

# **Bruker Spør Bruker**

**Steinkjer Kommune.**

**2006/2007.**



ISBN 978-82-93265-25-2

**Brukerstyrt Senter i Midt-Norge 2007.**

**Heidi Westerlund.**

Steinkjer Kommune – Mental Helse Sør-Trøndelag og Brukerstyrt senter i Midt-Norge 2007.



## Innholdsfortegnelse:

|   |   |
|---|---|
| Bakgrunn for Bruker spør Bruker i Steinkjer.....                | 5                                       |
| Om rapporten .....  | 6                                       |
| Dialogkonferanse 21. februar 2007.....                          | 7                                       |
| Rapport til TIO(Tettere Individuell Oppfølging), Steinkjer..... | 7                                       |
| Samarbeid og sammenheng.....                                    | 8                                       |
| Informasjon .....   | 9                                       |
| Brukermedvirkning: .....  | 10                                      |
| Brukermedvirkning ved treffstedet ”Kontakten” .....             | 11                                      |
| Fast kontaktperson .....  | 12                                      |
| Ungdomstilbud, gruppa 18-30 år. ....                            | 13                                      |
| Fastleger.....  | 13                                      |
| Sosialkontoret. ....  | 14                                      |
| Målrettede tiltak i Kommunen: .....                             | 15                                      |
| Tettere Individuell Oppfølging (TIO): .....                     | 15                                      |
| LiA tiltaket. Rehabilitering og kvalifisering. ....             | 16                                      |
| Treffstedet Kontakten.....                                      | 19                                      |
| Leiret Verksted.....  | 20                                      |
| Oppsummering.....   | <b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b> |

## Bakgrunn for Bruker spør Bruker i Steinkjer.

Mental Helse Nord-Trøndelag fikk høsten 2006 midler fra Fylkesmannen i Nord-Trøndelag til opplæring av nye prosessledere i Bruker spør Bruker (BSB). 10 Nord-Trøndere, bosatt i hele fylket ble rekruttert, og gjennomførte kurset høsten 2006. Opplæringen er et ledd i fylkesmannens oppfølging av kommunene i Nord-Trøndelag sin satsing på brukervedvirkning og gjennomføring av brukerundersøkelser.

Som del av kurset sa Steinkjer Kommune seg villig til å være forsøkskommune – og kursdeltakerne gjennomførte i høsten 2006 et **Bruker Spør Bruker (BSB)** prosjekt i kommunen som del av opplæringen. Opplæringsprogrammet er utviklet av og gjennomføres av Brukerstyrt senter i Midt-Norge v/Heidi Westerlund og Dagfinn Bjørgen.

Opplæringen har vært praktisk rettet mot å skulle istandsette deltakerne til å gjennomføre konkrete oppgaver i et BSB prosjekt. Kursdeltakerne har gjennomført prosjektet i Steinkjer under veiledning hvor de deltar i alle deler av prosessen fra samarbeidsmøter med kommunen – til praktiske gjennomføring av brukermøter i tillegg til at de har deltatt på 3 samlinger med innføring i BSB metoden.

Gjennomføringen av BSB i Steinkjer kommune har vært vellykket – hvor kommunen har lagt godt til rette for prosjektets gjennomføring. Det er rekruttert deltakere til brukermøtene fra Kontakten dagsenter, Leiret Verksted og Lia prosjektet og Egge Rehabilitering, og 2 intervjuer med deltakere i TIO prosjektet (Tettere individuell oppfølging.). Til sammen har BSB Nord-Trøndelag gjennomført 7 gruppeintervjuer med kommunens brukere – i alderen 18-80, med hovedvekt på unge voksne 18-35 år.

Steinkjer kommune har fått en omfattende BSB, fordi den omfatter mange tjenestetilbud – og stor aldersspredning på informantene.

## ***Om rapporten.***

Den rapporten oppsummerer hovedproblemstillinger som har kommet frem i intervjuene med kommunens brukere. Det er lagt vekt på å presentere deltakernes situasjonsforståelser og utsagn knyttet til de ulike temaene.

Intervjuene har blitt gjennomført med hjelp av en temaguide, som er utarbeidet på forhånd i et samarbeid mellom prosesslederne og kommunen v/ Eva Heggstad Aas og Einar Aasen. Denne kommer som et vedlegg til den rapporten.

Analysen av baserer seg på tre kilder;

- Intervjuene er tapet og transkribert i referater
- Intervjuernes notater.
- Kommentarer og inntrykk fra intervjuerne.

Oppsummering og analyse var tema for en av samlingene i BSB Kurset, hvor kursdeltakerne har tatt for seg referatene, og diskutert de tema og problemstillinger som har kommet opp i intervjuene.

Det ble utarbeidet en oppsummering av hovedtema og ved siste samling i kurset ble denne gjennomgått i plenum for å sikre lik oppfatning av hva som har vært viktige problemstillinger i møtene

Slutføring av den rapporten er gjort av Heidi Westerlund fra Brukerstyrt senter i Midt-Norge og Mette Vagnild som er BSB prosessleder i Nord-Trøndelag.

Oppsummering av situasjonsbeskrivelser og utsagn er oppsummert i følgende hovedtema:

- **Samarbeid og sammenheng.**
- **Informasjon.**
- **Brukermedvirkning.**
- **Fast kontaktperson.**
- **Fastleger**
- **Sosialkontoret.**

Videre har det vært mulig å gi konkret tilbakemelding til hver av de tjenestene som har rekruttert til intervjuene;

- **Leiret Verksted**
- **Treffstedet Kontakten**
- **LIA tiltaket.**
- **TIO prosjektet i Steinkjer.(Tettere Individuell Oppfølging).**

## **Bruker Spør Bruker - BSB.**

**Bruker Spør Bruker** er en metode for kvalitetsutvikling i et brukerperspektiv. Metoden ble utviklet i prosjekt ”**Kvalitetsforbedring gjennom brukererfaring**” (1997-2000) som ble finansiert av den gang Helse og sosialdepartementet.

