i prosjektet. I dette ligger det et emansipatorisk prinsipp, som har visse paralleller til det ideologiske perspektivet.

Det finnes en rekke eksempler på arbeidsmåter og metoder som benyttes innenfor aksjonsforskning. Ofte har disse arbeidsformene et ”manualpreg”, dvs at det er en definert prosess som foregår i et visst antall klart definerte trinn. Noen slike eksempler er søkekonferanser, dialogkonferanser, modelleringskonferanser, benchmarking (Levin og Klev 2002), Appreciative Inquiry (Hauger et al. 2008), og PLA (Participatory Learning and Action). Også mer tradisjonelle forskningsmetoder anvendes, og gjerne i en form for ”medforskning” som forutsetter deltakelse av andre enn forskere.

Aksjonsforskning har blitt beskrevet som en vitenskapelig metode som bidrar til å produsere anvendelsesorientert, gyldig, normativ og relevant kunnskap (Kildedal 2005, Reason and Bradbury 2001). Spørsmålet er hvem kunnskapen skal være anvendelig, gyldig, normativ og relevant for? Det er dette spørsmålet som er mitt hovedanliggende i dette paperet, og som jeg vil reflektere over ved hjelp av eksempler fra prosjektet "Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers".

Praksis og kunnskapshegemoni

Som nevnt er det tre sentrale aktører i HUSK-samarbeidet: sosialtjenesten, brukere og forsknings-/utdanningsmiljøer. Når man i prosjektet henviser til "praksis" er det viktig å spørre hvem sin praksis det dreier seg om. På den ene siden har man avgrenset den ene aktørens praksis til å dreie seg om forskning. Selv om man kan forestille seg en uendelighet av forskningspraksis, og særlig innenfor et prosjekt som antar en aksjonsforskningstilnærming, er det naturlig å tenke at man forestiller seg dette som noe annet enn "praksis" i denne sammenheng og det som foregår i "praksisfeltet". Når det gjelder de to andre aktørenes praksis blir det mer komplisert. Her beveger man seg i et felt som består av komplementære roller. Ofte vil man anse relasjonen mellom disse rollene som en yter-mottaker relasjon, der "praktikeren" yter og brukeren mottar. Innenfor en slik forståelse vil det være yterens praksis som er "praksis". Det har imidlertid foregått en omdreining innenfor sosial- og velferdssektoren de siste tiår, der det har blitt stilt spørsmål ved det tradisjonelle yter-mottaker forholdet. Honnørordet i den forbindelse er brukermedvirkning. Selve ideen om brukermedvirkning kan sies å være tuftet på et demokratisk og menneskerettslig prinsipp om at alle mennesker, uavhengig av omstendigheter, har samme verd og samme krav på respekt (Hanssen et al 2005). Dersom man anerkjenner rollen som yter og rollen som mottaker som komplementære, det vil si at de forutsetter hverandre og derfor står i et gjensidighetsforhold, innebærer dette at den aktuelle praksisen der de to rollene inngår er relasjonelt betinget. Det vil si at praksisen etableres i et spill mellom de to rollene. Ressursene synes imidlertid å være ujevnt fordelt mellom rollene, og dette får konsekvenser for praksisutøvelsen. Dette har i stor grad sammenheng med hvem sin kunnskap som har hegemoni innenfor det aktuelle praksisfeltet.

Ofte tegner man et skille mellom faglig, eller vitenskapelig, kunnskap og praktisk, eller erfaringsbasert, kunnskap. Med faglig kunnskap hentyder man som regel til den formalkunnskapen man har ervervet seg gjennom systematisk opplæring. Dette er en eksplisitt og legitim kunnskap, en ekspertise man oppnår i kraft av en form for kvalifisering eller utdanning. Rollen som

tjenesteyter forutsetter slik formalkunnskap, og dette bidrar til å legitimere at man befinner seg i den posisjonen. Det er imidlertid ikke slik at formalkunnskap utelukker erfaringsbasert kunnskap. For å fungere på en god måte i rollen som sosialarbeider må man tilegne seg kunnskap om både kulturelle og organisatoriske forhold på arbeidsplassen, samarbeidskunnskap (som vil variere ut fra hvem man skal samarbeide med), kunnskap om hvordan man skal håndtere kritikk og mye mer. Den erfaringsbaserte kunnskapen vil vise seg i form av den dømmekraft og de valgene man legger til grunn for handling (Erstad 2005). Ofte kan man oppleve mangel på samsvar mellom formalkunnskapen og den erfaringsbaserte kunnskapen. Likevel har man i kraft av sin formalkunnskap en legitim rolle og posisjon.

Som tjenestemottaker mangler man ikke nødvendigvis formalkunnskap, men ettersom rollen ikke forutsetter slik kunnskap gjøres den formalkunnskapen man måtte ha ikke gjeldende. Her er det derfor den erfaringsbaserte kunnskapen som gjelder. Med andre ord: mens tjenesteyteren i de fleste tilfeller besitter kunnskap som både er faglig, organisatorisk og erfaringsmessig legitim, besitter tjenestemottakeren i svært mange tilfeller kun erfaringsbasert kunnskap som er legitim innenfor det aktuelle praksisfeltet. På denne bakgrunn kan det være naturlig å slutte at det er tjenesteyteren som har kunnskapshegemoniet i praksisfeltet. Ofte vil det være tilfellet, og kan komme til uttrykk ved at tjenesteyteren, basert på sin formal- og erfaringsbaserte kunnskap, tar beslutninger over hodet på brukeren og i liten grad tar hensyn til de individuelle behovene hos den enkelte bruker.

I kjølvannet av fokuset på brukermedvirkning synes imidlertid erfaringsbasert kunnskap, som også kan omtales som brukerkunnskap, å ha fått ny status. Det finnes egne brukerforum, brukerskoler og andre arenaer der den erfaringsbaserte kunnskapen blir synliggjort og får gehør. Kunnskap som tidligere var "taus" har fått resonans. En av forskjellene på denne formen for kunnskap og formalkunnskap er at erfaringsbasert kunnskap er lokal, personavhengig, og dermed ikke etterprøvbart. Erfaringsbasert kunnskap kan derfor være vanskeligere å motstride enn formalkunnskap dersom man har en annen oppfatning av kunnskapen. En bruker som hevder at "det dere sier stemmer ikke, fordi jeg har erfart det annerledes", kan vanskelig motsies. I lys av dette kan man også finne belegg for at det er brukeren som besitter kunnskapshegemoniet innenfor et praksisfellesskap bestående av to komplementære roller.

En refleksjon rundt hvordan kunnskap får legitimitet i praksisfellesskapet er relevant når vi nå skal gå over til å se på hvordan kunnskapen konstrueres og får legitimitet i prosjektfellesskapet.

Presentasjon av delprosjektet

Det empiriske materialet og erfaringene det vises til i dette paperet er knyttet til et delprosjekt i HUSK-Agder som har tittelen ”Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers”. Formålet med prosjektet er å se på hvordan det samarbeides og hvordan innsatsen er samordnet i forhold til brukere som har individuell plan (IP)⁷. Et viktig delspørsmål er hvordan kompetansen om samarbeid og samordning ivaretas internt i de ulike etater og på tvers av etatsgrenser. Jeg vil ikke komme inn på de empiriske funnene fra prosjektet i dette paperet. I stedet vil jeg fokusere på arbeidsmåtene og samarbeidet i prosjektfellesskapet.

”Prosjektfellesskapet” henviser i dette tilfellet til en prosjektgruppe bestående av inntil seks prosjektmedarbeidere med kompetanse og erfaring som gir ulik legitimitet i prosjektet. Tre av prosjektmedarbeiderne har erfaring som saksbehandlere, veiledere og/eller fagledere i kommunal sektor (hhv sosialtjenesten, sosialtjenesten/NAV og avdeling for psykisk helse), to har erfaring som brukere i det samme systemet, og en (prosjektlederen) har bakgrunn som forsker. Prosjektgruppen har vært gjenstand for stadige utskiftninger av personer. Mens det til enhver tid har vært minst tre prosjektmedarbeidere med praktikererfaring og en prosjektleder med forskningserfaring, har det variert mellom ingen og to prosjektmedarbeidere med brukererfaring. Til sammen har det vært fire forskjellige personer med bakgrunn som bruker involvert. Pr i dag er ingen aktivt med, noe som er en stor utfordring for gruppa. Det har også vært en del utskiftninger av prosjektmedarbeidere med praktikererfaring, og det har vært stor variasjon i forhold til i hvilken grad praktikerne har fulgt opp prosjektarbeidet. Variasjonen i delaktighet har bidratt til å vanskeliggjøre prosjektarbeidet.

Ved oppstarten av prosjektarbeidet forelå det en projektskisse som ingen av de involverte hadde vært med på å utforme. Denne skissen var et godt og nyttig redskap som la klare føringer for hva som skulle gjøres i prosjektet (aktiviteter) og hvilke mål man søkte å oppnå (resultatmål). Skissen la imidlertid ingen føringer for hvordan arbeidet skulle gjøres, foruten at det lå et aksjonsforskningsperspektiv til grunn. Prosjektgruppa brukte derfor mye av det første halvåret til å finne ut hvordan vi skulle arbeide for å gjennomføre

⁷ Individuell plan (IP) er et virkemiddel ovenfor brukere som har behov for langvarige og koordinerte tjenester. Hensikten er å sikre brukeren at tjenestene blir koordinert i en helhetlig plan og at det etableres et samarbeid på tvers av sektorer, etater og nivåer. Det er brukerens mål og behov som skal være utgangspunktet for planen. Retten til å få utarbeidet en IP er hjemlet i sosialtjenesteloven § 4-3a og pasientrettighetsloven § 2-5.

de aktivitetene som ble antydnet i prosjektskissen. Vi ble enige om å ha møter omtrent månedlig. På disse møtene diskuterte vi hvordan aktivitetene skulle gjennomføres. I etterkant av møtene laget prosjektleder utkast til fremgangsmåter, fremdriftsplan og så videre, som ble sendt ut til alle prosjektmedarbeiderne. Det ble ført referat fra møtene. Ansvaret for det gikk første år på omgang mellom prosjektmedarbeiderne, men ble etter hvert prosjektleders ansvar. I løpet av prosjektperioden har vi blant annet hatt nærmere ti møter, vi har gjennomført en kartlegging der vi brukte fokusgrupper som metode, vi har hatt to seminarer, og vi har satt i gang med en nærstudie av et utvalg individuelle planer. Ettersom denne nærstudien utgjør prosjektets hoveddel, og kan tjene som eksempel på en måte å drive aksjonsforskning på, vil jeg gjøre nærmere rede for hvordan det arbeidet utføres.

En nærstudie av individuelle planer betyr ikke nødvendigvis en dokumentstudie av selve planene. Et av funnene fra kartleggingen var at det var stor variasjon i forhold til hvordan planen ble oppdatert og at selve planen derfor ikke nødvendigvis gir så mye informasjon. Vi valgte derfor å rette oppmerksomheten mot samhandlingen mellom de aktørene som er involvert i arbeidet med den enkelte individuelle plan. Vi identifiserte fort brukeren og koordinatoren som de to nøkkelpersonene her, og valgte derfor å ha et særlig fokus på disse aktørene. For hver individuelle plan (som kan sies å utgjøre en case) tar vi sikte på å gjennomføre individuelle intervjuer med bruker og koordinator, samt observasjon på inntil tre ansvarsgruppemøter og en fokusgruppe med alle aktørene som er involvert.

Selve datainnsamlingen bygger i stor grad på ”likemannsprinsippet”; prosjektmedarbeiderne med praktikererfaring intervjuer andre praktikere og prosjektmedarbeidere med brukererfaring intervjuer andre brukere. Prosjektleder med forskerkompetanse har det koordinerende ansvaret, og står også ansvarlig for prosjektets vitenskapelige legitimitet. Intervjuguider, observasjonsskjema, informasjonsbrev og så videre, er stort sett utarbeidet i fellesskap. Fremgangsmåten var vanligvis at tema, spørsmål o.l. ble diskutert på prosjektgruppemøtene, etterfulgt av at prosjektleder formulerte og konkretiserte forslagene. Et utkast ble deretter sendt ut til alle prosjektmedarbeiderne og diskutert på neste møte. Brukerrepresentantene fikk et særlig ansvar for å tilpasse intervjuguiden til brukerne, mens representantene fra praksisfeltet fikk et særlig ansvar for intervjuguiden rettet mot koordinatorene. Vi satt av et møte til et lyn-kurs i intervjuing. Kun et fåtall av prosjektmedarbeidere deltok på dette.

Forut for datainnsamlingen var prosjektmedarbeiderne i stor grad enige om arbeidsmåter og innhold. Da datainnsamlingen kom i gang støtte vi imidler-

tid på en del utfordringer. Noe var knyttet til praktiske forhold, annet dreide seg om mer prinsipielle spørsmål som for så vidt har vært aktuelle gjennom hele prosjektperioden. Jeg vil her konsentrere meg om fire forhold.

De praktiske hindringene

Det er et ubestridelig faktum at det å omsette planer til handling ikke alltid er en smidig prosess. Hva dette prosjektet angår opplevde vi en betydelig nedgang i aktiviteten da vi gikk fra planlegging til datainnsamling. Dette har delvis sammenheng med at rekrutteringen av informanter tok lengre tid enn antatt. Den planlagte metoden er krevende ettersom den forutsetter at alle de involverte aktørene i hver case samtykker til å delta i prosjektet, og at det finnes arenaer å treffes på som passer for de som er involvert. Et eksempel som kan illustrere hvilke barrierer man kan støte på kan hentes fra et tilfelle der alle aktørene i ansvarsgruppen hadde samtykket til å delta. Samtykkeerklæringer var underskrevet og de hadde til og med deltatt på et av seminarerne vi arrangerte. I siste øyeblikk trakk imidlertid brukeren seg. For prosjektmedarbeideren som hadde etablert kontakten med denne ansvarsgruppen ble det tidkrevende og belastende å finne en ny case. I andre tilfeller har det av tidsmessige årsaker ikke vært mulig å delta som observant på møtene i ansvarsgruppen.

En annen grunn til at aktiviteten ble mindre er utskiftingene av prosjektmedarbeiderne. Da en av prosjektmedarbeiderne som skulle fulgt en case gikk ut i permisjon fikk vi ingen erstatning for henne, og dermed heller ikke noe case fra den kommunen hun representerte. Dermed stod vi igjen med bare to case, halvparten av det vi hadde lagt opp til det halvåret. På samme måte er vi nå i en situasjon uten brukerrepresentanter i prosjektet, noe som medfører at vi ikke kan gjennomføre datainnsamlingen som planlagt.

Praktiske hindringer som dette er eksempler på er en gjennomgående utfordring i HUSK prosjektet. Det er åpenbart at en aksjonsforskningstilnærming stiller en ovenfor andre praktiske utfordringer enn tradisjonelt forskningsdesign. I noen tilfeller kan disse hindringene trolig være en barriere for å velge en slik tilnærming.

Hvilke roller er det fruktbart at de ulike aktørene har?

Som nevnt la vi opp til en ”likemannstilnærming” i intervjuene. Utgangspunktet for dette var flere forhold. For det første anså vi det som en god måte å integrere alle prosjektmedarbeiderne i prosjektarbeidet på. Videre vurderte vi det som sannsynlig at de som hadde størst nærhet til det aktuelle temaet

ville være best egnet til å identifisere gode spørsmål og ”snappe opp” hvor skoen trykker. Vi antok også at det å bli intervjuet av noen man kan identifisere seg med ville bidra til større åpenhet og positivitet blant informantene, og dermed at en slik tilnærming ville gi oss mye og god informasjon. Tilnærmingen betraktet vi dermed som interessant fra en epistemologisk synsvinkel. Det er imidlertid knyttet en del etiske problemstillinger til en slik tilnærming, både når det gjelder hensynet til informant og intervjuer.

