



Brukerideer, teknologi og tjenesteutvikling – forbedringsønsker fra brukere av kommunale rustjenester

Vidar Bakkeli og Arne Backer Grønningseter

Oversikt

- Bakgrunn
 - Endringer i kommunal rusomsorg
 - Brukermedvirkning og Likemannsarbeid
- Metode
- Funns
 - Teknologiske ideer
 - Mennesker, kommunikasjon og teknologi
 - Likemenn som tredjeperson i samarbeidet

Hva lurte vi på?

- Alternative måter å bruke teknologi på i kommunale rustjenester
- Brukerideer for teknologi- og tjenesteutvikling

Hva fant vi ut?

- Teknologien må bidra til kommunikasjon, ikke erstatte menneskelig kontakt
- Teknologi for å styrke likemannsrollen

Bakgrunn I: Kommunal rusomsorg

- Utvikling av lokale rustjenester.
- utfordringer i tjenestene - bolig, økonomi, aktiviteter, individuell oppfølging.
- Kan nye måter å bruke teknologi i tjenestene løse utfordringer? Eks. oppfølging.

Bakgrunn II: Ideer om brukermedvirkning i endringsprosesser

- Involvering av brukere på individ og systemnivå
- Forskning om brukermedvirkning i utvikling av rustjenester
- Brukerinvolvering og innovasjon
- Likemannsarbeid

Metode

- Samtale med tjenesteytere
- Gruppesesjoner
 - Fokusgruppemetode
 - Idedugnad

Fra workshop



Med hensyn til mine ønsker/forventninger...

Handwritten notes on pink sticky notes, including "Arbejdspas" and "Dette er et ønske".

Ballpoint Pens

Blank blue sticky note

Blank blue sticky note

Bedre oppfølging fra kommunen

Data portal for informasjon

Fast kontaktperson
God oppfølging
Ingen tidsbegrensning

Sms tjeneste - mulighet
for å sende sms
å bli kontaktet

Apent

...isering i hverdage

Social kontakt
Handwritten notes on pink and blue sticky notes.

Motstand fra brukerne

- Hva var viktigst for brukerne?
 - Tilgjengelighet.
- Reaksjoner mot vår teknologiorientering

«Å utvikle en app kan være feil sted å starte»

Ideer

- Tilgang på informasjon
 - Portal med informasjon om tilgjengelige velferdstjenester, ytelser og rettigheter
- Kommunikasjon
 - Bedre kontakt mellom brukere, sosialarbeidere og kommunale tjenester. Eks. chat.
 - Dele erfaringer med andre brukere og likemenn i web-baserte diskusjonsfora
- Organisering av dagliglivet.
 - Verktøy for å organisere hverdagslivet