Det er i løpet av de siste årene gjennomført BSB prosjekter i Stjørdal og Stange kommuner, Oslo Kommune, Ullern bydel, St Olavs Hospital, Psykisk Helsevern, Leistad DPS, Trondheim Kommune, Sommerstua treffsted. For tiden er prosjekter under gjennomføring i Oslo kommune, St Olavs Hospital, Psykisk helsevern, Inn på tunet Sør-Trøndelag og i Steinkjer kommune.

Det vises til offisiell webside; [www.brukererfaring.no](http://www.brukererfaring.no) for beskrivelse av prosjektene og rapporter.

Metoden er en kvalitativ tilnærming til innsamling og dokumentasjon av brukeres erfaringer med helsetjenester og med en dialogbasert formidlingsform. Brukere, med egen erfaring gis opplæring i fokusgruppemetode, og engasjeres til å intervju en tjenestes brukere om deres erfaringer og opplevelser av kvalitet på oppdrag fra kommuner og helseforetak. Resultatene blir oppsummert i form av dialogbaserte møter - og rapport.

### ***Dialogkonferanse 21. februar 2007.***

Den 210207 arrangerte Steinkjer Kommune dialogkonferanse. Deltagere på konferansen var brukere og representanter for kommunen.

Det ble utarbeidet en prosessrapport i forkant av konferansen. På bakgrunn av dette ble opplysninger i rapporten korrigert ved innspill og kommentarer i plenum. Deltakerne fikk utdelt et evalueringskjema og oppsummering av denne evalueringen kommer som vedlegg I til denne rapporten.

### ***Rapport til TIO(Tettere Individuell Oppfølging), Steinkjer.***

Det er utarbeidet en egen rapport som oppsummerer intervjuene med deltakere i TIO prosjektet i Steinkjer. Denne ble vedlagt TIO Steinkjer sin årsrapport. Rapporten ”Nå er det endelig noen som har kleppa tak i meg” kommer som vedlegg II til denne rapporten.

## **Samarbeid og sammenheng.**

Mange av deltakerne som har vært deltakere i dette BSB har vært unge voksne som har hatt en eller annen tilknytning til kommunens tjenester som følge av vanskeligheter på arbeidsmarkedet eller uførhet.

Flere av disse gir uttrykk for å ha slitt med psykiske problemer ol, men har en svak tilknytning til spesialisttjenester for dette.

Både Lia og TIO prosjektet satser på ungdom og unge voksne som av en eller annen grunn har falt ut av det ordinære arbeidsliv og tiltaksapparat knyttet til tilbakeføring til arbeidsliv. Dette fører ofte til at man trenger bistand til å få på plass en rekke ting i livet sitt. De opplever det av stor betydning for dem at tilretteleggerne i tiltaket legger vekt på å se helheten i livssituasjonen deres – men at de gir uttrykk for at de ser at disse strever med å få andre deler av hjelpeapparatet på banen i forhold til det enkelte.

Vi har også møtt den gruppen som har et godt koordinert tilbud – hvor alle deler av tjenestene på plass.

Få av de vi har snakket med har visst om hva en individuell plan er. Dette kan skyldes at man har en – men ikke kjenner begrepet eller innhold i den selv om man har plan – eller det kan også skyldes at de faktisk ikke har en slik. En sa om det å ha plan;

”Kan være greit å ha et opplegg framom seg hvis du ikke veit hva du skal finne på, så er det greit å ha en plan, det er greit det...”

Det har fremkommet synspunkter på dårlig koordinering av aktiviteter mellom Leiret, Kontakten og psykiatritjeneste. En konsekvens; dersom det er turer ved Kontakten har man ikke alltid tid til å være med, prioriterer heller arbeidet.

*”Det er veldig liten samhandling... for eksempel så... går det... er det veldig vilkårlig om vil/ kan være med på turer på Kontakten. Det kjøres alltid... turer på tirsdag, sjøl om vi jobber fast hver tirsdag... ekstra mellom mandag, tirsdag og onsdag... sånn at det er blitt... Du har jo ikke sjans til å være med en gang i blant... Når du jobber annenhver dag.”*



## Informasjon

Det har ikke vært rekruttert brukere av psykiatritjenesten i kommunen. Allikevel har de fleste av deltakerne hatt erfaring med et eller annet tilbud for sine psykiske problemer.

I alle de tiltakene kommunen har rekruttert fra - har deltakerne gitt uttrykk for at informasjonen om tilbudene er uklar. Dette gjelder både i forhold til hvilke tilbud som finnes, men også i forhold til klarhet i hvilke rettigheter og plikter man har når man er i tilbudet;

*”Jeg veit ikke i forhold til dem, men... det jeg følte når jeg kom hit, det er at en...får ikke noen opplysninger om...hva en har rett til og hva en....tenkte jeg å si...I forhold til...Noen er bra sjuk, og noen er litt lettere sjuk, og litt sånt, liksom...Og da...Ja...Hva har en rett på egentlig?”*

*”Men jeg er det, ikke sant, du må liksom finne informasjonen sjøl... Noen får dem, og noen får dem ikke, det spørres egentlig hvem som du har vært borti, hvordan saksbehandler du egentlig har....”*

*”... jeg finner informasjon gjennom venner...familie og venner...det er sånn jeg får høre det...og...som jeg finner noe selv og så har jeg venner som kjenner noen anna, på skolen som vet om noe anna, og så får jeg den informasjonen. Det er veldig vanskelig å snappe opp sånt, da...”*

Flere sier at det ofte er slik at hvilken informasjon man får er avhengig av hvilken person man møter, og at det ofte er tilfeldigheter som fører til at man får denne:

*Jeg sa til hun som kom:...uff, jeg gruer nå så, jeg skal til tannlegen i dag. Og det blir vel en kostbar affære, for at det er så lenge sida jeg har vært til tannlegen. Nei, men det har du krav på, gratis tannlege du, sa hun, som har hatt hjemmesykepleien i over tre måneder. Ingen som har fortalt meg det. Hadde jeg ikke sagt det der til hjemmesykepleien at jeg skulle til tannlegen, så hadde jeg...Da hadde jeg sikkert betalt alt, for jeg...det er ikke sikkert jeg hadde den rettigheten...*

*Hvis saksbehandleren er god, så får du god informasjon, men hvis saksbehandleren ikke er bra nok, så får du ikke bra nok informasjon heller.*

*”Nei det må vi finne ut selv ja. Får høre det via via. Sender ut lite informasjon da.”*

Det etterlyses informasjonsbrosjyrer om rettigheter og plikter - og oversikt over hvilke tilbud som finnes i kommunen. Det har fremkommet synspunkter på at det er særlig viktig at denne type informasjon også blir gitt av *fastlegene* – som ofte er det første kontaktpunktet man har når man blir hjelpetrengende.

*Jeg syns legene skulle bli flinkere. For det er legen du går til med problemene dine, og hvis du kommer på det såkalte Torget på rådhuset og står inne der sånn, så veit de veldig lite...*

*Ja, jeg synes. Jeg synes faktisk at det kunne ha kommet en månedlig... månedlig referat over tilbud, jeg altså. Cirka når du får trygda, at du får... Det, de kunne hatt ei lita. Det koster ikke noe mye å hatt ei side om hva tilbud de har.*

I de målrettede tiltakene; slik som TIO prosjektet og Lia er også behovet for informasjon større enn man har mulighet til å gi. her gjelder det også informasjon om rettigheter, men også i forhold til informasjon om tiltaket man er i; varighet, muligheter man har innenfor tiltaket og hvilke plikter og rettigheter man har som del av tiltaket.

Det har fremkommet synspunkter på at kommunes servicetorget må bli flinkere til å oppdatere seg.

*"hvis du kommer på det såkalte Torget på rådhuset og står inne der sånn, så veit de veldig lite..."*

Noen etterlyser et infoskriv fra kommunen – som kunne kommet ut med jevne mellomrom:

*" Ja, jeg synes. Jeg synes faktisk at det kunne ha kommet en månedlig... månedlig referat over tilbud, jeg altså. Cirka når du får trygda, at du får... Det, de kunne hatt ei lita. Det koster ikke noe mye å hatt ei side om hva tilbud de har."*

Kommunen har her en utfordring knyttet til klar og tydelig informasjon om hvilke tilbud som finnes – og rettigheter man har når man er i tilbudet. Det betyr at det er behov for at kontaktpersoner/tjenesteytere har oversikt over rettigheter og tilbud i møtet med den enkelte bruker. Men det har også betydning hvilket skriftlig materiale som finnes og tilgjengeligheten til denne. I dialogkonferansen kom det frem at kommunen nå er i gang med et arbeid knyttet til rutiner for tilrettelegging av informasjon til sine brukere. Dette omfatter utarbeidelse av informasjonsskriv, oppdatering av hjemmesider og opprettelse av stilling som informasjonsguide.

### **Brukermedvirkning:**

Få av deltakerne vi har møtt har hatt et forhold til begrepet brukermedvirkning. Men - vi har fått flere tilbakemeldinger som beskriver situasjoner hvor de har egen innflytelse:

*"å få noen som gir deg et tilbud som du passer til, og...lytter på hva du ønsker og hva du ikke liker, hva du misliker og... snakke med hverandre om hva folk liker, og vite hvor grensa går, og...åpent å prate om, men det er...Det er veldig stor forskjell på alle folk, egentlig., sant, ja .her jeg..."*

Andre beskriver situasjoner hvor man ikke opplever egen innflytelse:

*"Ja, jeg stod ved veven der... og vevde... Så gjør du sånn og sånn når du fester tråden. Så sier jeg det at jeg gjør det litt annerledes, sier jeg. Så sier hun: Nei, men det er enklere å gjøre det sånn. Ja, men jeg liker å gå inn fra høyre. Det har jeg gjort siden"*

*1984, siden jeg begynte med veving på store vever, sa jeg... Nei, men jeg syns det der er veldig enkelt... Når det er jeg som skal veve!”*

Vi har fått en del tilbakemeldinger på at man har utfordringer på å få til brukermedvirkning ved Leiret Verksted. Det sies blant annet:

*”Ja, jeg vet at jeg er ressurssterk og verbal sjøl. Og... det er ikke så alltid så enkelt å... å ...være her for at... det er veldig mange av de som jobber her som på en måte er veldig kua, er du ikke enig i det? Og... det er litt... trist på en måte, å se litt skjebner.”*

Det etterlyses møter hvor brukerne kan ta opp ting som angår arbeids situasjonen:

*”Brukermedvirkning? Det har vi ikke, det. Vi har ikke noe møter, det savner jeg, kan være på møter en gang i måneden...Alt foregår for lukkede dører. Du vet ingenting før - du får beskjed, og sånn. Det blir tatt over hodet på meg, hvis det er noe som skjer...”*

*”Jeg tror det er veldig vanskelig å komme med ideer... Veldig vanskelig å komme på noe sjøl, for at det... Det er liksom alltid de som har rett – ansatte som alltid skal ha rett- ansatt skal da alltid ha rett. Og... Alt er så glatt og fint og hyggelig så lenge det går på ansattes premisser.”*

### **Brukermedvirkning ved treffstedet ”Kontakten”**

Også ved kommunens treffsted – Kontakten - har det kommet tilbakemeldinger på at man har opplevd å komme med ideer, men at dette ikke har blitt tatt på alvor:

*”Hvis det var en aktivitet som jeg syntes var interessant så jeg ville ta opp den saken. Hvorfor kan de ikke annonsere f.eks :I dag så skal vi ha et møte hvor vi planlegger ting og tang hvor vi får informasjon om; har du lyst til å være med på og så og så mye budsjett har jeg sjøl, og hva har dere lyst til..”*