Når det gjelder intervjuene med koordinatorene syntes mange av våre vurderinger å stemme godt. De koordinatorene som har blitt intervjuet har gitt eksplisitt uttrykk for at de satt pris på å snakke med en kollega (i begge tilfellene kjente koordinatoren den aktuelle intervjueren fra før). Som observatør og referent under disse intervjuene var det interessant å bemerke hvordan den tause kunnskapen ble gjort gjeldende. Formuleringer som ”Ja, du vet jo hva jeg mener” eller henvisninger til rutiner, praksis og personer som var ukjent for forskeren forekom hyppig. I begge tilfellene forløp intervjuet som en åpen samtale der intervjueren forholdt seg løst til intervjuguiden og tidvis også trakk veksler på sine egne erfaringer. Dette kom til syne i formuleringer som ”ja det der er ikke så lett” eller ved at det ble trukket paralleller til egne erfaringer. De aktuelle prosjektmedarbeiderne gav uttrykk for at de opplevde intervjusituasjonen som lærerik og interessant.

I intervjuene med brukerne gjorde vi imidlertid noen andre erfaringer. I et av tilfellene ønsket ikke informanten å la seg intervjuet av en annen bruker. Han begrunner det slik:

”Og jeg sa nei til at det skulle være en annen bruker som intervjuet. Det virket... jeg kan forholde meg til fagpersonell, men ikke... det er jo delte erfaringer med det, men sånn opplevde jeg det iallfall.”

Som sitatet antyder ville det å bli intervjuet av en bruker være et brudd med hans erfaringer og forventninger, og dermed vanskelig å forholde seg til. Dette kan ha sammenheng med at informanten ikke nødvendigvis ville identifisert seg med intervjueren. Dermed ville heller ikke fordelene med en ”likemannstilnærming” vært gjeldende ettersom det ikke ville vært et møte mellom likemenn. I dette tilfellet ble intervjuet i stedet gjennomført av prosjektleder. I den andre casen var det en brukerrepresentant som gjennomførte intervjuet. I dette tilfellet var intervjueren og informanten svært ulike med hensyn til alder, kjønn, erfaring, og bakgrunn. Det var med andre ord svært få felles referanser å spille på. Intervjueren forholdt seg strengt til intervjuguiden og fikk knappe svar. I tillegg gav hun uttrykk for at hun opplevde situasjonen som svært krevende, og hun trakk seg etter hvert fra hele prosjek-

tet. Som i det andre tilfellet ble intervjusituasjonen heller ikke her et møte mellom likemenn.

På bakgrunn av disse erfaringene kan man spørre hvor fruktbar en ”like-mannstiltærming” er. Min oppfatning er at tiltærmingen er en god måte å involvere prosjektmedarbeiderne på. Dette forutsetter imidlertid at de opplever seg selv som kvalifisert og i stand til å delta på en slik måte. En negativ erfaring kan fort oppleves som mislykkethet, og fallhøyden kan derfor synes stor ved en slik tiltærming. I tillegg vil en vanskelig intervjusituasjon ofte generere dårligere data kvalitetsmessig sett. En lukket og strukturert intervjuform vil ofte virke begrensende i forhold til informasjonen som fremkommer. For at man skal dra nytte av de fordelene en slik tiltærming kan innebære er det en sentral forutsetning at det er et møte mellom personer som har noen av de samme referansene, og som i så måte opplever seg selv som likemenn. Det å være praktiker eller bruker er kun en rolle i et spekter av andre roller som aktualiseres i møtet med en annen person. I hvilken grad man opplever identifikasjon og tilhørighet vil derfor avhenge av i hvilken grad flere av disse rollene samsvarer. I dette prosjektet fikk vi en stor utfordring på dette området når det gjelder brukerne som var involvert. Foruten bruker-rollen syntest det å være liten grad av samsvar og felles referanser.

Hva slags kunnskap er det behov for?

Det tredje forholdet jeg vil reflektere over er av mer prinsipiell art, og er et spørsmål som har vært aktualisert gjennom hele prosjektperioden. Det dreier seg om hva slags kunnskap det er behov for. Etter at kartleggingen var gjennomført hadde vi et seminar der vi inviterte bredt fra praksis- og brukermiljøer. Her la vi frem funnene våre og arrangerte fokusgrupper der vi diskuterte noen spørsmål knyttet til funnene. En av tilbakemeldingene vi fikk der, og som vi også har støtt på i andre sammenhenger, er: ”Dette er ikke nytt for oss. Dette vet vi allerede”. Denne erkjennelsen følges ofte av spørsmålet om hva vi kan bruke kunnskapen til. Kartleggingen, fokusgruppene på seminaret og til dels også nærstudiet kan i så måte synes ikke å ha brakt frem så mye ny informasjon for praksisfeltet (dvs. ”praktikere” og brukere). Datainnsamlingen har imidlertid bidratt til å gjøre taus kunnskap eksplisitt og å systematisere denne kunnskapen. Dette er i seg selv bevisstgjørende og vil på den måten bidra til å utvikle praksis. I hvilken grad man berører temaer som er av interesse og relevans for praktikere og brukere vil i stor grad avhenge av intervjuguider og analytisk fokus. Et av formålene med aksjonsforskningstiltærmingen er å komme frem til hvilke tema og problemstillinger det er verdt å utforske. I vårt prosjekt har intervjuguidene blitt utviklet i et tett samarbeid mellom forsker, praktikere og brukere nettopp med tanke på å sikre at den

praktiske og faglige interessen og relevansen blir ivaretatt. Hvorvidt en bevisstgjøring rundt disse temaene vil oppleves som nyttig og verdifullt av aktørene i praksisfeltet, er imidlertid vanskeligere å anslå. Dette vil trolig være en utfordring for ethvert prosjekt som har til hensikt å bidra til ny kunnskapsutvikling.

Om ikke kunnskapen er ”ny” for praksisfeltet er det imidlertid viktig å påpeke at kunnskapen ofte vil være ny for forskere, ledelse og politikere. Ettersom slike aktører er i posisjoner der de kan ha stor innflytelse på praksisfeltet er det viktig at den tause kunnskapen i praksisfeltet gjøres eksplisitt.

Hvordan formidle kunnskapen?

Dette spørsmålet er nært knyttet til det foregående, og dreier seg om nettopp anvendeligheten av kunnskapen. I et organisasjonsperspektiv er det en utfordring å bevare og nyttiggjøre seg av den kunnskapen som erverves. Som nevnt har HUSK-prosjektet som formål å styrke kunnskapsgrunnlaget og kvaliteten i sosialtjenesten. Dette innebærer at kunnskapen som genereres i prosjektet bør gjøres gjeldende på den arenaen. Samtidig vil både beslutningstakere, bruker- og forskermiljøer ha interesse for kunnskapen. Det å tilrettelegge for en formidling som ivaretar alle parter interesse er en utfordring.

I det aktuelle prosjektet har vi lagt opp til flere formidlingskanaler. Seminaer med deltakelse fra ulike aktører i praksisfeltet, og fra forskningsmiljøer, ledelse og annet, har vi vurdert som en viktig arena der hensikten har vært både å formidle funn og erfaring fra prosjektarbeidet og å skape en felles arena for diskusjon og utveksling av erfaringer, som også kan bidra til ny kunnskapservvelse. En nettside, fellesseminarer, konferansedeltakelse og intern undervisning er andre aktuelle formidlingskanaler. Hvem man når ut til gjennom disse kanalene er et spørsmål verdt ettertanke. Et annet og nærliggende spørsmål er hva formidlingen skal bestå i. Her vil de ulike aktørene i prosjektfellesskapet ha ulike interesser. For prosjektleder, som har forankring i forskningsmiljøet, vil det være aktuelt å arbeide med problemstillinger av teoretisk og metodisk art, slik dette paperet er et eksempel på. Slike problemstillinger antas å ha interesse særlig inn mot forskningsmiljøer, men også ovenfor praksisfeltet, og da særlig ledelse og forvaltning. For praktikere har det blitt etterlyst mer anvendbar kunnskap fra prosjektet, i form av en slags ”verktøykasse”. For dem er det et ønske om redskaper som bidrar til å gjøre deres arbeidshverdag bedre. Når det gjelder det aktuelle prosjektet er det særlig spørsmål av praktisk art som blir vektlagt, som hvordan man skal oppdatere en individuell plan, hvordan man kan samkjøre planer som har

ulik mal, eller hvordan man lager en agenda for et ansvarsgruppemøte. Her søkes med andre ord kunnskap som er spesifikk og målrettet. Fra brukersiden er det et ønske om flere møteplasser der brukerne får anledning til å bli hørt om sine erfaringer. Formidling i form av skriftlige verktøy, rapporter eller artikler synes ikke å være av like stor relevans for denne aktørgruppen. Her er det snarere dialog og bevisstgjøring som er i fokus, der siktemålet er en bedre praksis i forhold til brukeren.

De ulike ønskene og behovene som kommer fram fra de involverte aktørene synliggjør behovet for mange og ulike formidlingskanaler. Videre antyder det en åpenbar utfordring ettersom de forskjellige aktørene har ulike muligheter i form av kapasitet, kompetanse og ressurser til å drive formidlingsarbeid. For eksempel har prosjektleder mest tid og ressurser tilgjengelig til å drive formidlingsarbeid, men mangler noe av den kunnskapen som trengs for å utvikle for eksempel en ”verktøykasse”. Videre er det en utfordring å formidle på en måte som verken er for avansert eller for enkelt for målgruppen. En aksjonsforskningstilnærming åpner for større grad av tilpasning i formidlingsformen enn mer tradisjonell forskningsformidling ettersom det muliggjør et samarbeid med representanter i målgruppen. Like fullt er det forbundet en del vanskeligheter med dette ettersom det vil være snakk om ulike preferanser og ulike domener. Dette vil jeg komme nærmere inn på ved å reflektere over noen problemstillinger knyttet til aksjonsforskning som en samarbeidsform.

Aksjonsforskning som samarbeidsform

Som jeg har vært inne på over finnes det et vell av måter å drive aksjonsforskning på. I det aktuelle prosjektet har vi valgt en tilnærming som kan betraktes som en form for medforskning, der prosjektmedarbeiderne tar del i utarbeidelsen av problemstillinger og spørsmål, datainnsamlingen og etter hvert også i analysearbeidet. Hensikten med denne arbeidsformen springer ut fra en team-tankegang, der man antar at de ulike aktørene alle har roller og kompetanse som er nødvendige i prosjektarbeidet. Arbeidsformen forutsetter derfor et nært samarbeid mellom partene.

Samarbeid kan beskrives som det å arbeide mot et felles mål som partene er enige om, med den antakelse at det innebærer økt effektivitet og økonomisering av innsats (Timms og Timms 1982, gjengitt i Sagatun og Zahl 2003). Dette perspektivet på samarbeid er konsensuspreget – samarbeidet er ønsket og gjensidig. I følge forfatterne har imidlertid samarbeid også innebygd et konfliktpotensial. Kvaliteten på samarbeidet hviler til en viss grad på i hvilken grad man lykkes i å etablere enighet omkring arbeidsmåter, mål og in-

teresser. Det er særlig tre kriterier som kan sies å virke inn på om samarbeidet lykkes eller ei; domenekompatibilitet, ideologisk og kvalitetsmessig kompatibilitet og mandatkompatibilitet (Knudsen 1993). Det første kriteriet omhandler nytteverdien av samarbeidet med tanke på arbeidsfordeling. Nytteverdien antas å være størst for enheter med delvis overlappende domener, dvs. enheter som kan utfylle hverandre og dra veksler på hverandres kompetanse, samtidig som de har tilnærmet samme målgruppe. Enheter uten domeneoverlapping vil ha lite å tilby hverandre, mens for enheter med fullstendig domeneoverlapping er konfliktpotensialet høyt. I det aktuelle prosjektfellesskapet kan de tre ulike aktørene sies å representere hvert sitt domene. For å nå målsetningen om å styrke kunnskapsgrunnlaget og kvaliteten i sosialtjenesten antas det at de tre domene vil ha noe å tilby hverandre. Her er det altså snakk om domener med en viss overlapping som kan trekke veksler på hverandres kompetanse for å nå et felles mål.

Det neste kriteriet Knudsen fremhever er ideologisk og kvalitetsmessig kompatibilitet. Det første begrepet knyttes til samsvaret i grunnforståelsene mellom etatene, som oppfatningen av hva som er gode arbeidsmåter og behandlingsformer. Det neste begrepet er knyttet til hvordan partene verdsetter og har respekt for hverandres kompetanse. Disse formene for kompatibilitet vil ofte henge sammen med profesjonstilhørighet. Til en viss grad kan utfordringene i forhold til dette kriteriet sies å være utgangspunktet for etableringen av HUSK, og særlig det aktuelle delprosjektet. En av utfordringene knyttet til samarbeidet omkring brukere med individuell plan er nettopp mangelen på samsvar mellom etatene, både i forhold til ”problemforståelser” (for eksempel diagnose- eller individperspektiv), begreper (for eksempel ulik forståelse av hva en individuell plan er) og arbeidsmåter (ulike praksis i forhold til maler, journalføring osv.). Videre kan det neppe benektes at visse gruppers kompetanse verdsettes mindre enn andres. Dette kan både gjelde i møtet mellom bruker og profesjonell, mellom sosionom og lege, eller mellom praktiker og teoretiker.

Når det gjelder Knudsens siste kriterium, mandatkompatibilitet, er dette mindre problemfylt i HUSK ettersom samarbeidets mandat i utgangspunktet var gitt. Likevel kan det trolig forekomme forvirring rundt mandatets innhold eller hvem som har ansvaret for å sikre at mandatet ivaretas på en god måte.

Disse kompatibilitetsbegrepene peker i retning av det konfliktpotensialet som ligger i ethvert samarbeid. Aksjonsforskning er en form for samarbeid som stiller aktørene ovenfor flere av disse utfordringene. Likevel synes konfliktperspektivet å være til dels lite kommunisert i litteraturen om aksjons-

forskning. Mye av litteraturen bærer snarere preg av en konsensustilnærming der man antar at det foreligger enighet om mål og midler. Dette kan på mange måter synes som et paradoks ettersom en viktig retning innenfor aksjonsforskningstilnærmingen er den ideologiske og emansipatoriske som springer ut fra undertrykkende praksiser og store motsetninger. Min oppfatning er at et slikt konsensusperspektiv kan bidra til å overskygge de motsetninger og kompatibilitetsutfordringer som ligger i samarbeid. Dermed unngår man kanskje å stille spørsmål ved hva som utgjør kunnskapsbehovene og hvem kunnskapen skal være gyldig og relevant for. Ved å gjøre det står man i fare for å konstruere nye kunnskapshegemonier, på tross av at målsetningen kan være det motsatte.

Avsluttende kommentarer

Gjennom dette paperet har jeg pekt på en del utfordringer og dilemmaer knyttet til den arbeidsformen vi har benyttet oss av i det aktuelle prosjektet. Arbeidsformen kan defineres som en form for aksjonsforskning, som innebærer et visst konsensusperspektiv om hva som er målene med og målgruppen for forskningen. Drøftingene mine har imidlertid til hensikt å synliggjøre at dette ikke er gitt. I det aktuelle prosjektet er ulike aktører involvert som alle har ulik agenda, og følgelig åpner det seg et spørsmål om hvem forskningen skal være gyldig og relevant for. Dette koples til kunnskapsbegrepet – hva er relevant kunnskap for de ulike aktørene i det aktuelle feltet? Og hvem har ”rett” til å definere det? Drøftingene mine innebærer således et konfliktelement, som så vidt jeg kjenner til i liten grad kommer frem i litteraturen som omhandler aksjonsforskning. Jeg trekker derfor avslutningsvis veksler på samarbeidsbegrepet og argumenterer at den valgte aksjonstilnærmingen kan betraktes som en form for samarbeid med det konfliktpotensialet det innebærer. Det kan nok diskuteres hvorvidt dette er et nyttig perspektiv. Like fullt mener jeg det er nyttig å spore hvor en eventuell ”mismatch” i behov og interesser ligger. Slik kan man bedre legge opp til en tilnærming som ivaretar ulike interesser og behov.