Mennesker, kommunikasjon og teknologi

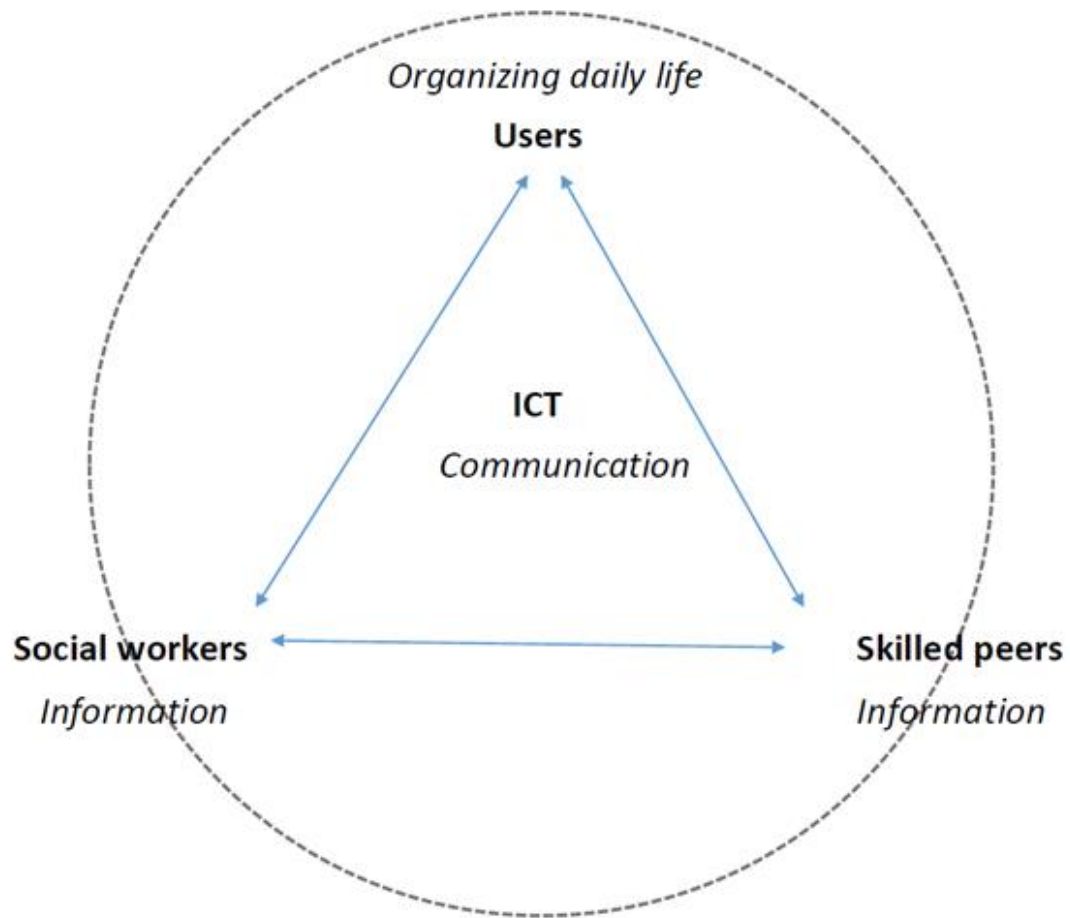
- Behov for å bedre kommunikasjon og tilgjengelighet
- Teknologien kan bedre tilgjengeligheten
- Teknologien kan hjelpe til å organisere samhandlingen
- Teknologien må ikke erstatte den menneskelige kontakten, men bidra til å muliggjøre den
- Teknologien kan gjøre det lettere å involvere likemenn i samhandlingen

«Det er veldig demotiverende når du ønsker å slutte å bruke narkotika, men de som skal hjelpe deg er utilgjengelige. Du ender opp i telefonkø, i stedet for å få kontakt med sosialarbeideren»

«Teknologi kan aldri erstatte mennesker, men det kan være et verktøy som hjelper deg med å nå mennesker»

Likemannen som en tredjeperson i samarbeidet

- Det ser ut som om brukerne har en ide om et trepartssamarbeid mellom dem selv, sosialarbeideren og en person med brukererfaring (likemann)
- Vi prøver å utvikle en modell/figur som beskriver denne trekanten
- Funksjon: informasjon, støtte i dagliglivet, ut av ensomheten, medspiller overfor hjelpeapparatet



«Tett oppfølging i møter med NAV og andre overgangen fra behandling til ettervern. Enten fra ansatt i kommunen eller likemann»

«Mye mer individuell oppfølging. Vekk med papirmøller. Bruke erfaringskonsulenter. Se menneskene. Ikke diagnosebasert. Få bort kasteballsysteemet. Færre instanser å forholde seg til. Kortere ventetid for å få hjelp»

«Bedre bruk av likemenn! Samarbeid mellom kommune og organisasjoner. Sånn at brukerens beste blir ivaretatt!»

«Gratis hjelpechat via Facebook med mulighet for å bli oppringt ved behov. Ha en sentral hvor det evt. frivillig jobber to personer, blande fagutdanna & person med egenerfaring».

Oppsummerende konklusjon

- Teknologien må ikke erstatte menneskene, men kan bidra til å styrke samhandling
- Denne samhandlingen kan være noe mer enn toveis kommunikasjon mellom sosialarbeider og bruker
- Bør også inkludere andre typer hjelperelasjoner, særlig personer med tilsvarende brukererfaringer (likemenn)



Takk for samarbeidet

Til UiA, prosjektteamet, de ansatte i kommunene, deltakerne i workshopene

Takk for oppmerksomheten