*”sånn som at jeg kom med et forslag om at vi kunne dratt på Verdal hvor de har en utstilling med Da fikk jeg som svar at; .”Få som har interesse for det her!” Og så var hun interessert, og hun interessert, vi er i alle fall to, kan ikke vi lufte det? Spurte jeg. Da fikk jeg som svar at; ”Nei, det har vært for lite interesse for det før...””*

I de målrettede tiltakene knyttet til arbeid og kvalifisering har de kommet mange tilbakemeldinger på store muligheter for egne innflytelse på eget liv, og tiltaket. Det vises til vedlagt rapport for TIO, og oppsummering fra LIA intervjuene på side. Fra brukere av Kontakten og LIA tiltaket har det kommet blandede tilbakemelding på i hvilke grad man opplever å ha brukermedvirkning.

Selv om det er mange deltakerne som beskriver medinnflytelse og deltagelse, er det er få som har et forhold til begrepet brukermedvirkning. Vellykket brukermedvirkning forutsetter at kommune og bruker har et aktivt forhold til dette. På individuelt nivå forutsetter dette en dialog som gjør at brukere har mulighet for å bli hørt og ha innflytelse på de valg som tas i

forhold til eget liv. I de enkelte tiltak, og på systemnivå trenger man forum hvor brukere og kommune kan møtes i dialog om tiltak og tjenester i kommunen.

## **Fast kontaktperson**

Mange av de brukerne vi spurte, mente at de hadde for mange ”hjelp-personer” å forholde seg til. De fleste ønsket å ha EN kontaktperson å forholde seg til, som kunne veilede dem i forhold til tilbud, muligheter og rettigheter. Slitsomt personlig å forholde seg til flere personer.

*”Du blir jo litte klar, synes jeg, hvis du skal forholde deg til mange, for da må du sitte og fortelle alle i hop...Om og om og om og om igjen, og det der...blir du så lei av...Så har du sagt det til en person, så har du vært ferdig med det, og...så vet den personen hvordan du har det. Den personen har snakka videre med de andre, hvis det hadde vært nødvendig. Hvis du er så heldig at den personen...trur det du sier...Men en blir lei av å sitte og grave og fortelle det samme hele tida, for det er ikke bestandig en er like flink til å fortelle hvordan situasjonen er...”*

Vi har også fått tilbakemeldinger på at det i hjemmesykepleien kommer forskjellige personer fra gang til gang, og at dette kan oppleves vanskelig.

*”Hjemmesykepleien, jeg .vet ikke hvem som kommer, jeg, det kom ennå ei ny ei her en dag. Det er aldri de samme som kommer(...)”*

Informasjon kan bli uklar når man må forholde seg til flere personer og kontorer. En liten historie som illustrerer:

*”Og jeg var jo på trygde... oppe på likningskontoret, for å ordne noen ting her for et års tid siden, så sier jeg... husker ikke eksakt hva jeg spurte om, men... det får du vite, sa de oppe på trygdekontoret, jeg hadde nettopp vært der og prata med dem, men de sier ingenting om det... Den og den greina inne på trygdekontoret som har tilbudet. Så er det tilbake til utgangspunktet. Du – er det du som skal ordne med det da? Ja, det er det visst, ja...”*

Det er klare tilbakemeldinger på at det er viktig å ha en fast kontaktperson å forholde seg til i kommunens tiltak. Flere av deltakerne har uttalt seg om dette også i forhold til tilbud gjennom NAV og spesialisthelsetjeneste. Det å ha en fast kontaktperson fører til kontinuitet og forutsigbarhet – og større klarhet i informasjon om tilbudet. Behovet for fast kontaktperson er noe som er har kommet opp i forhold til alle tiltak det er rekruttert deltakere fra.

## **Ungdomstilbud, gruppa 18-30 år.**

Mange av deltakerne vi har intervjuet har vært unge voksne, som har erfaring og kjennskap til hvordan det er å være ung i Steinkjer. Det etterlyses et bedre tilbud mht til tilbud og aktiviteter for ungdom. En sier;

*”De skulle ha prøvd og fått inn noen ungdommer og, for det er veldig mange ungdommer som har psykiske problemer, som bare stenger seg inn. Jeg vet om veldig mange som bare stenger seg rett og slett inn...”*

Få av de unge voksne som har deltatt opplever at treffstedet Kontakten gir samme tilbud og bruker det ikke. De savner et tilbud som er tilpasset sin aldersgruppe.

*Ja jeg vet hva Kontakten er. Jeg tror ikke det er så mye ungdommer nedpå der, jeg... De skulle hatt noen ungdomsgreier,*

*Og ....det er veldig lite tilbud til ungdom under 30-årsalderen som kan være veldig brukbart... Hvis jeg ikke kom hit (Leiret Verksted)... så hadde det vært Verdal og Varmestua, da...*

*På det tidspunkt vi gjennomførte intervjuene (oktober og november 2006) var det ikke etablert et ungdomstilbud i Steinkjer kommune. Kommunen har fra 1 desember 2007 nå etablert et ungdomstilbud ved samfunnshuset – med muligheter for deltakelse i kultur og fritidsaktiviteter hvor man planlegger å basere deler av driften på frivillighetsinnsats.*

## **Fastleger.**

For brukerne er det viktig å ha en god fastlege og føle at de blir tatt på alvor.