Referanser:

Erstad, I. H. (2005): *Erfaringskunnskap og fortellinger i barnevernet*, Tromsø: Institutt for pedagogikk, Det samfunnsvitenskapelige fakultet, Universitetet i Tromsø

Fals-Borda, O. (1991): "Remaking knowledge" I O.Fals-Borda og M.A. Rahman (eds.): *Action and Knowledge: breaking the monopoly with participatory action research* (pp 146-164) New York: Apex Press

Freire, P. (1970): *Pedagogy of the oppressed*, New York: Seabury Press

Greenwood, D. J. og Levin, M. (2007): *Introduction to Action Research. Social Research for Social Change*. 2nd Edition. Sage publications.

Hanssen, K. Humerfelt, A. Kjellevold og E. Willumsen: "Brukermedvirkning: retorikk eller realisme" i Willumsen, E. (red.) (2005): *Brukerne medvirkning! Kvalitet og legitimitet i velferdstjenestene*, Oslo: Universitetsforlaget

Hauger, B., T.G. Højland, og H. Kongsbak (2008): *Organisasjoner som begeistrer. Appreciative Inquiry*, Oslo: Kommuneforlaget

Herr, K. og Anderson, G.L. (2005): "Theory and principles of action research" I E.T. Stringer (Ed.): *Action Research* (pp.19-38): Sage Pubns

Kildedal, K. (2005): *Aktionsforskning: En af vejene til udvikling af det sociale arbejdes praksis*, Forskning og socialt arbejde, UFC Børn og Unge: Åbenrå, s. 151-171

Knudsen, H. (1993): "Samarbeid på tvers av organisasjonens grenser" i Repstad, P. (red.): *Dugnadsånd og Forsvarsverker. Tverretatlig samarbeid i teori og praksis*, Oslo: TANO

Levin, M. og Klev, R (2006): *Forandring som praksis. Læring og utvikling i organisasjoner*, Bergen: Fagbokforlaget

Ramian, K. (2007): *Praksisforskning i socialt arbejde*, (www.ceps.suite.dk)

Reason, P. og Bradbury, H (2001): *Handbook of Action Research*, Sage publications

Sagatun, S. og M-A. Zahl (2003): ”Det vanskelige samarbeidet” i Zahl, M-A (red.): *Sosialt arbeid. Refleksjon og handling*, Bergen: Fagbokforlaget

Scwandt, T.A. (2001): *Dictionary of qualitative inquiry*, Second edition, Sage Publications

Shaw, I. (2002): *Practitioner Research: Evidence or Critique?*, International Inter-Centre Network for Social Work Research, Columbia University, New York

4. Delrapport

Midtveisevaluering

Ann Christin Eklund Nilsen
Januar 2009

Delprosjekt 1 i HUSK-Agder har tittelen ”Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers”. Prosjektgruppa består pr 31/12 – 08 av Ann Christin Nilsen (prosjektleder, UiA), May-Ardis Iversen (Avdeling for psykisk helse, Mandal kommune), Solveig Vagle (Boligsosial oppfølging, Kristiansand kommune), Terje Madsen (Ungetat, Kristiansand kommune) og Jan Ivar Ekberg (A-larm).

4.1 Utgangspunktet for delprosjektet slik det var skissert i den opprinnelige prosjektskissen

Prosjektet tar utgangspunkt i utfordringene knyttet til å utvikle nye former for samarbeid på tvers av både fag og kommunegrenser ovenfor personer med rusrelaterte spørsmål. Erfaring har synliggjort et behov for å bygge opp kompetanse om samarbeid og samordning på tvers i forhold til denne målgruppen og andre brukere innen velferdssektoren. God samordning og godt samarbeid anses som en forutsetning for et godt velferdstilbud og en myndiggjørende praksis (brukermedvirkning).

Formålet med prosjektet beskrives slik i prosjektskissen: *”Formålet med prosjektet er 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.(...)Den overordnede problemstillingen for prosjektet 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?”*

Prosjektet antar en aksjonsforskningsorientert tilnærming, i tråd med de overordnede perspektivene for HUSK. Dette innebærer at parallelt med at det frembringes kunnskap om praksis er det et formål å videreutvikle/forbedre praksis. Dette kommer blant annet til uttrykk ved at 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 ”...og bedre skal det bli” prosjektet.⁸ 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.”* I et brev til direktoratet (datert 24.10.06) med utfyllende opplysninger om prosjektet ble tilnærmingen til begrepet ”kvalitetsindikatorer” presisert som følger:

⁸ http://www.ogbedreskaldetbli.no/Direktoratets_5_anbefalinger

”På et overordnet nivå kan en forstå kvalitetsindikator som et mål på om at sosial- og helsetjenestene,

- er virkningsfulle*
- er trygge og sikre*
- involverer brukere og gir dem innflytelse*
- er samordnet og preget av kontinuitet*
- utnytter ressursene på en god måte*
- er tilgjengelige og rettferdig fordelt⁹*

Utvikling av kvalitetsindikatorer i helse- og sosialtjenestene har så langt vært preget av at sektor/ enhetsledelse og departementsnivå har initiert arbeidet. Det representerer i en viss forstand en top-down tilnærming. Vi ønsker med en lokal og praksisnær forankring å utvikle kvalitetsindikatorer som er relevant ved bruk av individuell plan. I vårt prosjekt ønsker vi å initiere en utvikling fra grunnplanet, fra det nivå der brukeren møter sosialarbeideren/ øvrig hjelpepersonell. Vi vil koble det lokale behovet for indikatorutvikling opp mot eksisterende ressursmiljøer nasjonalt. Vi er opptatt av hvordan begrepet ”kvalitetsindikator” forstås og fortolkes lokalt og hvordan slike fortolkninger samsvarer med eller er annerledes enn sentrale myndigheters fortolkninger.”

Målgruppe og aktører i prosjektet er brukere og ansatte i sosial-/ helsetjenester i kommuner, samt aktuelle spesialisthelsetjenester. I tillegg kommer forskere (og studenter) ved Universitetet i Agder.

Målene med prosjektet oppsummeres i følgende punkter i den opprinnelige skissen (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*

⁹ ”...og bedre skal det bli” (<http://www.ogbedreskaldetbli.no/>)

- *Utvikle en videreutdanningsmodul innen kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers.*

Virkemidler for å nå målene (aktivitetsmål) var i utgangspunktet følgende:

- *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 kvalitetsindikatorerne.*
- *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.*
- *Integrere 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.*

4.2 Avgrensninger og konkretiseringer som har blitt foretatt underveis

Ved oppstarten av prosjektet (våren 2007) deltok forsker fra UiA (prosjektleder), representanter fra kommunene Kristiansand, Søgne og Mandal og en brukerrepresentant fra ROM. Denne prosjektgruppen gjorde i fellesskap følgende valg:

1. Målgruppen for studiet utvides fra å omhandle brukere innen rus som har IP, til å omhandle brukere innen rus og psykiatri som har IP. Dette valget bunner i at flere av de aktuelle brukerne har en dobbeltdiagnostikk slik at begge problematikker er aktuelle.
2. Det ble bestemt at fokus i prosjektet skulle være samarbeid og ikke IP som sådan. Dette er å anse som en fortolkning av resultatmålet ”*Tilegnelse av empirisk kunnskap og teoretiske synspunkter om*

kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers.” Fokuset på individuell plan er med andre ord en analytisk avgrensning som har stor overføringsverdi til andre samarbeidsarenaer, og da særlig ansvarsgrupper.

3. Det var enighet om å avholde jevnlig møter i prosjektgruppa. I oppstarten hadde vi månedlige møter. Etter hvert som prosjektarbeidet kom i gang ble møtehyppigheten redusert en del til fordel for data-innsamling der både prosjektmedarbeidere og prosjektleder deltok.
4. Det ble utarbeidet en egen aktivitetsplan for prosjektperioden der aktivitetsmålene ble noe endret og konkretisert. Prosjektgruppa valgte å ha hovedfokus på følgende aktiviteter (egen plan med ytterligere detaljer foreligger):
 - *Kartlegging blant ansatte i sosialkontortjenesten og brukere av IP.*
Formål: 1. Få kjennskap til nåværende praksis knyttet til arbeidet med IP og hvilke utfordringer som ligger i dette arbeidet. Synliggjøre behov og hva som bør være våre satsningsområder.
 - 2. Utarbeide rapport som ligger til grunn for det videre arbeidet.
 - *Seminarer / workshops med ansatte i kommunene og brukergrupper*
Formål: 1. Skape arenaer for refleksjon over egen praksis og kompetanseutvikling innen ulike tema. 2. Skape arenaer for dialog mellom ansatte i ulike etater i kommunene, mellom kommuner, mellom kommuner og andre aktører, mellom brukere, og mellom ansatte og brukere. 3. Få informasjon som kommer prosjektet til gode, og rekruttere ”døråpnere” og informanter. 4. Formidle fra prosjektet.
 - *Følge opp samarbeidet rundt et utvalg IP'er (antall ble ikke presisert)*
Formål: 1. Kvalitativ analyse av samarbeidet med særlig henblikk på i kvalitetsindikatorene. 2. Skape en arena for ”meta-samarbeid” – samarbeid om samarbeidet rundt IP.
Dette ”nærstudiet” av utvalg IP'er gjøres vha intervjuer med koordinator og bruker, fokusgrupper og observasjon i ansvarsgruppe. I hver case deltar en prosjektmedarbeider, prosjektleder og i noen tilfeller brukerrepresentant.
 - *Utvikle kvalitetsindikatorer.*

Formål: 1. Utarbeide et verktøy for å synliggjøre sentrale vurderinger i arbeidet med IP som er av betydning for kvaliteten på tjenesten 2. Tilrettelegge for kritisk refleksjon rundt arbeidet med IP

- *Publisering / formidling fra prosjektet.*

Formål: 1. Kompetanseutvikling internt i kommunene. 2. Formidling fra prosjektet til ulike aktører fra forskning og forvaltning (SHdir/AVdir, forskningsmiljøet, praktikere osv). 3. Integre arbeidet inn i sosialarbeiderutdanningen

Gjennom prosjektperioden har vi arbeidet i tråd med denne aktivitetsplanen. Kartleggingen ble gjennomført våren 2007. Det har blitt avholdt 3 seminarer i delprosjektet med deltakere fra kommunene, spesialisthelsetjenesten, brusersiden og forsknings-/HUSK-miljøet. I nærstudiet har vi fulgt 4 case. Det har blitt presentert paper fra prosjektet i ulike fora, som nettverkssamling, Forsa-konferanse og samling fra fylkesembetet på Lesvos. I tillegg har prosjektgruppa vært involvert i å utarbeide et eget kurs for koordinatorene i regi av Kristiansand kommune.

Sammenholdt med resultatmålene som er formulert i prosjektskissen har prosjektgruppa valgt å vektlegge punktene på denne måten:

- *”Tilegnelse av empirisk kunnskap og teoretiske synspunkter om kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers.”*
Empirisk kunnskap genereres primært gjennom kartleggingen og nærstudiet. Seminarene er imidlertid også en arena for datainn-samling og kunnskapsproduksjon. Den empiriske kunnskapen knyttes til relevant teori i analysen og formidlingen fra prosjektet.
- *”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.”* Refleksjon over egen praksis anses som en viktig del av praksisutviklingen, og har derfor vært et sentralt siktemål i prosjektet. Seminarene, fokusgruppene i nærstudiet og kurset for koordinatorene er viktige arenaer for denne typen kritisk refleksjon. Fokuset har vært på å legge til rette for slik refleksjon ved å etablere refleksjonsarenaer. Slike arenaer kan anses som ”systemer” for

reflekterende praksis, og det er et siktemål i prosjektet å etablere varige systemer for denne typen praksis.

- *”Beskrive kvalitetsindikatorer ved bruk av individuell plan”*. Arbeidet med å utvikle kvalitetsindikatorer vil være sentralt i resten av prosjektperioden. Som en del av dette tas det sikte på å utvikle en slags ”verktøykasse” til bruk i arbeidet med IP/ansvarsgruppe.
- Resultatmålet *”Å styrke det kommunale arbeidet rettet mot rusrelaterte spørsmål”* har i mindre grad vært fokusert eksplisitt ettersom det er på et overordnet nivå som det arbeides mot mer indirekte.
- *”Utvikle en videreutdanningsmodul innen kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers”*. Det har blitt utarbeidet et eget kurs for koordinatører i en av kommunene. Videre arbeides det med å lage et eget undervisningsopplegg til bruk på fagdager eller tilsvarende i de enkelte enhetene. Prosjektarbeidet vil også trekkes inn i utdanningen på sosionomstudiet.

Prosjektskissen som lå til grunn for delprosjektet var i stor grad konkretisert med hensyn til målsetninger og arbeidsmåter, og tilnærmingene det ble lagt opp til minner om ”tradisjonelle” forskningstilnærminger (med datainnsamling, analyse og utvikling av modeller/tilnærminger/ny teori). Gjennom de valgene som er foretatt underveis har tilnærmingene i prosjektet blitt noe endret. Dette har sammenheng med at arbeidsmåter, behov og ønsker har blitt diskutert i prosjektgruppa som er sammensatt av representanter både fra praktiker-, bruker- og forskersiden, samt at vi har fått verdifulle innspill på seminarene. De valgte tilnærmingene speiler i så måte de behovene og ønskene som finnes i praksisfeltet. Prosjektet bærer i dag klarere preg av å være prosessorientert enn det som syntes å være utgangspunktet. Fokuset på det som skjer underveis, i form av refleksjon og formidling tilbake til praksisfeltet, anses som vel så verdifullt som det som blir ”resultatene”. Like fullt er prosjektet produkt- og resultatorientert ved at det tas sikte på å skape arenaer og arbeidsmåter som har en varighet utover prosjektperioden, slik som en ”verktøykasse”, systemer for reflekterende praksis og faglig formidling.

Det er et viktig siktemål i prosjektet å frembringe kunnskap om samarbeidet rundt individuell plan som er aktuell og relevant for praksisfeltet. Det er i

den sammenheng behovet for en slags ”verktøykasse”, eller veileder, har blitt fremmet. Til grunn for dette arbeidet ligger kvalitetsformuleringene slik de er formulert i ”...og bedre skal det bli”. Gjennom prosjektet tar vi sikte på å bidra til en empirisk og lokalt fundert presisering/operasjonalisering av disse kvalitetsformuleringene.

4.3 Prosjektets ringvirkninger

Tematisk sett var prosjektet ganske definert i utgangspunktet, og prosjektgruppa har bevisst holdt seg til det tematiske området samarbeid og samordning på tvers, og, som nevnt, arbeidet i henhold til aktivitetsplanen. Prosjektet har imidlertid bidratt til å generere annen forskning og undervisning.

Som tidligere nevnt har prosjektleder og -medarbeidere vært involvert i utarbeidelsen av kurs for koordinatorene i regi av Kristiansand kommune. Forespørselen om å utarbeide et eget kurs ble rettet til institutt for sosiologi, sosialt arbeid og velferdsfag (issv) ved UiA, som i sin tur inviterte prosjektgruppa til å delta. Prosjektleder har i samarbeid med en representant fra issv utviklet og arrangert kurset. Innholdet i kurset ble tidlig diskutert i prosjektgruppa og prosjektet har i sin helhet vært en viktig premissleverandør for kurset. Koordinator kurset kommer til å bli avholdt hvert halvår fremover, og det har også blitt foreslått ”adoptert” av andre kommuner. Kurset vil derfor på sikt trolig bli en sentral del av prosjektarbeidet som finansieres av egne eksterne midler.

Videre er det foreslått to temaer for prosjektarbeid for studenter på sosionomstudiet (SO302), som omhandler hhv *rollen som koordinator for individuell plan (IP) og/eller ansvarsgruppe* og *forskjeller/likheter mellom individuelle planer og andre planer (handlingsplaner el.tilsv.)*. Prosjektoppgavene er foreslått gjort i samarbeid med/under veiledning av personer i prosjektgruppa/HUSK.

Prosjektet har i tillegg bidratt til å generere et NFR-finansiert prosjekt med tittelen ”Samarbeid til barnets helhetlige utbytte”. Dette prosjektet fokuserer samarbeidet mellom hjem, barnehage og hjelpeapparat i forhold til barn som har IP og går i barnehage. Prosjektet er forankret hos Agderforskning og gjøres i samarbeid med fakultet for pedagogikk ved UiA.