I vår undersøkelse blant brukerne i Steinkjer kommune, er de fleste fornøyd med sin fastlege. De føler at de blir tatt på alvor og fulgt opp. Brukerne forteller om et godt forhold til sine fastleger;

*”Jo, jeg synes hun er veldig grei, skriver meg ut og inn og henviser meg til tilbud jeg trenger..”.*

*”Fastlegen min på kontoret, kjempeflink. Han er helt suveren.”*

*”Legen, det er nå legen jeg har hatt mest kontakt med..”.*

*”For at, sånn som gjennom Aetat, de der tingene og det ene med det andre i forhold til saken min. Og legen min, han tok seg fri fra arbeidet han, for han måtte være med, og så være med på det møtet med dem....”*

*”da var det veldig godt samarbeid mellom... den legen som jeg hadde da, og så han xx(tilrettelegger), da... Det veit jeg... For det...de ordna det i lag...at jeg skulle få den her plassen...”*

Brukerne vi har intervjuet har gitt uttrykk for at de opplever god kontakt med sin fastlege, og at dette har stor betydning for deres livssituasjon. Det som har hatt betydning, foruten det å ha en god relasjon til legen sin – er det at legen har informasjon om tilbudene som finnes og veileder og henviser til disse i, og at de deltar i samarbeidsmøter med andre etater/instanser.

## **Sosialkontoret.**

I forhold til kontakt med sosialkontor gir mange uttrykk for at rollen som sosialklient er belastende og vanskelig. Det er naturlig at det ikke er noen ønskesituasjon å måtte være avhengig av sosiale ytelser for å klare seg.

Å skulle være i kontakt med sosialkontoret er naturlig nok ikke noe man ønsker. Men brukerne beskriver en rekke opplevelser av å bli mistenkeliggjort på om ens behov er reelle:

*”det blir jo sånn at du må ha kvitteringer for alt for å bevis hva du har brukt penger på. Men som sagt har du minimum og får ei uforutsett høy regning eller situasjon som gjør at du bruke kontoret for å overlev. Så er det sånn veldig følelsen av hva hvordan var situasjonen for to mnd og hvorfor er det så viktig, enn sånn som situasjonen er her og nå.”*

De fleste av brukerne som var med i denne Bruker Spør Bruker - var nåværende eller tidligere brukere av sosialtjenesten i kommunen.

En forteller om en episode hvor han hadde vært på restaurant en lørdagskveld og dette var synlig som et trekk i konto på kontoutskriften. Dette har man plikt til å oppgi til sosialkontoret. Saksbehandler kom da med følgende kommentar:”... Ja, men du trenger vel ikke sosialstønad du, som har råd til å gå på restaurant”- Går du på restaurant er det ikke synd på deg. Jeg kan vanligvis ikke unne meg noe ekstra, for da er pengene oppbrukt”.

Situasjonsbeskrivelsene knyttet til sosialkontoret har er for det første knyttet til hvor belastende det kan være å være i situasjoner hvor man trenger sosial stønad, og kontakt med sosialkontoret. I en slik situasjon blir det viktig hvordan man blir møtt.

## **Målrettede tiltak i Kommunen:**

### ***Tettere Individuell Oppfølging (TIO):***

Det vises her til egne rapport for TIO, som er vedlagt denne rapporten. Her summerer vi opp hovedpunktene:

Det har kommet mange tilbakemeldinger på at den tette, individuelle oppfølgingen har ført til at deltakerne har fått fornyet tro på at de kan komme seg videre i livet i forhold til sine problemer i yrkeslivet.

- TIO Steinkjer synes lykkes med den individuelle kontakten med deltakerne. Forholdet deltakerne har til tiltaket synes å være basert på et godt forhold til tilrettelegger.
- Å være i tiltaket oppleves ikke som kontroll. Det man tvert imot formidlerer at de krav som blir stilt er en forutsetning for å delta i prosjektet, fordi det ikke har blitt stilt så mye krav til en tidligere.
- Bedret økonomi, og veiledning i forhold til hjelpetilbud er også noe deltakerne legger vekt på som forutsetning for deltakelse. De vi har snakket med har alle vært veldig opptatt av å komme seg i ordinær jobb, og ønsker fortest mulig å komme ut i ordinære bedrifter.
- Når det gjelder planlegging synes det som at tilretteleggerne er klare på hva de kan gjøre for de som er i tiltaket. Det har blant annet stor betydning for deltakerne at de kan få kontakt med dem når behov oppstår.
- Når det gjelder brukermedvirkning – så har vi fått få tilbakemeldinger på at få har et aktivt forhold til det. Innflytelse på hverdagen synes å være knyttet til de konkrete steder man er utplassert, blant annet LIA gården. Det at deltakerne gir uttrykk for en lydhørhet og åpenhet fra tilretteleggerne er jo også en forutsetning for utvikling av brukermedvirkning i TIO Steinkjer.

## **LIA tiltaket. Rehabilitering og kvalifisering.**

Flere av de som har deltatt i intervjuene har gitt uttrykk for at tilrettelegger av tiltaket legger stor vekt på å følge dem opp individuelt – med oppfølging av behov for bistand i forhold til sosiale og økonomiske behov.

*”Jeg er veldig fornøyd med Lia, for der tar de tak i situasjonen til hver enkelt. Og de er og med på møter med andre deler av hjelptilbudet mitt.”*

Tilretteleggerne får god tilbakemelding som motivatorer, hvor de klarer å kombinere rollen som tilretteleggere, arbeidsledere og kollega.

*”Men, jeg tror at alle deltakerne er her høyst interessert i å komme seg videre – og det merker jeg godt når jeg har hatt forskjellige samtaler med ansatte her også. At de faktisk ikke bare later som om de er engasjert, de er det faktisk.. de tar til etterretning det som blir sagt, du får en helt annen følelse her av å bli tatt på alvor.”*

*”For første gang i mitt voksne liv så opplever jeg et kommunalt tilbud som hjelper meg, og har forståelse for at situasjonen min er sammensatt.”*

Vi har også fått tilbakemeldinger på at det er en trygghet å vite at man har mulighet til å kontakte tiltaket også etter man har fått ordinære jobber.