4.4 Hva slags prosesser har dette vært i betydningen hvem har vært premissleverandørene?

Prosjektgruppa, som har bestått av til sammen ni personer på ulike tidspunkt, har siden prosjektets oppstart i stor grad arbeidet som et team. Fem (pr i dag tre) av prosjektmedarbeiderne har erfaring som saksbehandlere, veiledere og/eller fagledere i kommunal sektor (hhv sosialtjenesten, sosialtjenesten/NAV og avdeling for psykisk helse), fem (pr i dag en) har erfaring som brukere i det samme systemet, og en (prosjektlederen) har bakgrunn som forsker. Prosjektgruppen har vært gjenstand for stadige utskiftninger av personer, både med praktikererfaring og brukererfaring. Mens det til enhver tid har vært minst tre prosjektmedarbeidere med praktikererfaring og en prosjektleder med forskningserfaring, har det variert mellom ingen og to prosjektmedarbeidere med brukererfaring. Det har vært variasjon i forhold til i hvilken grad praktikerne har fulgt opp prosjektarbeidet. Utskiftingene og variasjonen i delaktighet har bidratt til å vanskeliggjøre prosjektarbeidet.

Ingen i prosjektgruppa har vært delaktige i utformingen av prosjektskissen som forelå ved oppstarten av prosjektarbeidet. Denne skissen var imidlertid et godt og nyttig redskap som la klare føringer for hva som skulle gjøres i prosjektet (aktiviteter) og hvilke mål man søkte å oppnå (resultatmål). Skissen la imidlertid ingen føringer for hvordan arbeidet skulle gjøres, foruten at det lå et aksjonsforskningsperspektiv til grunn. Prosjektgruppa brukte derfor mye av det første halvåret til å finne ut hvordan vi skulle arbeide for å gjennomføre de aktivitetene som ble antydnet i prosjektskissen, og utarbeidet som nevnt en egen aktivitetsplan i fellesskap. Referater fra møter, aktivitetsplaner, rapporter og så videre har stort sett blitt ført i pennen av prosjektleder, for deretter å bli sendt til gjennomsyn av prosjektmedarbeiderne. Både prosjektleder og prosjektmedarbeidere har presentert prosjektet i ulike fora. Det er imidlertid klart at prosjektleder har hatt størst påvirkning på hvordan arbeidet skal legges opp ved å definere premisser og dokumentere funn skriftlig. Selv om dette har vært gjenstand for en prosess der alle prosjektmedarbeiderne (i varierende grad) har bidratt både i forkant og i etterkant er det prosjektleders forståelse som i størst grad legges til grunn. Det er imidlertid viktig å påpeke at problemstillinger og fokus bygger på erfaringer formidlet av prosjektmedarbeiderne.

Når det gjelder hva slags kunnskap det er behov for vil de ulike aktørene i prosjektgruppa ha ulike interesser. For prosjektleder, som har forankring forskningsmiljøet, vil det være aktuelt å arbeide med problemstillinger av teoretisk og metodisk art. Slike problemstillinger antas å ha interesse særlig inn mot forskningsmiljøer, men også ovenfor praksisfeltet, og da særlig for

ledelse og forvaltning. For praktikere har det blitt etterlyst mer anvendbar kunnskap fra prosjektet, i form av en slags ”verktøykasse”. For dem er det et ønske om redskaper som bidrar til å gjøre deres arbeidshverdag bedre. Når det gjelder det aktuelle prosjektet er det særlig spørsmål av praktisk art som blir vektlagt, som hvordan man skal oppdatere en individuell plan, hvordan man kan samkjøre planer som har ulike mål, eller hvordan man lager en agenda for et ansvarsgruppemøte. Her søkes med andre ord kunnskap som er spesifikk og målrettet. I tillegg verdsettes muligheten til å reflektere over praksis. Fra brukersiden er det et ønske om flere møteplasser der brukerne får anledning til å bli hørt om sine erfaringer. Formidling i form av skriftlige verktøy, rapporter eller artikler synes ikke å være av like stor relevans for denne aktørgruppen. Her er det snarere dialog og bevisstgjøring som er i fokus, der siktemålet er en bedre praksis i forhold til brukeren.

De ulike ønskene og behovene som kommer fram fra de involverte aktørene synliggjør behovet for mange og ulike formidlings- og diskusjonsarenaer. Vi har derfor i prosjektet forøkt å lage et opplegg der alle partenes interesser blir ivaretatt i noe grad, og som til en viss grad avviker fra den opprinnelige skissen.

4.5 Hva slags ”funn” har vi så langt?

Prosjektarbeidet har bidratt til kunnskap av ulike art. Her presenteres først noen av de empiriske funnene fra datainnsamlingen. Deretter settes det fokus på funn/erfaringer fra selve prosjektarbeidet.

Gjennom kartleggingen (og delvis nærstudiet) har vi gjort noen empiriske funn som har bidratt til kunnskap vi kan nyttiggjøre oss i det videre arbeidet med kvalitetsindikatorer. De klareste funnene kan oppsummeres i følgende punkter:

- Møtevirksomheten rundt arbeidet med IP foregår oftest i form av *ansvarsgrupper*. Arbeid i og med ansvarsgrupper kan derfor anses som en viktig del av IP-arbeidet og dermed også som en viktig del av prosjektarbeidet.
- *Koordinator* er en nøkkelperson i samarbeidet rundt IP, både sett fra brukers, koordinators og andre samarbeidspartners synsvinkel. Vi anser det derfor som sentralt å sette et eksplisitt

fokus på dennes rolle i arbeidet med IP, og bidra til en kompetanseutvikling av koordinatorene.

- Det vurderes som viktig for funksjonaliteten og kvaliteten på IP'en at *brukeren er delaktig* og har regien på egen IP. Brukermedvirkning er derfor et sentralt tema i prosjektet.
- Samordningen både innad i kommunen og mellom 1. og 2. linjen er en klar utfordring. Konkret knyttes dette til barrierer som at det er *ulike datasystemer i 1 og 2 linjen*, noe som bidrar til å vanskeliggjøre god flyt av informasjon mellom de ulike systemene. Videre kan *kommunens organisering* være en utfordring, både mht. selve arbeidet med IP og mht. kvaliteten på tjenestene. For eksempel, mens Kristiansand kommune praktiserer en bestiller – utøver modell har de andre kommunene (Mandal og Søgne) en vedtakspraksis som innebærer mindre byråkrati og mer stabilitet i oppfølgingen av den enkelte bruker.
- Både koordinatorene og brukere savner *arenaer for samarbeid* utover selve ansvarsgruppemøtene. De personlige båndene (kjemien) anses som viktig for å få til et godt samarbeid og manglende treffpunkter mellom personer i ulike etater vanskeliggjør dette. I tillegg kommer det frem at samarbeid som sådan i liten grad tematiseres.
- Det synes å være tidvis *liten kunnskap om partenes kompetanse* og virke innenfor den enkelte ansvarsgruppe. Dette kan bidra til at man ikke i tilstrekkelig grad nyttiggjør seg av gruppas samlede kompetanse. Som over handler det i stor grad om fravær av arenaer der dette tematiseres.
- Mange koordinatorene opplever en *fraskrivelse av ansvar*, både fra brukers og andre samarbeidspartneres side. Dette knyttes ofte til et manglende engasjement.
- *Tidspress* er en gjenganger. Manglende tid er en viktig årsak til at man i liten grad tematiserer og reflekterer over hvordan samarbeidet fungerer.

- *Kvaliteten på IP'en* synes å ha sammenheng med relasjonen mellom aktørene, brukerens delaktighet, engasjementet i gruppa, i hvilken grad målene i IP'en er realistiske, i hvilken grad IP'en jevnlig oppdateres, hvordan overgangen mellom 1. og 2. linjen foretas, fleksibiliteten ift deltakelse, samt koordinatorens evne til å lede gruppa/arbeidet.

Disse funnene vil knyttes til relevant teori på feltet og være utgangspunkt for utviklingen av kvalitetsindikatorer.

Erfaringene fra prosjektarbeidet viser:

- *At det er vanskelig å få omsatt kunnskap ervervet i prosjektet til praksis.* Dette handler både om mangel på tid og arenaer for formidling, manglende interesse og kunnskap fra kollegiet om relevansen av prosjektet, og en ledelse som i liten grad etterspør kunnskapen. Dette er en klar utfordring som bidrar til å forhindre læring i organisasjoner. Erfaringene er ulike i kommunene og synes til en viss grad å avhenge av størrelsen på kommunen.
- *At praktikerne i liten grad får avsatt tid* til å følge opp prosjektene slik det er ønsket. Dette bidrar til å forhindre progresjon og kontinuitet i prosjektarbeidet.
- *At det å samle personer med ulik erfaring til å arbeide i samme prosjekt bidrar til å generere kunnskap som ellers ikke ville vært kjent. Mangfoldet i gruppa,* både mht til medarbeidernes erfaring, kompetanse og tilhørighet vurderes som utelukkende positivt. Det kunne vært en fordel med en enda bredere sammensatt gruppe (flere med brukererfaring og flere kommuner).
- *At brukerrepresentasjonen har vært svært varierende.* Dette skyldes i hovedsak variasjoner i brukerrepresentantenes helse og situasjon, og variasjoner i vurderingen av prosjektets nytte/relevans. Dette bidrar til å forhindre progresjon og kontinuitet i prosjektarbeidet.
- *At arbeidsformen (aksjonsforskning) er krevende.* Dette innebærer at planlegging ofte er vanskelig og at veien i stor grad blir til mens en går.

-

4.6 Veien videre

Jfr. punktet over bærer prosjektet preg av en viss mangel på langtidsplanlegging. Aktivitetsplanen som ble planlagt i begynnelsen av prosjektperioden ligger imidlertid til grunn for arbeidet gjennom hele perioden, dog med tidvis stor variasjon. Prosjektgruppa har vanligvis avsluttet hvert semester med et møte der neste semester planlegges. Et slikt møte ble avholdt 04.12.08. Her ble det både skissert kortvarige og langvarige planer, som kan presenteres i følgende punkter:

- Utvikle kvalitetsindikatorer. Dette arbeidet er allerede i gang gjennom den datainnsamlingen og de seminarene som er gjennomført. Arbeidet med kvalitetsindikatorer går imidlertid nå inn i en ny fase der vi vil sette et mer eksplisitt fokus på det og arbeide med å utvikle en ”verktøykasse” til bruk i praksisfeltet.
- Workshop 24/2 2009 der funn fra nærstudiet analyseres/oppsummeres og det mer eksplisitte arbeidet med kvalitetsindikatorer påbegynnes. Det er planlagt to møter til i prosjektgruppa våren 2009.
- Arrangere fagdager/-møter i de involverte enhetene der hensikten er å formidle kunnskapen fra prosjektet ut i kollegiet. ”Verktøykasse” vil være et viktig redskap i den forbindelse. Den enkelte prosjektmedarbeider med praktikererfaring vil ha ansvar for formidlingen i ”sin” enhet, med assistanse fra bruker og prosjektleder. Prosjektgruppa utarbeider våren 2009 et eget undervisningsopplegg som kan tilpasses den enkelte enhet.
- Følge opp kurset for koordinatorene i Kristiansand kommune. Dette vil bli arrangert hvert semester gjennom hele prosjektperioden.
- Prosjektleder vil forelese om IP på sosionomstudiet (SO103) våren 2009. Dette vil trolig bli en fast forelesning som vil inngå som en del av prosjektarbeidet. Det kan også bli aktuelt med en utvidet forelesning/seminar for studenter der IP er tema. I tillegg

vil det vurderes om erfaringer fra prosjektet kan inngå som en del av masterstudiet på sosionomutdanningen ved UiA.

- Det fjerde seminaret i delprosjektet legges til høsten 2009 etter-
som fagdage prioriteres i vårsemesteret. Seminaret videreføres
i 2010 (og evt etter det som en ”varig arena for samarbeid”, jfr
utlysning fra SH-dir.)
- Formidle fra prosjektet på aktuelle konferanser/seminarer.
- Utarbeide en fagartikkel om samarbeid/samordning på tvers med
utgangspunkt i erfaringene fra prosjektarbeidet. I den sammen-
heng vil det vies mer tid enn hittil på teoretisk fordypning.

Ann Christin Nilsen (prosjektleder),
på vegne av prosjektgruppa

5. Delrapport

Rapport fra filmprosjektet “Samvirkelaget. Om samarbeid i ansvarsgrupper og individuell plan.”

Ann Christin Eklund Nilsen og Kristin Storetvedt

Våren 2011

5.1 Hvorfor lage en film av et forskningsprosjekt?

Det er så mye å gripe fatt i her. Det er så mange ting rundt det å samarbeide og koordinere som liksom ikke bare kan forklares. Det må på en måte oppleves. Erfares. Og alle de erfaringene vi har samlet inn må komme frem. Hvordan skal vi gjøre det?

Skrive en rapport?

Ja... Men er det noen som leser de egentlig? Annet enn forskerne da... Og fagfolka trenger jo verktøy som de kan bruke i sin hverdag. Du drar liksom ikke bare fram en forskningsrapport når du vil bli inspirert.

Nei, kanskje ikke. Vi burde kanskje laget en slags håndbok i stedet. Men det finnes jo så mye allerede.

Ja, det mangler egentlig ikke verktøy. Problemet er at man ikke har tid til å lese alt. Dessuten er det jo heller ikke alltid sånn at det som står der passer til akkurat den situasjonen man er i når man trenger hjelp eller inspirasjon.

Nei. Også er det jo det med opplevelsen, da. Man kan liksom ikke bare skrive det.

Egentlig burde man sett alt utenfra. Vært en flue på veggen i et ansvarsgruppemøte. Kanskje ville man sett ting annerledes da. Litt sånn som i "Salmer på kjøkkenet". Bare uten at man syntes.

Ja... Men vi kan liksom ikke bare lage en spillefilm av dette her da. Det er jo forskning. Ikke akkurat filmstoff.

Hm. Det kommer vel litt an på. Å se en forsker sitte og fortelle om resultatene fra forskningen sin er neppe veldig interessant. Men det trenger kanskje ikke være sånn?

En film kan neppe erstatte tradisjonell forskningsformidling. Men en film kan kanskje supplere annen forskningsformidling, bidra til kunnskapsutvikling og nå et annet publikum?

HUSK-prosjektet er et forsøk med Høgskole- og universitetssosialkontor, som har til hensikt å utvikle bedre tjenester for brukere ved å styrke kunnskap og kvalitet i sosialtjenesten. Prosjektet er initiert og finansiert av Arbeids- og Velferdsdirektoratet (tidligere Sosial- og Helsedirektoratet), og omfatter et samarbeid mellom tjue kommuner og fire fagmiljø (Universitetet i Agder, Høgskolen i Oslo og Diakonhjemmets Høgskole, Høgskolen i Sør-Trøndelag og Universitetet i Trondheim, og Universitetet i Stavanger). En viktig målsetning med HUSK-prosjektet er å fremme kunnskapsutvikling gjennom forskning og utvikling. Det er imidlertid et formål at forskningsinnsatsen er tuftet på problemstillinger som springer ut fra praksis, og at forsk-

ningen svarer til de behov for kunnskap som er i praksisfeltet. Hensikten er at kunnskapen skal komme praksisfeltet til gode og bidra til at det utvikles bedre tjenester. Denne forskningstilnærmingen kan betegnes som aksjonsorientert eller praksisbasert. I HUSK-prosjektet har man etablert et likeverdig samarbeid mellom forskningsmiljøer, fagfolk, brukere og studenter med sikte på å fremme en gjensidig utveksling av erfaringer og kunnskap som alle drar nytte av.

Prosjektet "Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers" er et delprosjekt i HUSK-Agder. I dette delprosjektet har vi hatt fokus på individuell plan for personer med rusproblematikk og/eller psykiatriske lidelser. En prosjektgruppe bestående av en forsker, fagfolk i ulike kommuner og brukerrepresentanter fra en brukerorganisasjon har i samarbeid både drevet forskning og igangsatt ulike aktiviteter siden oppstarten i 2007 og frem til prosjektets avslutning i 2011. Prosjektet har bidratt til å synliggjøre en praksis til dels preget av uklare rammer, mangelfull opplæring og stor personavhengighet. Det er særlig koordinatorrollen som har blitt problematisert. Koordinatorrollen er på mange måter en uklar rolle som må fylles med innhold av den enkelte koordinator. Det foreligger ingen stillingsinstruks eller arbeidsbeskrivelse som regulerer hva som forventes av den enkelte koordinator. Mange opplever at de står i en rollekonflikt der de både skal forholde seg til og ivareta brukeren på den ene siden, de profesjonelle samarbeidsaktørene på den andre siden, og attpåtil de føringene og (ofte mangelfulle) ressursene de har til rådighet. For å fylle rollen på en god måte må man derfor improvisere. Rollen som koordinator krever med andre ord stor grad av refleksivitet.

Hvordan blir man så en reflekterende koordinator? Finnes det en lærebok eller forskningsrapport som beskriver hvordan man skal være refleksiv i koordinatorrollen? Kan man lære refleksivitet på skolebenken? De fleste vil vel si seg enig i at man ikke kan lære seg det på skolebenken alene. Det må erfaringer til. Og ikke minst må det gis anledning til refleksjon.

Denne filmen har som siktemål å bidra til refleksjon. Målgruppen for filmen er personer som tar en utdanning som kvalifiserer for å være koordinator og fagfolk som har koordinatoransvar og som har behov for å reflektere over egen praksis. Filmen er forskningsbasert i den forstand at den tar for seg temaer som gjennom forskning har vist seg sentrale i koordineringsarbeidet. To av intervjupersonene i filmen har deltatt i prosjektgruppen som har forsket på dette. Manus for dramatiseringen av et ansvarsgruppemøte er utarbeidet på bakgrunn av forskningsresultater, og i samråd med prosjektgruppa.

Filmen er på ingen måte en fullverdig formidling av forskningsresultater. Filmmediet er i sin form forenklet, noe som innebærer at vi har vært nødt til å avgrense til enkelte temaer og utelate andre. Temaene som behandles i filmen er heller ikke belyst i en form som tilfredsstillende kravene til god forskningsformidling. Til det er de altfor subjektivt og ensidig fremstilt. Derimot håper vi at filmen bidrar til å sette fokus på en del sentrale problemstillinger som gir grobunn for refleksjon og diskusjon.

Derfor lager vi film av et forskningsprosjekt.

5.2 Fra ide til ferdig film: Om prosessen å lage en film

Hvor begynner vi da? Skal man skrive et manus eller skal vi finne noen vi kan intervju? Og hva skal vi i så fall intervju dem om?

Jeg vet ikke hvordan man gjør det. Jeg har i hvert fall aldri skrevet et manus før.

Men å intervju kan vi jo.

Ja, men det er jo litt kjedelig bare å se på noen som snakker.

Ja. Og dessuten må vi finne noen som kan filme det, og som vet hvordan man lager en film.

Da trenger vi penger. Det koster jo sikkert ganske mye. Hvor mye tror du?

Jeg aner ikke. Kanskje vi burde snakket med noen som har greie på hvordan man lager film og sånt. Kanskje de kan hjelpe oss med å finne ut hvordan vi går frem?

God idé. Kanskje et filmselskap?

Gode ideer strander ofte på at man ikke vet hvordan man skal få ideene realisert, eller at man ikke har de ressursene som trengs. Veien fra ide til virkelighet kan derfor ofte være lang. Prosjektgruppa synes likevel ideen var så god, at vi valgte å gå veien. Og den ble faktisk ikke så veldig lang.

Om oppstarten

Første trinn var å komme i kontakt med et filmmiljø. Tilfeldigheter førte til at Ann Christin Nilsen, som er prosjektleder, en dag fortalte om filmideen til Kristian Mosvold i Substans DA. Han visste råd og satt oss både i forbindelse med teatergruppen ”De tilfeldige” og Sanden media a/s. Begge har spilt en viktig rolle i filmprosjektet. Sanden media inviterte vi til et møte der vi

fortalte om ideen vår. På det stadiet var ideen veldig uklar. Vi visste at vi ville lage "noe" som handlet om at samarbeid ofte kan være vanskelig selv om forutsetningene og rammene for samarbeidet er til stede. Vi var opptatt av at samarbeid ofte forringes av at man har liten kjennskap til hverandre og hverandres situasjon. Vi var opptatt av individuell plans negative stempel. Og ikke minst var vi opptatt av roller, og særlig koordinatorens rolle, og hvordan vi mennesker påvirker hverandre på godt og vondt. Vi mente at tjenestene kunne bli bedre, men at det krevde økt kunnskap og økt refleksivitet, både hos koordinatorene, brukerne og samarbeidsaktørene. Brita Sørli Jærnes, Livar Hølland og Kristian Mosvold i Sanden media utfordret oss til å tenke mer på hvem vi ville formidle budskapet vårt til, hvem som skulle være målgruppen for filmen. Dette spørsmålet diskuterte vi grundig. Et av de mest tydelige funnene fra forskningen vår var at koordinatorene hadde en nøkkelrolle i samarbeidet. Samtidig fant vi at den betydningen koordinatoren har ofte ser ut til å bli undervurdert. Vi mente det var behov for en større anerkjennelse av koordinatrollen, både fra omgivelsene (pårørende, kolleger, samarbeidspartnere, ledere, politikere og andre) og fra koordinatorene selv. Samtidig så vi at det var et klart behov for mer refleksjon og bevisstgjøring om hvordan man kan fylle rollen som koordinator. For å få bedre kvalitet på tjenestene opplevde vi at det var et behov for å styrke koordinatorene i deres rolle og å gjøre dem tryggere. Basert på dette kom vi frem til at filmen først og fremst burde være myntet på koordinatører og på studenter som kanskje skal fungere som koordinatører en dag.

Neste spørsmål var hva filmen skulle brukes til. Hva skulle formålet med filmen være? Vi ble raskt enige om at det ikke skulle dreie seg om en film i underholdningssjangeren. Den måtte ha et mer dokumentarisk preg, og bli brukt til opplæringsformål. Men vi ville heller ikke at det skulle bli en "kjedelig dokumentar". Derimot ønsket vi at filmen skulle vekke refleksjon blant personer i målgruppen, og dermed var det et poeng at filmen ga anledning til å diskutere underveis. Vi valgte derfor å lage en film som kunne deles opp i mindre "snutter" som kunne brukes uavhengig av hverandre.

Et tredje spørsmål vi måtte ta stilling til var hvordan vi kunne få frem budskapet vårt til den aktuelle målgruppen. I denne fasen ble vi mer opptatt av hvilke muligheter og begrensninger som ligger i filmmediet. I en film har man mulighet til å være flue på veggen. Vi mente at det var viktig å synliggjøre hvordan samspillet mellom deltakerne i en ansvarsgruppe virker inn på det som skjer der. Hvordan rollene i en ansvarsgruppe både kan være komplementære og i konflikt, hvordan ulike maktstrukturer kan komme til uttrykk, og hvor viktig det er med en rød tråd eller en ledelse. Dette ønsket vi at seerne skulle oppleve gjennom filmen. Vi ønsket at de skulle bli undrende,

provosert og reflekterende. Alt dette talte for at filmen måtte innbefatte en form for dramatisering. Samtidig fant vi ut at en slik dramatisering ikke kunne stå ukommentert. Vi ønsket å la ulike stemmer i et tverrfaglig samarbeid komme til uttrykk. Noen intervjuer ønsket vi altså å ha.

Etter at disse spørsmålene var avklart laget Sanden media et kostnadsoverslag. Deretter laget Brita og Ann Christin en prosjektskisse for filmprosjektet. Prosjektskissen ble lagt ved en felles søknad fra HUSK-Agder til Arbeids- og Velferdsdirektoratet. Og søknaden ble innvilget!

Om å finne intervjupersoner og gjør intervjuopptak

Neste trinn var å finne passende intervjupersoner og å etablere en kontakt med et teatermiljø som kunne lage en egnet dramatisering. I jakten på gode intervjupersoner begynte vi i prosjektgruppen og fant ut hvem av dem som kunne tenke seg å delta. Både May-Ardis Iversen og Jan Ivar Ekberg var positive til det. Men vi trengte flere. Alle i prosjektgruppa hadde tanker om hvem som kunne egne seg, og vi tok kontakt med flere direkte. En av dem var Dagfinn Haarr som vi hadde vært i kontakt med ved flere anledninger tidligere, både i praktisk arbeid og i prosjektarbeidet. Han takket ja til å delta og vi avtalte et møte med ham for å snakke om hva som var formålet med filmen og hva han kunne bidra med. Dagfinn hadde også forslag om noen personer som kunne spørres om å medvirke i filmen. Til slutt fant vi fram til Gry Solstad og Ida Kristine Olsen, som begge var positive. Vi samlet intervjupersonene, prosjektgruppa og filmselskapet til et møte der vi snakket løst og ledig om tematikken rundt tverretatlig samarbeid i individuelt oppfølgingsarbeid. Dette gav filmfolka en mulighet til å stille spørsmål og forstå mer av de problemstillingene filmen skulle handle om. Etter møtet laget Brita et forslag til intervju spørsmål, som ble diskutert med Ann Christin og Kristin Storetvedt i prosjektgruppa. Det var et viktig prinsipp for oss at intervjupersonene fikk snakke fritt om sine tanker, erfaringer og vurderinger. Feltet er preget av både ulike diskurser og faglig uenighet. Dette synes vi det var viktig å få frem. Tanken var ikke å lage en film som formidlet ”slik gjør man det”. Av den grunn mente vi det burde være rom for bredde i synspunktene. Noe av denne bredden kommer frem i intervjuene. Men mye er også klippet bort som en følge av filmmediets forenkling uttrykksform.

Selve filmopptakene ble gjort i studio hos Sanden media i løpet av to dager. Valget sto mellom å gjøre intervjuene i intervjupersonenes ”naturlige” profesjonelle omgivelser eller å gjøre dem på nøytral grunn. Ettersom HUSK-prosjektet er tuftet på et likeverdig samarbeid mellom fagfolk, brukere, forskere og studenter valgte vi å unngå å bruke virkemidler som kunne bidra til å

forsterke uttrykket av ulikhet, som kunne vært en konsekvens dersom vi intervjuet legen i hvit frakk på et legekontor, koordinatoren bak en saksbehandlerskranke og brukerrepresentanten på gata eller på en annen offentlig arena. Ved at alle intervjues på en arena som er like fremmed for dem alle, nemlig i studio, understrekes rolleperspektivet som vi var opptatt av, og som også har et budskap av teoretisk art. Sosiologisk rolleteori omhandler hvordan personer inntreer i ulike roller i ulike situasjoner, og hvordan disse rollene både kan stå i et komplementaritetsforhold og i konflikt. Samhandlingen mellom personene i de ulike rollene er ikke ulikt det rollespillet som eksempelvis foregår på en teaterscene. For å få frem dette poenget forslo regissøren som et filmteknisk ”grep” å rope intervjuenes setting ved å vise intervjupersonenes inntreden i studio. Det ubehaget og den usikkerheten man kan kjenne på i det man entrer en ny arena og går inn i en ny rolle, i dette tilfellet rollen som intervjuobjekt, er noe av det filmen ønsker å formidle.

Etter at opptakene var unnagjort sto vi igjen med et samlet opptak fra intervjuene på mellom 4 og 5 timer. Filmen skulle etter planen vare i mindre enn en time, også inkludert dramatiseringen. Det var med andre ord behov for et betydelig klipparbeid. Klipparbeidet tok lang tid og ble gjort i samarbeid mellom Brita, Ann Christin og Kristin. I vurderingen av hva som skulle klippes bort og hva som skulle beholdes hadde vi mange hensyn å ta. Vi måtte først og fremst ta hensyn til intervjupersonens budskap og sørge for at det ikke ble endret som en følge av klippingen. I tillegg måtte vi sørge for at relevansen av budskapet ble tydeliggjort både i forhold til det temaet som ble aktualisert i dramatiseringen og i forhold til de andre klippene. Foruten dette måtte vi ta hensyn til selve formen på det som ble sagt. Noen av intervjuene var det lettere å klippe i enn andre, noe som hadde sammenheng med hvordan de ulike intervjupersonene la fram sine synspunkt. Der det var lange argumentasjonsrekker og flere innskutte setninger var det vanskeligere å klippe enn der budskapet ble lagt frem i mer kortfattet ordelag. Klippeprosessen synliggjorde både hvilke muligheter og begrensninger som ligger i filmmediet. Delvis opplevde vi nådeløst å skjære gode poenger og viktige budskap inn til beinet, og delvis opplevde vi at klippingen bidro til å få frem nettopp det mest essensielle i det som ble sagt.

Om dramatiseringen

Jobben med å etablere kontakt med et teatermiljø tok mindre tid ettersom vi allerede hadde et samarbeid med teatergruppa ”De tilfeldige”. Flere av skuespillerne hadde deltatt i HUSK-arrangementer med *forumteater*. Dette er en teaterform, med opprinnelse i Brasil og med paralleller til Freires pedagogikk for de undertrykte, der ideen er at publikum kommer med innspill til

handlingen etter hvert som den utspilles, på en måte som bidrar til å endre et tragisk utfall til noe bedre. I HUSK-prosjektet var dette brukt i forbindelse med fagdager for koordinatorene nettopp med tanke på å fremme refleksjon. Skuespillerne kjente derfor både til miljøet og problemstillingene vi var opptatt av.

Skuespillerne ble først involvert i arbeidet etter at intervjuopptakene var gjennomført. De fikk se gjennom intervjuene slik at dramatiseringen ble best mulig tilpasset det som kommer frem i intervjuene. Selve manusutviklingen startet med at Ann Christin, med innspill fra resten av prosjektgruppa, utarbeidet et forslag til roller som innbefattet en del problemstillinger knyttet til ulikheter i interesser og hensyn, samt graden av åpenhet. Med dette som utgangspunkt laget skuespillerne et forslag til manus. Da de hadde et forslag klart ble prosjektgruppa og filmfolket invitert til å se gjennom og komme med innspill. I denne prosessen var erfaringene fra praksis helt avgjørende, og prosjektmedarbeiderne med brukererfaring eller erfaring som koordinator hadde mange innspill som både omhandlet troverdigheten og sannsynligheten i det som utspant seg på scenen. Alle var enige om at det var viktig at ting ble ”satt på spissen” og til en viss grad karikert slik at dramatiseringen vekket reaksjoner som gav grunnlag for videre refleksjon. Innspillene fra forsamlingen ble integrert i dramatiseringen underveis og skuespillerne prøvde ut andre måter å gjøre ting på der og da. Erfaringen med forumteater var nyttig i denne sammenhengen. Manuset ble endret gjentatte ganger, både på dette treffpunktet og etterpå, der alt fra nyansene i replikker til plassering av kaffekopp ble gjenstand for kommentarer og vurdering. Parallelt med at dramatiseringen skulle være troverdig og belyse det som kom frem i intervjuene, skulle det gjennomføres på en måte som var egnet for film. Formen på intervjuopptakene, der settingen ble avslørt, talte etter vår oppfatning for en dogme-preget filmatisering av dramatiseringen, der nærhet, naturlighet og troverdighet er viktige prinsipper. Det ble gjort opptak fra tre ulike vinkler som gav mulighet til å fokusere både på skuespillerne enkeltvis og i gruppe.

Da opptakene fra dramatiseringen var ferdige ble dette redigert av Brita og Håvard Bekkestad i Sanden. Deretter tok vi fatt på en ny runde med klipping der dramatiseringen og intervjuene ble satt sammen i en rekkefølge som fungerte. Til slutt sto vi igjen med et samlet opptak på en drøy halv time. Vi laget også i samarbeid en ”speak” som bidro til å brygge bro mellom de ulike sekvensene. Den siste finpussen med å legge på effekter, legge inn musikk og ”speak” tok filmfolka seg av. Til slutt samlet vi alle intervjupersonene til en felles visning av filmen før vi satt endelig sluttstrek. På den måten fikk de mulighet til å se om de ble presentert på en akseptabel måte og vurdere hvordan sammenstillingen av klippene bidro til å få frem de ulike bud-

skapene. På bakgrunn av deres tilbakemeldinger ble det gjort noen siste små endringer.