*”Jeg har hørt at det er i 3 år du har mulighet til å være tilknyttet tiltaket. Hvis jeg begynner på skole, da ønsker jeg fremdeles å ha LIA i ryggen. Akkurat det er en så stor hjelp og motivasjon å vite at vi har dem der, når jeg skal ut i en ny situasjon.”*

En del av diskusjonene i intervjuene har gått på i hvilken grad et slikt tiltak er kvalifiserende for videre arbeidsliv. Deltakerne har gitt uttrykk for at bare det å kunne komme seg ut og gjøre noe på dagtid har vært positivt mht til livskvalitet. Det å se at man faktisk kan være i en jobb har stor betydning for mange, men at betydningen av å ha oppgaver som kvalifiserer er viktig. En sa:

*”Det er forskjellige oppgaver, men utfordringene i disse oppgavene er ikke spesielt..Det er mye fysiske utfordringer, men. Hvis jeg skal søke på jobb; og jeg sier; ja, og så har jeg lempet masse møbler og kjørt ut. Det er noe med det at utfordringen i forhold til jobbe som vi ønsker å komme oss ut i, står ikke helt i forhold. Jeg har en ambisjon som jeg jobber bevisst i mot. Driver og søker og undersøker om muligheten. Så jeg føler av og til at de oppgavene som må gjøre på bruket her, blir litt stagnasjon i forhold til planen min. Da er de oppgavene jeg har her selvfølgelig verdifulle i seg selv, men det blir en ekstra lang stopp hvis jeg må gjennom en fase 2 hvor jeg skal bevise at jeg er arbeidsdyktig.*



*”noe av det vi gjør er jo i og for seg kvalifiserende, sånn som for eksempel det som vi holder på med opp i LIA, hvor vi holder på og bygger og pusser opp der, det er jo selvfølgelig verdifullt det. Det gir jo oss ikke noe papirer på at vi kan noen, men samtidig man lærer jo av alt man gjør da. Men; sånn sett så er det mest verdifulle i forhold til arbeidslivet, er vel det at man kan fylle opp noe på CV n i stedet for arbeidsledig”*

Noen opplever å taper penger på å være med på tiltaket. Dette skyldes først og fremst at man ikke får dekket reisepenger. Flere har gitt uttrykk for at dette kan gjøre noe med motivasjonen;

*”Vi gjør tider en reell jobb for Steinkjer Kommune, og da forventer jeg det at når jeg komme på sosialkontoret – at jeg da skal kunne føle meg litt mer ovenpå. Og får litt mer tilbake, ikke sant. Men der tok jeg forferdelig feil.*

*”Det er ingen økonomisk oppmuntring i forhold til det her tiltaket. Arbeidsklær får vi...”*

*”Lia prosjektet, og arbeidslivscentralen – innenfor de rammen de har, gjør virkelig mye for å gjøre det litt lettere for oss. De prøver..og du har jo for eksempel møbellagret, hvor de prøver å passe på at vi som er med i det tiltaket her i hvertfall får litt fri tilgang på ting vi trenger og sånt. Jeg tror de gjør absolutt det de har mulighet til.”*

Men; vi har fått en del tilbakemeldinger på at det kan være vanskelig å finne eksterne arbeidsplasser – som kan føre dem videre ut i en ordinær jobb. Dette kan skyldes at det er mangel på slike arbeidsplasser i Steinkjer – eller at det legges for lite vekt på dette i tiltaket.

*”De burde hatt noe faste bedrifter som de kunne ha sendt folk til, hvis de har lyst til å prøve seg på det. Men det er ikke noe system på akkurat det. Og det fikk jeg inntrykk av da jeg startet i fase 1 at det hadde de. Men, det har jeg ikke hørt noe mer om etterpå. Da har det ikke vært noe snakk om det”*

*”Det burde vært mer, tatt mer kontakt mot ordinære bedrifter – med litt spenn i hva det gjelder. Da hadde det jo blitt mer tilpasset hvem som skulle blitt utplassert hvor. En dag i uka, for eksempel. At man har hatt et samarbeid sånn at bedriften har hatt åpning for oss.”*

Flere av brukerne har gitt uttrykk for at de tror tilretteleggerne sliter med å få til samarbeid med andre deler av tjenestene i Steinkjer Kommune – og ovenfor Aetat. Følgende historie kan illustrere det.

*”Det mangler litt engasjement til saksbehandlerne. Sånn som jeg har en saksbehandler på aetat, eller NAV da. Jeg har vært på 2 sånne 3 kantsamtaler – og hun saksbehandleren på aetat. Og det her møtet ble avtalt en par måneder i forveien. I forkant av det møtet så har jeg og noen ansatte her et møte for oss to der vi prater om situasjonen, sånn at vi er*

*skikkelig forberedt på det her. Vi bruker faktisk ganske mye tid på å forberede til den her trekantsamtalen – så kommer vi bort på aetat, på kontoret der – til en saksbehandler som ikke en gang aner hvor mappa mi ligger hen. Og så da må hun begynne å springe ut i korridorene ikke sant, og så kommer hun med noen løse papirer her, og noen løse papirer der. Og har ikke forberedt seg i det hele tatt, har ingenting nytt å komme med. Og da synes jeg det blir litt tilfeldig. Og da føler du deg plutselig forferdelig lite verdt oppe i det der. Det er noe med at du føler deg så til de grader, du føler deg ikke som noe likestilt menneske da. Da er du bare et navn på en liste.”*

Det virker som om det er høy grad av brukermedvirkning i tiltaket. Vi har fått tilbakemeldinger på at LIA legger stor vekt på fellesmøter, hvor deltakerne opplever at det er stor grad av mulighet til å ta opp saker som opptar dem i forhold til arbeidssituasjonen. Det sies blant annet;

*”Torsdagene er vi oppe på LIA, og kjører et litt annet opplegg, og der starter dagen med at vi har et sånn her møte rundt bordet. Da er det litt åpent hva man kan ta opp. Det er gjerne da satt et tema – men det er veldig åpent for å ta opp det som trengs å tas opp. Og der det lett for at det er en sånn klikk mellom oss som er her, og de ansatte, at man faktisk kan si det man tenker også.”*

*”Jeg tror ikke det er noen som føler at de ikke kan åpne kjeften rundt bordet. Og man får feedback med en gang på det man sier og det er veldig greit. Så der har det blitt tatt opp en del ting, da.”*

Vi har fått tilbakemeldinger om at dette også er noe som skjer i uformelle sammenhenger i arbeidssituasjonen.

*”når vi er i lunsjrommet så er jo de som jobber der, der og – så faktisk det er egentlig bare det å la tanken bli til ord. I forhold til ideer som vi måtte ha.”*

Steinkjer Kommune synes å lykkes med LIA tiltaket. Dette gjelder både den individuelle kontakten ansatte som tilretteleggere og motivatorer i den individuell situasjonen, men også at de opplever stor grad av brukermedvirkning i tiltaket. Usikkerheten er knyttet til situasjonen etter man er ferdig i tiltaket og da i og hvordan det legges til rette for det.

## **Treffstedet Kontakten.**

Kontakten dagsenter har som de fleste treffsteder i kommuner en viktig sosial funksjon for dem som bruker den.

*”når det er litt trasig så er det godt å ha en plass og gå. Stikk innom. Sitt en stund og bare prat. Du føler at du vil ha kontakt så er de der..”*

*”... bare det å vite at man har en plass og gå til..”*

*”Jo, det er veldig god tilbud det, det, det er veldig mye turer og... veldig mye... Og så har vi Friluftsgruppa som er med på turene og... Og det er veldig greitt, ja... Det må ikke bli nedlagt!*

Når det gjelder Kontakten dagsenter – har vi snakket med en gruppe brukere som har Kontakten daglig – og en annen som av ulike grunner ikke bruker det. Det har gjort at vi både har fått tilbakemeldinger som er utelukkende positive – og de som er mer kritiske til deler av tilbudet ved Kontakten.

Ledelsen har fått en del kritikk:

*Det ei til som er inne på her, hun sier det rett ut, hun... Hun kunne godt tenkt seg å gått på Kontakten hun, men bare det...Hvis det ikke hadde vært hun som har leda...*

Særlig er det en viss uenighet i forhold til i hvilken grad man har brukermedvirkning.

Kritikken mot kontakten går på manglende mulighet til selv å bestemme hva man skal lage til hobbyutsalget – og innflytelse på hvilke turer og aktiviteter man skal prioritere ved dagsenteret.

*”Aldri allmøter eller noe sånt, nei...Det er det ikke...”*

*”Du har veldig liten påvirkningskraft... Når det gjelder turer og ting og tang de gjennomfører... Så... Nå... nå står det rett og slett stilt... Ja, altså, hvis du prøver å ta opp noen ting, og diskutere noen ting som liksom... Det... følelsen av at en møter veggen...”*

Den andre gruppen opplever derimot at deres forslag ofte blir tatt til følge. Denne gruppen er også de som bruker stedet mest.

*”jaja om vi har ønsker så er det bare å legge de fram så blir det skrevet opp..da prøver de så godt de kan og få til å gjøre noe med ønskene våre. Det er ingen problem. Golf har de ordnet. Bowling og.”*

*”De nye sitter sammen oss hele tiden. Glir godt inn alle sammen. Og til tider var det slik at jeg ikke visste hvem som var ledere heller. For alle jobber like godt med å ta mot nye folk.”*

Det er et inntrykk at Kontakten har få unge brukere – og begge gruppene gav uttrykk for at aktiviteter ved Kontakten kanskje ikke er tilpasset denne gruppen.

*Ikke mye ungdom der nei. Den yngste som går der er vel xxx. Ellers lite ungdom ja.*

Treffstedet Kontakten fungerer som sosialt treffsted som er nettverkskapende for de som bruker det. Det fremheves at det er et godt miljø, med mange aktiviteter som gjør hverdagen lettere. VI har møtt en gruppe brukere som er veldig fornøyd med tilbudet – og en annen som er mer kritisk til innhold og brukervedvirkning ved treffstedet. Treffstedet har en utfordring knyttet til utøvelse av brukervedvirkning– og hvordan dette legges opp slik at begge grupper opplever innflytelse og deltakelse. Det blir også viktig for treffstedet at man ser på hvilke grupper man retter tiltaket inn mot – og da har det blant annet betydning hvilke aktiviteter man tilbyr.

### **Leiret Verksted.**

Også ved Leiret verksted gir brukerne uttrykk for at stedet fyller en viktig sosial funksjon for dem i hverdagen. At tilbudet gir struktur til dagen – **følelse av å mestre** – et sted hvor man kan få prøvd ut sine arbeidsevner. Når vi spør om hvilken betydning tilbudet har legger mange vekt på dette:

*”Leiret gjør at jeg kommer ut blant folk, og får se nye folk, og får prate om ting, og det er sosialt, stor betydning sånn sosialt...Og veldig bra å ha en plass å gå til, i stedet for å sitte heime og...sitte med hendene i fanget...Det er ikke bra for noen det, vet du...”*

*”Lære å stå opp om morran! Det er ingen unnskyldning for å være hjemme i senga....*

*”For meg så er det en... følelse av mestring, at jeg mestrer å stå i et arbeidsforhold... At jeg mestrer det..”.*

*”Ja, ikke ha noe å gjøre... Det... det er drepen. Og... struktur i dagene, er et stikkord for meg, da...”*

Brukermedvirkningen i tilbudet knyttes opp mot hvor mye man kan påvirke innholdet i dagen, og hvilke produkter man produserer.

*Brukermedvirkning?Det har vi ikke, det. Vi har ikke noe møter, det savner jeg, kan være på møter en gang i måneden...*

Det har kommet tilbakemeldinger på at belønningssystemet ved Leiret kan være demotiverende.