Prosesen fra ide til film var lang, spennende og ikke minst lærerik. De ulike fasene gav oss anledning til å stille nye spørsmål, få nye perspektiver og ta stilling til ting vi aldri hadde tenkt på før. Filmprosjektet har med andre ord bidratt til nye erkjennelser, bevisstgjøring og kunnskapsutvikling blant oss som har tatt del i det. Målet er at filmen skal gjøre noe av det samme for seerne også.

5.3 Hvordan bruke filmen?

Jeg er spent på hvordan filmen blir mottatt blant de som jobber med dette.

Ja, jeg også. Jeg lurer mest på hvordan de reagerer på dramatiseringen. Der blir jo ting satt litt på spissen.

Ja, men poenget er jo nettopp at de skal reagere på det. At de skal få lyst til å kommentere det de ser.

Enig. Og at det kanskje får dem til å se sin egen praksis på en litt annen måte.

Jeg tror mye av nytteverdien avhenger av om de får anledning til å diskutere det de ser. Og om de har lyst til å diskutere og utvikle sin praksis.

Motivasjonen må jo være til stede, ja. For å lære og utvikle seg må man jo ha et ønske om det.

Filmen er sånn sett bare et redskap som kan brukes til å inspirere og innlede til diskusjon og refleksjon.

Ja, det er vel nettopp det den er – et redskap for de som underviser eller som skal skape refleksjon på arbeidsplassen.

Denne filmen skaper ikke refleksjon og læring i kraft av seg selv. Det er det som skjer etterpå som betyr noe. Vi vil derfor foreslå at filmen brukes som en del av et undervisningsopplegg eller et fagopplegg på arbeidsplassen der det legges til rette for samtale etterpå.

Filmen er særlig myntet på undervisning i profesjonsutdanninger der individuelt oppfølgingsarbeid står sentralt, som for eksempel sosionomutdanningen, velferdsutdanningen og sykepleierutdanningen. Etersom filmen kan vises i bruddstykker, knyttet til de ulike temaene, kan den benyttes i ulike

sammenhenger og på ulike forelesninger. Likevel tror vi det er positivt at man synliggjør en sammenheng i dramatiseringen. Den er i sin helhet gjengitt som et eget spor på dvd'en. I tilknytning til de ulike temaene vises imidlertid fire ulike deler av den.

Filmen kan med fordel etterfølges av noen refleksjonsspørsmål. Vi har laget noen forslag. Det er imidlertid mye mer som kan diskuteres og reflekteres over. Vi vil derfor oppfordre alle som ser filmen til å tenke kritisk både over det de ser på filmen og det de gjør i sin egen praksis.

Vi håper filmen kan være til inspirasjon!

Refleksjonsspørsmål

Koordinators rolle

- ”Det er like mange måter å være koordinator på som det er koordinatører”, sies det i filmen. Tenk gjennom dine egne egenskaper som koordinator. Hva er dine styrker og utfordringer? Hva kan du jobbe mer med?
- Tenk gjennom: Hvilke konsekvenser kan det ha for brukerne at koordinatorenes praksis er så ulik?
- Tenk gjennom: Bør koordinatorrollen anerkjennes bedre? Hva skal i så fall til, og hvilken rolle spiller de nasjonale føringene, ledelsen på arbeidsplassen, kollegaer, og brukerne?
- Ta for deg et eksempel fra egen praksis som koordinator der du opplevde stor usikkerhet. Beskriv hva som skjedde så nøyaktig som mulig. Tenk gjennom hvorfor du handlet slik som du gjorde. Hva kunne du eventuelt gjort annerledes?
- Se for deg at en av de andre rollene i dramatiseringen tok over koordinatorrollen. Hvordan tror du det ville ha blitt?

Tverrfaglig samarbeid

- Det hevdes i filmen at det er en utfordring for samarbeidet at fagfolka har ulik tilnærming og ulike forståelser. På hvilke måter kan slike ulikheter og kulturforskjeller brukes til noe positivt?
- Ansvarsfordeling eller ansvarsfraskrivelse er en velkjent problemstilling i tverrfaglig samarbeid. Hva skal til for at de ulike partene tar sin del av ansvaret? Hva kan man som koordinator gjøre for å få til en god ansvarsfordeling?

- I filmen presenteres to delvis motstridende holdninger til det å ta opp faglig uenighet med brukeren til stede. Hva mener du om dette?
- På hvilke måter kommer makt og maktutøvelse til uttrykk i dramatiseringen?
- I filmen brukes begrepet sosialkontor. I dag heter det NAV. Hva tror du de endringene som har skjedd de siste årene i forbindelse med NAV-reformen har å si for samarbeidet i individuelt oppfølgingsarbeid?

Brukermedvirkning

- Brukerens ansvar er et tema som berøres i filmen. Hvilket ansvar har brukeren selv for å medvirke? Hvordan kan brukeren ansvarliggjøres? Og hva er konsekvensene dersom brukeren ikke ansvarliggjøres?
- På hvilke måter medvirker Daniel, som spiller brukeren i dramatiseringen av ansvarsgruppemøtet? Hva gjør de andre for at han skal medvirke? Er det noe som kunne vært annerledes?
- Brukermedvirkning skjer både på systemnivå og organisasjonsnivå. Hvordan kan man på best mulig måte benytte seg av den kunnskapen som finnes og den innsatsen som gjøres på organisasjonsnivå i individuelt oppfølgingsarbeid?

Individuell plan

- I filmen hevdes det at arbeidet med individuell plan gjøres for vanskelig og at ”folk henger seg opp i maler”. Tenk gjennom: På hvilke måter kan man unngå at maler og skjemaer tar for stort fokus? Kan noe gjøres på en annen måte?
- Hvem ”eier” egentlig den individuelle planen? Hvor viktig er det å tydeliggjøre dette eierskapet?
- Tenk gjennom: Hvilke muligheter ligger i det å bruke individuell plan som et pedagogisk verktøy, og hvordan kan det utnyttes på best mulig måte?
- Tenk gjennom: Hvordan kan man bruke individuell plan som et dynamisk verktøy?
- I dramatiseringen i filmen har ansvarsgruppen valgt å se bort fra et av delmålene i den individuelle planen fordi den ansvarlige instansen, nemlig barnevernet, ikke er representert i gruppen. Hvilke tanker har du om dette? Er det noe som burde vært gjort annerledes i forhold til det?

5.4 Epilog: Resultater fra evaluering av filmen

I forbindelse med visning av filmen ”Samvirkelaget” ble det utarbeidet et enkelt evalueringsskjema som ble delt ut til de som så filmen. Pr 15/6-11, datoen da denne oppsummeringen gjøres, har vi samlet inn evalueringsskjema fra 63 personer, hvorav 11 deltok på lanseringen av filmen, 25 deltok på en fagdag for ansatte i NAV i regi av FO-Agder, 19 deltok på et tre dagers kurs for koordinatorene i Lister regionen der filmen ble brukt som en del av undervisningen, og 8 deltok på opplæring i koordinatorrollen i Lyngdal kommune der filmen ble brukt som en del av undervisningen. Deltakerne på lanseringen var en sammensatt gruppe av forskere, brukere, ulike fagfolk, filmfolk og skuespillere. På fagdagen for ansatte i NAV var det både utøvere, representanter fra ledelse, brukere og studenter til stede. Kurset for koordinatorene er nok det som klartest henvender seg til målgruppen for filmen, nemlig personer som arbeider som koordinatorene for ansvarsgrupper og/eller individuelle planer. Deltakerne kom fra Flekkefjord, Lyngdal, Kvinesdal og Sirdal kommuner. Det samme gjelder opplæringen som ble gitt i Lyngdal kommune.

Resultatene fra evalueringen inngår som en del av kunnskapsutviklingen i prosjektet, der vi blant annet er opptatt av verdien og nytten av ulike formidlingsformer. Evalueringsskjemaet ble utarbeidet av prosjektgruppen som har tatt initiativ til og medvirker i filmen. Evalueringen ble gjort anonymt, og det var frivillig å levere evalueringsskjema. Det betyr at mange som så filmen trolig ikke leverte evalueringsskjema. Dessverre har vi ikke en samlet oversikt over hvor mange det gjelder.

For enkelthets skyld er det totale antallet for hvert svaralternativ lagt inn i selve skjemaet slik det fremkommer under. Steder som ikke var krysset av eller der det var uklart hva som var krysset av (fordi det var satt to kryss på en rad) er utelatt, og det oppgitte svarantallet avviker derfor noe fra det totale antallet (N=63). Kommentarene er gjengitt i sin helhet.

JEG SYNES FILMEN ...	ENIG	DELVIS ENIG	VERKEN ENIG ELLER UENIG	DELVIS UENIG	UENIG	VET IKKE
... aktualiserte samar-	55	5	1	1	0	0

Samlerapport fra delprosjekt 1 i HUSK-Agder

beid i ansvarsgrupper på en god måte						
... var relevant for arbeidet som koordinator	50	9	1	0	0	2
... var nyttig	54	6	0	0	2	0
... vekket nye tanker om rollen som koordinator	41	12	6	1	1	0
... vekket nye tanker over hvordan man bør fremme brukermedvirkning	35	18	4	1	3	0
... vekket nye tanker om individuell plan	28	21	8	1	3	0
... vekket nye tanker om hvordan man kan jobbe tverrfaglig	32	22	1	2	4	0
... var kjedelig	1	1	0	2	56	0
... ikke gav noe nytt	2	2	3	6	46	0
Jeg vil anbefale andre å se filmen	55	0	2	1	0	1
<p>KOMMENTARER:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bør absolutt bli benyttet i undervisningsøyemed! Tenker spesielt på velferdsfagutdanninger og utdanninger i sosialt arbeid. • Bør brukes for mer erfarne fagfolk, ikke for 1.års studenter uten omfattende opplegg er tilknyttet. Kan virke overveldende for svært uerfarne. • Filmen var for karikert. Savnet belysning av ansvarsgruppas mandat og beslutningsmulighet/-myndighet. • Har også vekket tanker om at vi er forskjellig organisert innen kommunene og NAV-kontor. F.eks. avdeling for psykisk helse, avdeling for booppfølging - helse, sos i kommunen vs NAV og sos.tjenesten her... Trenger alle opplæring i koordinering og samarbeid innen IP. 						

- Viktig å bruke filmen som innspill til ledelsen! Ansatte ønsker sterkt å ha tid til kvalitativt arbeid, men får ikke muligheten til å bruke og lære mer av faget til beste for bruker.
- Veldig godt utgangspunkt for faglig utvikling på NAV-kontoret.
- Filmen var en komedie, et eksempel på en amatør/ufaglig persons utføring - ikke hva en faglig utøver ville oppføre seg.
- Filmen var svært karikert. Ingen tvil om hva man burde gjøre annerledes i forhold til filmen. Gode kommentarer fra fagfolkene på "sidelinja". I forhold til NAV opplever vi/jeg at ansvarsgrupper og koordinatorrollen ikke er prioritert godt nok. Drukner i produksjonsmål.
- Bra film som aktualiserte temaet på en flott måte!
- Nyttig for videre arbeid, fikk frem hvor lett det er å overkjøre brukeren. Hva som kan gå feil, fikk meg til å tenke på min rolle overfor brukeren og kollegaer - tverrfaglighet, brukermedvirkning.
- Bra film, dere har virkelig fått frem hvordan det ikke skal være. Og at IP må oppdateres --> "LEVE". Ikke bare eies i en skuff.
- Filmen satte fokus på helt vesentlige ting i en ansvarsgruppe og IP. den var satt på "spissen" og dermed kom ytterpunktene frem. Det var nyttig. Samtidig viste det meg at vi jobber heldigvis ikke slik som dette, men noen elementer har vi! NYTTIG - MORSOM - FENGENDE - FAGLIG GOD
- Flott "redskap"!
- En god tankevekker som belyser alle sider ved ansvarsgruppemøtene.
- Er ikke koordinator selv
- Filmen var inspirerende - den var satt på spissen og av den grunn tankevekkende.
- Synes koordinatorkurset burde vært obligatorisk for koordinatører. Kanskje at kurset hadde gått 1-2 ganger pr år.
- Mye relevant, fikk endel aha opplevelser, nyttige timer.

6. Inspirasjons- og idéhefte for koordinatører¹⁰

Dette heftet er ment som en inspirasjon til deg som er koordinator for ansvargrupper, individuelle planer og/eller andre gruppeprosesser, som tverretatlige team. Heftet gir ingen maler eller oppskrifter, men er ment som et verktøy eller idé- og inspirasjonskilde til deg i rollen som koordinator.

Hefte er utarbeidet av en prosjektgruppe i HUSK-Agder og er tilknyttet prosjektet ”Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers”. Hefte er utarbeidet på bakgrunn av informasjon fra forskning og veiledning gjort i forbindelse med prosjektet, og inneholder konkrete bidrag og innspill fra personer med erfaring som koordinator. Følgende personer har medvirket til utviklingen av heftet: Terje Roar Madsen, May-Ardis Iversen, Jan Ivar Ekberg, Kristin Maaseide, Per Willy Ormestad og Bjørn Øystein Angel. Verktøyene bakerst i heftet (kriseplanene og oversikten over hjelpere) er utarbeidet av Per Willy Ormestad.

Mer om prosjektet finner du her:

http://www.uia.no/no/div/sentre/praxis-soer/-_sosial_husk

Ann Christin Nilsen (prosjektleder)
Universitetet i Agder
Kristiansand, mars 2010

¹⁰ Inspirasjons- og idéheftet for koordinatører ble utarbeidet for å imøtekomme praktikernes ønske om en ”verktøykasse”. Her er heftet gjengitt i samme format som resten av rapporten.

Koordinering – valg eller krav?

Det stilles stadig større krav om tverretatlig samarbeid og samordning. Dette medfører et behov for koordinering på tvers, som er nedfelt i blant annet sosialtjenesteloven, kommunehelsetjenesteloven, barnevernsloven, pasientrettighetsloven og spesialisttjenesteloven. De forskjellige lovverkene har noe ulik ordlyd, noe som innebærer at man kan ha ulik oppfatning av hva som er formålet med en tjeneste og hvordan ansvaret skal fordeles i ulike deler av forvaltningen. Som ansatt i en virksomhet regulert av dette lovverket har man likevel en plikt til å koordinere tverretatlig samarbeid.

Koordinerte tjenester er en rettighet for tjenestebrukeren, og en plikt for tjenesteyteren.

Hva er en ansvarsgruppe?

En ansvarsgruppe kan opprettes for personer som har behov for koordinerte tjenester på tvers av etater. Ansvarsgrupper består av faste enkeltpersoner fra ulike etater/kompetansmiljøer som har et forpliktende delansvar for brukeren. Brukeren og eventuelt pårørende deltar normalt i ansvarsgruppen. Ansvarsgruppen samles om en felles forståelse av mål, oppfølging og tiltak for brukeren. Arbeidet i ansvarsgruppen omfatter fordeling av ansvar og oppgaver mellom de ulike samarbeidspartnerne i forhold til for eksempel sosialfaglig oppfølging, behandling, opplæring, sysselsetting, fritid og/eller omsorg.

Hva er individuell plan?

En individuell plan er et redskap som skal gi personer med behov for langvarige og koordinerte tjenester innvirkning på sin egen hverdag og på hvilken hjelp som skal gis han eller henne. Individuell plan innvilges etter vedtak ut fra blant annet Sosialtjenesteloven § 4-3a og Pasientrettighetsloven § 2-5. Individuell plan er en rettighet for brukeren, men utløser ingen rettigheter. En person som får innvilget individuell plan får oppnevnt en ansvarlig tjenesteyter (koordinator) som har ansvar for planprosessen.

Individuell plan er et samarbeidsdokument som ideelt sett kan bidra til...

- å få en helhetlig oversikt over behov, mål, tiltak, hjelpere...
- å skape en felles forståelse blant de involverte
- å ansvarliggjøre brukeren og samarbeidspartnerne

- å synliggjøre brukerens utvikling
- å ivareta brukeren i overganger (f.eks. fra barnehage til skole til videre utdanning til arbeidsliv, ved flytting fra en kommune til en annen, fra behandling til rehabilitering...)

Hva er et tverretatlig team?

Et tverretatlig team er en samarbeidsordning som skal bidra til at utsatte barn og unge får hjelp så tidlig som mulig. Tverretatlige team kan opprettes både rundt enkeltbarn og rundt grupper av barn. Formålet er å sikre tidligst mulig hjelp, å iverksette hjelp, og å sikre opprettelse av ansvarsgrupper ved behov. Det er helsestasjonen (for barn på 0-6 år) og skolen som er ansvarlig for opprettelsen av teamene. Deltakere i tverretatlige team er normalt barnehage/skole, helsetjeneste, PPT, og/eller barnevern. Tverretatlige team har mange likhetstrekk med ansvarsgrupper, og ledes ofte av en koordinator.

Koordinators rolle

Koordinatorrollen er sammensatt. På den ene siden skal man som koordinator være en støtteperson for brukeren og bidra til at vedkommende får de tjenester og den oppfølging som trengs. På den andre siden skal man som koordinator forvalte og tilpasse sitt virke innenfor et system og være lojal ovenfor de retningslinjene som hører til det. Det fins ingen "oppskrift" på rollen som koordinator. Punktene under angir imidlertid noen elementer ved koordinatorrollen:

- En koordinator er en støtteperson for brukeren, og bør derfor bli kjent med brukeren (og eventuelt pårørende) og engasjere seg i brukers sak.
- En koordinator bør være tilstrekkelig tilgjengelig. Tilgjengelighet kan for eksempel sikres ved at man responderer på e-post henvendelser, legger inn fraværsmeldinger med alternativ kontaktperson, etablerer en fast tid med et fast tidsintervall for samtaler med brukeren, eller lignende.
- En koordinator bør ha god oversikt over tjenestetilbudet, eller evne/ønske å skaffe seg oversikt.

- En koordinator bør være en tydelig leder i ansvarsgrupper eller tilsvarende (eller ta ansvar for å delegere lederansvaret).
- En koordinator bør ta initiativ og være en drivkraft i samarbeidet rundt brukeren. Det er koordinators ansvar å sørge for at det blir innkalt til møter, at det utarbeides agenda, og at det føres referat fra møtene. Koordinator bør i tillegg se til at oppgaver utføres som avtalt.
- En koordinator har ansvar for å fordele oppgaver og ansvar.
- En koordinator bør være fleksibel og lydhør for andres innspill.
- En koordinator bør ta ansvar for at det blir søkt om individuell plan dersom det kan være aktuelt, og at det blir utarbeidet individuell plan dersom det foreligger vedtak om det for brukeren. Koordinatoren har ansvar for at den individuelle planen blir brukt og fulgt opp.
- En koordinator bør sørge for at brukerens interesser blir best mulig ivaretatt.
- En koordinator bør bidra til å avklare urealistiske forventninger.
- En koordinator bør bidra til å sette sammen en hensiktsmessig ansvarsgruppe og utnytte de ressursene som ligger i ansvarsgruppen på best mulig måte.

Hvordan bidra til brukermedvirkning?

- Bli kjent med brukeren!
- Avklar hva som er brukerens forventninger til deg og de andre samarbeidspartnerne.
- Avklar hva som er dine forventninger til brukeren.
- Gi informasjon om hva en ansvarsgruppe, en individuell plan etc er.
- Planlegg møtene sammen med brukeren. Be om innspill fra brukeren om hva som skal tas opp, hvem som skal innkalles, og hvor/når møtet skal finne sted.
- Vær tilgjengelig for brukeren. Sørg for å avsette nok tid til møtene med brukeren, og vær påpasselig med å avklare hvor mye tid dere har til rådighet.

- La brukeren komme til orde på møtene og lytt til det vedkommende sier. Vær brukerens talerør dersom vedkommende ikke vil snakke selv på møtet. Dette bør i så fall avklares på forhånd.
- Snakk med brukeren og ikke om brukeren på møtene
- Vær oppmerksom på brukerens dagsform og situasjon.
- Individuelle møter med brukeren trenger ikke finne sted på ditt kontor eller hjemme hos vedkommende. Vurder om det kan være aktuelt å gå en tur eller gjøre noe annet.

Planlegging av ansvarsgruppemøte

- Ha et ”formøte” med brukeren og eventuelt pårørende for å avklare hva de ønsker å ta opp på møtet og hvem som skal innkalles til møtet. Bli enige om tid og sted – gjerne noen alternativer slik at man kan finne en tid som passer for flest mulige.
- Ha eventuelt også et formøte eller en telefonsamtale med aktuelle samarbeidspartnere for å avklare saker eller forhold ved saker som skal tas opp på møtet.
- Lag en agenda for ansvarsgruppemøtet på bakgrunn av formøtene. Avsett god tid til det første møtet i ansvarsgruppen!
- Send ut innkalling til aktuelle deltakere i god tid før møtet, vedlagt agenda for møtet slik at deltagerne kan forberede seg. Husk dato/ tid og sted. Noen pleier også å ringe rundt for å få en dato som passer de fleste. Spør eventuelt om det er spesielle ting de ønsker å ta opp.

Første ansvarsgruppemøte

- Ta i mot alle etter hvert som de kommer (Ta dem i hånda, ønsk velkommen, finn en plass til dem...)
- Presenter deg – fortell hvem du er og hvilken rolle du har
- Ta en grundig presentasjonsrunde der alle sier
 - hvem de er og evt hvor de jobber
 - hva som er deres rolle i forhold til brukeren

- hvor lenge de har kjent brukeren
- om de har erfaring med å sitte i en ansvarsgruppe
- om de kjenner andre i gruppa
- hvilke forventinger de har til ansvarsgruppa
- Send gjerne rundt en liste der folk skriver opp navn, tlf, mail-adresse og arbeidsadresse. (Dette sparer deg for tid senere).
- Informer om dagens agenda, og hvorfor en har valgt å starte en ansvarsgruppe.
- Definér egen rolle. Fortell hva du kan gjøre som koordinator (f.eks lede ansvarsgruppemøtet, sende ut innkalling, avtale agenda sammen med brukeren...), og hva du ønsker at andre gjør (skrive referat, melde fra om forfall...). Vær åpen for innspill og forslag til andre måter å gjøre det på, men ikke ta på deg mer enn du kan make.
- Bli enige om hvordan møtene skal gjennomføres:
 - Hvem skal lede møtene? (Ofte vil det være koordinator, men også bruker eller andre kan lede møtene. Viktig å avklare brukers ønsker rundt dette i forkant av møtet.)
 - Bli enige om hvem som skal føre referat (Skal det være en fast person eller skal det gå på rundgang?)
 - Bli enige om møtehyppighet.
 - Bli enige om rutiner for innkalling og melding av forfall. Synliggjør viktigheten for hele gruppen av at folk handler i tråd med dette.
 - Vær tydelig på at det forventes at alle stille forberedt til møtet.
 - Hvem bør sitte i ansvarsgruppen? Skal alle innkalles hver gang?
 - Avklar om det må tas hensyn til bestemte behov rundt tid og sted for planleggingen av møtene.
 - Avklar ønsker i forhold til møtestruktur. (Runden rundt, eller sak for sak?)
- Velg referent til dette møtet.
- Ta opp aktuelle saker. For eksempel:
 - Fordeling av ansvar.
 - Aktuelle tema for saken som bør tas opp i ansvarsgruppen.
 - Eventuelt
- Avtal tid og sted for neste møte. (Det sparer deg for mye bruk av tid senere å gjøre dette på selve møtet).

- Skriv ned det dere blir enige om ("spillereglene") og del det ut til deltakerne.

Øvrige ansvarsgruppemøter

- Sørg for å ha sendt ut innkalling/agenda (som er avklart med bruker), og at det er avsatt nok tid!
- Ta i mot alle etter hvert som de kommer (Ta dem i hånda, ønsk velkommen, finn en plass til dem...)
- Dersom det er nye medlemmer i gruppa; be vedkommende presentere seg først, og ta deretter en presentasjonsrunde der alle sier hvem de er og deres rolle i forhold til brukeren. Dersom behov, snakk med vedkommende i forkant av møtet.
- Fortell kort hva som er agendaen for møtet. Gå eventuelt gjennom referatet fra forrige møte.
- Velg referent.
- Vær tro mot de etablerte rutinene. Hvis uenighet, vis til det dere har blitt enige om.
- Vurder ved jevne mellomrom å tematisere samarbeidet – hvordan synes deltakerne samarbeidet fungerer? Er det behov for å gjøre endringer?
- Avslutt møtet med en kort oppsummering der du klargjør hva dere har blitt enige om mht oppfølging og ansvarsfordeling.
- Snakk med brukeren etter møtet – hvordan opplevde hun/han det? Ta i mot innspillene og gjør eventuelle endringer til neste møte.

Ansvarsgrupper når brukeren har individuell plan

- Gjør alle i gruppen oppmerksomme på at brukeren har IP.
- La alle i gruppen få et eksemplar av IP'en.
- Bli enig med brukeren (og evt andre) om hvordan IP'en skal brukes. Skal den oppdateres på/etter hvert ansvarsgruppemøte, eller skal man ha egne IP-møter der man evaluerer og oppdaterer IP'en? I så fall, hvor ofte?

- I møter der man særskilt ser på IP'en; synliggjør hvilke mål som er satt opp og sørg for at alle gruppe medlemmene er seg bevisst disse målene. Gjør eventuelle endringer i målene ved behov.
- Ha med IP'en på hvert møte og legg den synlig på bordet slik at alle blir oppmerksomme på den.
- Sørg for at eventuelle nye gruppe medlemmer får et eksemplar av IP'en.
- Ved behov – klargjør hva en IP er og hva som er hensikten med en IP.

Hvordan etablere en god kultur og kjemi i ansvarsgruppa?

- Ha klare rutiner som det er liten usikkerhet omkring. Dersom rutine- ne ikke overholdes bør det bemerkes, men unngå å kritisere noen foran andre.
- Server gjerne kaffe/te og litt frukt
- Vær oppmerksom på hvor møtet finner sted og hvor man plasserer seg rundt bordet.
- Vær deg selv! Våg å være litt personlig (men unngå å være privat) - dette bidrar som regel alltid til at andre også trer ut av eventuelle profesjonelle ”skall”, og kan bidra til trygghet i gruppa både for brukeren og andre.
- Bruk humor! Våg å le av deg selv eller av hendelser som oppstår. Latter har en viktig ”bonding” effekt.
- Smil og vær imøtekommende.
- La brukeren komme mye til orde dersom vedkommende ønsker det. Vær oppmerksom på brukerens ønsker, behov og dagsform. Vær lojal mot brukeren i møtet, men unngå å nøre opp under urealistiske forventninger.
- Unngå å kritisere andre åpenlyst i gruppa. Berettiget kritikk bør tas opp med vedkommende på telefon eller i et eget møte etter ansvars- gruppemøtet. Begrunn kritikken!

- Dersom du er usikker på egen rolle kan du vurdere å fortelle gruppa det og hvorfor du er det. Be om deres innspill til hvordan rollen som koordinator best kan utføres.
- Snakk om hvordan dere samarbeider ved jevne mellomrom. Vær åpen for innspill og forslag til endringer (både slike som kommer på møtet og på mail).
- Viktige stikkord: Åpenhet, ærlighet og ”takhøyde”.

Forslag til grupperegler

- Koordinator kaller inn til møtet minst 2 uker før.
- Agenda for møtet sendes ut til alle deltakerne minst to dager før møtet.
- Frafall meldes til koordinator i god tid før møtet.
- Møtet ledes av koordinator (og evt bruker).
- Ansvaret for å skrive referat går på omgang mellom deltakerne. Alle forventes å bidra med dette.
- Dersom man må trekke seg ut av gruppa må det meddeles bruker og koordinator i god tid med tanke på å sikre kontinuitet.
- (Person)konflikter/uenighet bør tas opp med koordinator og evt bruker utenom møtene.
- Dersom dialogen på møtet blir konfliktfylt og lite konstruktiv er det koordinators ansvar å skjære gjennom.
- Deltakerne forventes å følge opp det som blir besluttet innen de angitte fristene. Dersom man blir forhindret fra å følge opp som avtalt må det tidligst mulig meddeles koordinator.
- Dersom man får kjennskap til at det skjer endringer i brukerens livssituasjon (innleggelse, utskriving, flytting e.a), eller dersom man får annen informasjon som berører samarbeidet om oppfølgingen av brukeren, må dette snarest mulig meddeles koordinator.
- Ansvaret for brukerens ve og vel deles av alle i gruppa. Det er koordinators ansvar å sikre nødvendig kommunikasjon og informasjonsflyt mellom gruppedeltakerne/samarbeidspartnerne.

Forslag til samtykke-erklæring

Navn: _____

Født: _____

Adresse: _____

Tlf.: _____

Mor/Far/Søsken (evt andre pårørende):

Ansvarsgruppemedlem

Arbeidssted/avdeling

Tlf/E-post

Jeg samtykker i etablering av ansvarsgruppen, og i at informasjon av betydning kan utveksles i gruppen. Undertegnede har til enhver tid rett til å være til stede og skal ha kopi av referat fra møter.

Signatur:

Sted og dato:

Forslag til taushetserklæring

Som deltaker i ansvarsgruppen til
forplikter jeg meg herved til ikke å bruke, utlevere eller på annen måte gjøre
tilgjengelig for uvedkommende, personlig informasjon som jeg får kjenn-
skap til.

Taushetsplikten gjelder uten tidsbegrensning.

Taushetsplikten gjelder ikke når jeg i henhold til lov har plikt til å gi opplys-
ninger.

Undertegnede har lest og forstått taushetserklæringen, og forplikter seg til å
overholde denne. Brudd på taushetsplikten kan medføre straffeansvar og
eventuell avskjed fra stilling/engasjement.

Sted og dato:

.....

Navn:.....

.....

(underskrift)

Forslag til agenda for ansvarsgruppemøte

1. Presentasjon av evt "nye" medlemmer
2. Gjennomgang av agendaen for møtet. Er det flere ting som bør tas opp?
3. Valg av referent
4. Gjennomgang av referat fra sist
5. Informasjon om endringer/ forhold som er av relevans
6. Gjennomgang av hvordan bestemmelsene fra forrige møte har blitt fulgt opp
7. Hva må gjøres videre? Fordele ansvar og sette frister
8. Eventuelt
9. Oppsummering
10. Fastsette tid og sted for neste møte

Forslag til mal for referat (med eksempler)

Dato:	Sted:	Referent:	
Til stede:			
Referatet sendes i tillegg til:			
Te- ma/sak/problemstilling	Hva ble disku- tert/besluttet? Til- tak iverksatt?	Ansvar for opp- følging	Frist
Anne ønsker praksisplass	Undersøker Annes rettigheter på tjenester fra NAV	Oskar	1.februar
	Oskar rapporterer til Lise per telefon	Oskar	2.februar
	Undersøker muligheter i bedriftene X og Y	Lise	15. februar
	Lise orienterer Anne og Berit (koordinator) per telefon	Lise og Berit	16.februar
Anne strever med smerter i hoften og blir fort sliten	Avtale legetime	Harald (fastlege)	1.februar
	Gå daglige spaser- turer	Anne	Kontinuer- lig
Anne ønsker mer samvær med barna	Saken har blitt diskutert med barnevernsskurator. Dagens ordning opprettholdes frem til over sommeren. Målet er gradvis mer samvær etter det dersom Anne fortsetter sin positive utvikling mht rus.	Anne	Kontinuer- lig
	Saken tas opp igjen på første møte etter sommeren	Berit og Anne	1.august

Forslag til ”kriseplan”

Kriseplan er et verktøy for brukere som kan komme opp i situasjoner der de mister kontrollen og oversikten. Kriseplanen er ment å være et beredskapsverktøy, som gir en oversikt over hva som kan skje, hva man da skal gjøre, og hvem man skal ta kontakt med. Planen er først og fremst et verktøy for brukeren selv, men alle som er involvert bør kjenne til planen. Koordinatoren kan ta initiativ til at det utarbeides en kriseplan.

Hva kan skje?	Hva gjøres?	Hvem kan kontaktes?

Forslag til kriseplan for hjelpere (med eksempler)

Kriseplan for hjelpere (hjemmesykepleien eller lignende) er ment å gi de personene som er i kontakt med brukere som har en uoversiktlig livssituasjon hjelp til å vite hvordan de skal håndtere ulike situasjoner.

Hva gjøres dersom....	Konkret handling....	Orientering til.....	Alt. kontaktpersoner.
Brukeren ikke er tilstede.	Reis fra stedet uten å prøve å få tak i henne.	Koordinator	Fastlege
Brukeren nekter å ta medisinen	Reis fra stedet uten forsøk på overtalelse.		
Brukeren ønsker å diskutere doser/virkninger	Avvis dette og henvis til avtalen om hvem hun skal snakke med hva om.		
Brukeren ønsker å endre tid og sted for å ta medisinen	Avvis dette, henvis til avtalen om hvem hun skal snakke med hva om.		
Brukeren har besøk av andre	Forsøk å skjerme ifht. hva som skal gjøres/utføres og gå ikke inn i situasjoner.		

Forslag til ”hjelperoversikt” (med eksempler)

”Hjelperoversikten” er ment å være et verktøy for brukeren som gir en oversikt over hvem hun/han skal ta kontakt med vedrørende ulike tema. Oversikten kan i tillegg innlemmes i eller vedlegges en individuell plan.

Tema:	Kontakt-person:	Rolle:	Kontaktinfo:	Organise-ring:
Hvordan har jeg det? Hva skjer og hvordan takler jeg det jeg holder på med? Hvordan løser jeg mine oppgaver og hvordan opplever jeg at opplegget rundt meg fungerer?	Lise	Koordinator	Kommunens sosialkontor Tlf....	Egne møter ”min tid med min koordinator” Hver 14. dag/evt oftere ved behov.
Hvordan skal jeg jobbe med rusproblemet mitt? Hvordan fungerer medisineringen?	Ole	Ruskonsulent	LAR Tlf.....	Egne møter en gang i måneden/ evt oftere ved behov
Hvordan fungerer arbeidspraksisen? Hva er mine utfordringer ift arbeidspraksisen?	Karsten	Nærmeste leder	Virksomhetens navn Tlf.....	Egne møter ca hver 2. måned/daglig kontakt

Nyttige linker:

Helsedirektoratets veileder for individuell plan:

http://www.helsedirektoratet.no/vp/multimedia/archive/00027/IS-1253NY_27349a.pdf

Helsedirektoratets tipshefte om individuell plan:

http://www.helsedirektoratet.no/vp/multimedia/archive/00041/IS-1544_41629a.pdf

Helse Midt-Norge RHF har i samarbeid med Nasjonalt senter for telemedisin og samhandling (NST) utviklet et åpent nettbasert opplæringsprogram i bruk av Individuell plan (IP), som du finner her:

<http://www.helsekompetanse.no/kompetanseprogram/kurs/e-l-ring-individuell-plan>

Informasjon og materiell i tilknytning til HUSK prosjektet ”Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers” finner du her:

<http://www.husk-agder.no/home/prosjekt-1>

Her finner du en levende veiviser for hvordan man kan arbeide med individuell plan:

<http://kommunetorget.no/>

Heftet ”Individuell plan (IP) = brukers plan – kjapp innføring for fagfolk og brukere” (CD og hefte) kan bestilles herfra:

<http://www.mestring.no/publikasjoner>

Vedlegg 1:

Formidlingsaktiviteter i HUSK 1: "Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers"

Prosjektgruppa består/har bestått av:

Praktikere: May Ardis Iversen (Mandal/Lyngdal kommune), Karin Elle (Søgne kommune), Terje Madsen, Solveig Vagle, Inger Kristiansen, Kristin Maaseide og Kristin Storetvedt (Kristiansand kommune).

Brukerrepresentanter: Jan Ivar Ekberg, Helene Vareberg, Cecilie Skagestad, Inger Marie Aas (Alarm/ROM)

Forsker: Ann Christin Nilsen (prosjektleder UiA)

Hva	Målgruppe	Hvor	Når	Hvem i prosjektgruppa
Foredrag om HUSK, delprosjekt 1	Samordningskonferanse for Ledere og Fagfolk I kommunenes Rus og Psykiske Helsetjenester I Vest Agder	Lesvos, Hellas	28 aug-5 sept 2008 (selve foredraget fant sted 30 aug)	May Ardis Iversen
Undervisning om koordinering	Koordinatorer i Iveland kommune	Iveland kommune	28/1 2010	May-Ardis Iversen, Jan Ivar Ekberg
Lokalt seminar	Ansatte i kommunene Kristiansand, Mandal og Søgne, representanter fra spesialist-tjenestene og brukerorganisasjoner	Søgne Gamle Prestegård	22/11-07	Ann Christin Nilsen, May Ardis Iversen, Terje Madsen, Inger Kristiansen, Karin Elle, Helene Vareberg
Lokalt semi-	Ansatte i	Søgne Gam-	5/6-08	Ann Christin

Samlerapport fra delprosjekt 1 i HUSK-Agder

nar	kommunene Kristiansand, Mandal og Søgne, representanter fra spesialist-tjenestene og brukerorganisasjoner	le Prestegård		Nilsen, Cecilie Skagestad, Inger Marie Aas, May Ardis Iversen, Terje Madsen, Solveig Vagle, Karin Elle
Lokalt seminar	Ansatte i kommunene Kristiansand, Mandal og Søgne, representanter fra spesialist-tjenestene og brukerorganisasjoner	Søgne Gamle Prestegård	4/12-08	Ann Christin Nilsen, Jan Ivar Ekberg, May Ardis Iversen, Terje Madsen, Solveig Vagle
Kurs for koordinatore 1	Koordinatorer i Kristiansand kommune	Universitetet i Agder	10/10, 15/10 og 5/11 2008	Ann Christin Nilsen, Jan Ivar Ekberg
Kurs for koordinatore 2	Koordinatorer i Kristiansand kommune	Universitetet i Agder	20/4, 22/4 og 28/4 2009	Ann Christin Nilsen, Jan Ivar Ekberg
Kurs for koordinatore 3	Koordinatorer i Kristiansand kommune	Universitetet i Agder	28/10, 3/11 og 5/11 2009	Ann Christin Nilsen, Jan Ivar Ekberg
Forelesning	Studenter på sosionom studiet, bachelor	Universitetet i Agder	Februar 2009	Ann Christin Nilsen
Forelesning	Studenter på master i tverrfaglig samarbeid	Universitetet i Agder	10/11 2009	Ann Christin Nilsen
Forelesning	Studenter på master i tverrfaglig	Universitetet i Agder	13/9 2011	Ann Christin Nilsen

Samlerapport fra delprosjekt 1 i HUSK-Agder

	samarbeid			
Fagdag med Forum teater*	Ansatte i Ungetat, Kristiansand kommune	Kristiansand kommune	16/12 2009	Ann Christin Nilsen, Jan Ivar Ekberg, Terje Madsen
Fagdag med Forum teater*	Ansatte i Mandal kommune	Mandal kommune	27/1 2010	Ann Christin Nilsen, Jan Ivar Ekberg, May Ardis Iversen, Kristin Maaseide
Rapport fra kartleggingen	HUSK-aktørene	HUSK-Agder nettsiden	Juni 2007	Ann Christin Nilsen, May Ardis Iversen, Terje Madsen, Helene Vareberg
Paper: "Gylldighet og relevans"	HUSK-aktørene	Den nordiske Forsa-konferansen i Aalborg	August 2008	Ann Christin Nilsen
Presentasjon på Praxis-sør konferansen	HUSK-aktørene m.fl.	Universitetet i Agder	Februar 2009	Ann Christin Nilsen og Jan Ivar Ekberg
Kronikk: "Sesam sesam eller papirtiger?"		Fædrelandsvennen	23.03.10	Ann Christin Nilsen, Jan Ivar Ekberg, May Ardis Iversen, Kristin Maaseide
Innlegg på innspillseminar om tidlig innsats i Kristiansand kommune: "Broer og	Ansatte og ledere i Kristiansand kommune	Kongsgård skolesenter	21.05.10	Ann Christin Nilsen

Samlerapport fra delprosjekt 1 i HUSK-Agder

barrierer i samarbeidet. Erfaringer med tverretatlig samarbeid”				
Forelesning	Studenter på master i tverrfaglig samarbeid	Universitetet i Agder	13/10 2010	Ann Christin Nilsen
Presentasjon	Styret i Praxis Sør	Universitetet i Agder	6/1 2011	Ann Christin Nilsen og Jan Ivar Ekberg
Presentasjon/foredrag	Seminar om ettervern rus	Universitetet i Agder	22/2 2011	Ann Christin Nilsen
Foredrag: ”Samarbeid på kryss og tvers – om overganger”	Nettverks-samling for boligsamarbeid Agder, arr. Kriminalomsorgen	Hotell Norge	15/3-2011	Ann Christin Nilsen
Lansering av filmen “Samvirke-laget”	Samarbeids-partnere i HUSK	Sørlandets kunnskaps-park	22/3-2011	Hele pro-sjektgruppen
Visning av “Samvirke-laget”	Fagdag i NAV i regi av FO	Quality Ho-tel	7/4-2011	Ann Christin Nilsen
Visning av “Samvirke-laget”	Styret i Praxis Sør	UiA	8/4-2011	Ann Christin Nilsen og Jan Ivar Ekberg
Visning av “Samvirke-laget”	Forskere	Agderforsk-ning	11/4-2011	Ann Christin Nilsen
Kurs for ko-ordinatorer i Lister regio-nen	Koordinato-rer i Lyng-dal, Sirdal, Flekkefjord og Kvinesdal kommuner	Farsund Sea Resort	31/3, 1/4 og 14/4 2011	Ann Christin Nilsen, Jan Ivar Ekberg, May-Ardis Iversen

Samlerapport fra delprosjekt 1 i HUSK-Agder

Kurs for koordinatorer	Koordinatorer i enhet for hjemmebaserte tjenester i Lyngdal kommune	Lyngdal kommune	4/5 og 8/6 2011	May-Ardis Iversen
Paper: "Koordinator for individuell plan – mellom standardisering og refleksivitet"	HUSK-aktørene	Den nordiske Forsa-konferansen i Reykjavik	13-15 august 2011	Ann Christin Nilsen
Paper: "Individual plan and the question of even distribution"	Forskere fra ulike land	Konferansen <i>Social work in the arctics</i> , Reykjavik	14-16 august 2011	Ann Christin Nilsen

*Forum teater er en metode/verktøy som har til hensikt å stimulere til problemløsning/refleksjon ved at publikum deltar i utviklingen av teaterstykket ved å komme med innspill til endringer. Vi har samarbeidet med teatergruppen "De tilfeldige" om dette.

Oversikten viser eksterne presentasjoner. I tillegg til dette kommer presentasjoner for den lokale styringsgruppen og den nasjonale ekspertgruppen, samt bidrag/innlegg på fellesseminarer og HUSK nettverksseminarene.

Ann Christin Nilsen
 Februar 2010 (oppdatert september 2011)

Vedlegg 2:

Rapport fra studietur til København

Når: 4.-6. februar 2010

Deltakere: Ann Christin Nilsen, Universitetet i Agder, Jan Ivar Ekberg, Alarm, og Kristin Maaseide, Kristiansand Kommune

Hvem/hvor?	Hva?
Nelli Ø. Sørensen Forsker v/ Profesjonshøyskolen Metropol og Videnscenter for Socialt Arbejde	Om mennesker med sinnslidelsers sosiale liv. Et 2 årig forskningsprosjekt finansiert ved hjelp av eksterne midler. Deltakende observasjon og helt åpne intervjuer ved beboere på to ulike midlertidige bosteder, et kortvarig og et langvarig. Viktigste funn; pasientene lærer hverandre å være "gode pasienter", og de fungerer som problemknusere for hverandre. Forskningsprosjektet fokuserer på livet som leves løsrevet fra diagnoser.
Gundi Johannesen, Forsker v/ NVIE (Nasjonalt Videnscenter for Inklusion/Eksklusjon)	Vestervænget-prosjektet <i>Relasjonskompetanse og inkluderende fellesskaper i utviklingen av sosialpsykiatrisk praksis. Hvordan fremme utviklingen fra en pleiekultur til utviklingskultur</i> . Stikkord i denne prosessen var: <ul style="list-style-type: none">- Fra regelstyring til mål- og ramme styring- Fra sentrale til desentraliserte beslutninger- Fra entydige til mangfoldige ytelser- Fra avhengige brukere mot økt brukerinnflytelse- Fra institusjon til virksomhet- Fra intensjoner til dokumentasjoner- Fra pleiekultur til utviklingskultur For å oppnå disse endringene fokuserte man på å utvikle faglige kompetanse hos personalet. Etter hvert i prosessen deltok også flere brukere på kompetansegivende kurs. Noe som i stor grad fjernet skillet mellom ansatte og brukere. De fikk et felles faglig fundament

	<p>som fremmet likeverd, bedret kommunikasjon og fremmet brukermedvirkning på flere nivåer.</p>
<p>Lerkehøj – botilbud til hjemløse Fredriksberg</p>	<p>Kortidsboliger for 26 personer og nødovernatting og varmerstue for 12 personer. Sosialrådgivere er tilknyttet botilbudet.</p> <p>Informasjon om hvordan virksomheten drives med særlig fokus på IP som verktøy for å sluse folk videre i systemet og dermed motvirke bostedsløshet, og koordinere tjenestetilbudet på ulike nivåer.</p>
<p>Vestervænget</p>	<p>Besøk på institusjonen som NVIE hadde gjennomført endringsprosjektet på. Fokus på hvordan forskningsbaserte endringsprosesser virket inn på forholdet mellom beboere og personell. Spes. Fokus på inklusjon/eksklusjon og hvordan denne prosessen har ført til empowerment og økt brukerinnflytelse på bostedet.</p> <p>Også fokus på hvordan verktøy som tilsvarende vår IP brukes for å samordne tjenestene på ulike nivå og sette beboerne i sentrum og sikre den enkelte et mer meningsfylt liv.</p> <p>Personell og beboere drar på kurs sammen og har også felles julebord.</p> <p>Vestervænget har som målsetting at 30% av staben skal ha brukererfaring.</p>
<p>Forsker Nanna Kappel V/ Sygeplejerskeuddannelsen ved Profesjonshøyskolen Metropol</p>	<p>Innformasjon om undersøkelsen, ”Interaksjonen mellem sygeplejersker og indlagte misbrugere i somatiske hospitalsafdelinger” PhD avhandling i sykepleiervitenskap.</p>

Rapporten er utarbeidet av Kristin Maaseide.

Fou informasjon

Tittel	Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers
Prosjektnr	1734
Oppdragets tittel	HUSK-Agder
Prosjektleder	Ann Christin Nilsen
Forfattere	Ann Christin Eklund Nilsen, Helene Vareberg, May-Ardis Iversen, Terje Madsen, Karin Elle, Solveig Vagle, Jan Ivar Ekberg, Kristin Stiretvedt
Oppdragsgiver	Arbeids- og Velferdsdirektoratet
Rapport type	FoU rapport
Rapport nr	5/2011
ISBN-nummer	978-82-7602-151-6(pdf)/978-82-7602-1509(trykk)
ISSN-nummer	1892-0497(pdf)/0803-8198 (trykk)
Tilgjengelighet til rapporten	Åpen
4 emneord	Individuell Plan, IP, Koordinatorrollen, Samarbeid

Sammendrag

Denne rapporten inneholder en sammenstilling av noen av publikasjonene som er utarbeidet som en del av prosjektet *Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers*, som er et av flere delprosjekt i HUSK-Agder. Prosjektet er utviklet etter byggekloss-prinsippet; skritt for skritt har vi lagt en kloss oppå en annen inntil vi nå, mot prosjektets avslutning, har fått stablet et slags byggverk av kunnskap på beina. Prosessen har vart over flere år, fra prosjektets oppstart i 2007, og til avslutningen i 2011.