*Det kunne heller ha vært sånn, at ved lønna var gradert etter hvor mye du produserer - at hvis du gir ett... arbeid... som mange andre bedrifter har, og så kan det bli lønna etter hva du gjør...*

Noen føler at arbeidsledelsen blir litt kontrollerende:

*Prøver å styre det, at liksom at når vi gjør en ting, så skal vi gjøre det sånn som den personen gjør det, for det er enklest for henne. Sånn syns jeg enkelte gjør, jeg...*

Det har kommet synspunkter på at tilbudet ved Leiret er lite kjent lokalt i Steinkjer. Dette går på at folk tror det er en vernet arbeidsplass for psykisk utviklingshemmede, noe som kan gi negative holdninger til stedet.

### **Oppsummering og konklusjoner.**

Utfordringene er knyttet til klar og tydelig informasjon om tilbudene i kommunen – og rettigheter man har som bruker/pasient. Det som blir fremhevet er betydningen av skriftlig materiale brosjyrer og nettbaserte løsninger. Kommunen har påbegynt et arbeid knyttet til dette i form av nytt nettsted, utarbeidelse av informasjonsbrosjyrer og ansettelse av en informasjonsguide som skal koordinere informasjon til brukere av kommunes tjenester.

Arbeids og kvalifiserings rettede tiltak synes å lykkes med individuell kontakt og oppfølging av sine brukere. Denne delen av tjenesten har knyttet en utfordring til samarbeid med andre instanser i hjelpetilbud NAV og spesialisthelsetjenester.

Treffstedet Kontakten fyller en viktig sosial funksjon for mange brukere, og tilbyr aktiviteter som er tilpasset den gruppa som bruker det. Utfordringen ligger i det å legge til rette for økt brukermedvirkning og tilpassing av tilbud til flere enn de som bruker det i dag.

Når det gjelder brukermedvirkning – har få av de som har deltatt i Bruker Spør Bruker hatt et aktivt forhold til begrepet. Mange har imidlertid kommet med beskrivelser av situasjoner hvor de har opplevd å bli hørt i sin egen situasjon. Kommunen har her en utfordring knyttet til å få operasjonalisert og implementert brukermedvirkning – både for brukere og ansatte i kommune.

Gjennom dialogkonferansen har representanter for kommunen signalisert at rapporten fra Bruker Spør Bruker skal følges opp i tverrfaglige fora i kommunen, og at de ønsker å bruke rapporten på alle nivå fra ledelse til utøvende nivå. Det blir viktig med oppfølging av brukerundersøkelsen ovenfor de brukere, både de som har deltatt i Bruker Spør Bruker – og andre. Utfordringer knyttet til brukermedvirkning på systemnivå ble også fremhevet som viktig, og kommunen har signalisert at man må legge til rette for treffpunkt og fora der brukere og ansatte møtes til dialog.

## Vedlegg 1 Temaguide for Bruker spør Bruker Steinkjer.

### Temaguiden:

Bruker spør bruker, Steinkjer Kommune.

### Åpne innledningsspørsmål:

Hvilke erfaringer har du med tilbudet fra Steinkjer kommune?

Hva har vært viktigst for deg i den hjelpen du har fått fra kommunen?

Hvilke instanser har vært viktigst for deg i ditt tilbud?

### **Samhandling, samarbeid og sammenheng i tilbudet.**

Hvordan oppleves hverdagen i Steinkjer? Henger hverdagen sammen?

Overganger mellom tilbud.

Avtaler i hverdagen – følges de opp, hvilken rolle har brukeren selv i koordineringen av tilbudet.

Bruker medvirkning – er tilbudet i tråd med brukernes egne målsetninger for livet sitt?

Informasjon:

1. Til bruker – som forutsetning for brukermedvirkning.
2. Til andre etater/enheter.

### **Koordinering av tilbud.**

Individuell plan.

Ansvarsgruppe.

### **Boligen:**

Hvilken opplevelse har man av å bo i egen bolig?

Bistand fra kommunen i forbindelse med vedr det å få bolig/tilrettelegge bolig?

Tilpassede boliger, er boligen hensiktsmessig i forhold til dine behov?

Trening/oppfølging i bolig – opplevelse av støtte og hjelp for å få muliggjort en god bo situasjon?

Miljøet i boliger – forhold til omgivelsene, naboer/nabolag.

### **Kontakten:**

Hva synes du om innhold i tilbudet – **og åpningstidene?**

Betydning av tilbudet i hverdagen.

Brukermedvirkning, innflytelse.

Bruk av fritids og kulturtilbud

- **behov for bistand til å bli kjent med generelle fritids- / kulturtilbud i kommunen**
- **behov for egne kurstilbud innenfor hobby, språk, o.a.**
- **turer / friluftsturer – turer ut av byen/ kommunen**

### **Prosjekt TIO: (tettere individuell oppfølging)**

Hvilken betydning har tilbudet.

Hvilke erfaringer har man med prosjekt for å komme i jobb.

Din erfaring med prosjektet etter å ha kommet inn i prosjektet?

Veien videre etter prosjektet?

Oppfølging i forhold til bolig og økonomi.

**Tror du prosjektet kan hjelpe deg.**

**Føler du deg kontrollert.**

**Føler du at ansatte er for snille eller strenge. ( krav)**

### **Rehabilitering og kvalifisering LIA:**

Samhandling mellom tjenestene?

Hvilken betydning har tilbudet ved Lia?

Hvilke erfaringer har man med tiltak for å komme i jobb før man kom hit?

Hvilken endring har man opplevd etter å ha kommet inn i tilbudet?

Veien videre etter Rehabilitering og kvalifisering?

**Hvordan er du fornøyd med oppfølging i forhold til bolig og økonomi og helse og generelt.**

**Hvordan opplever du inndelingen i faser fungerer.**

**Passer opplegget for begge kjønn.**

**Opplevs arbeidsoppgavene i fase to nyttige for målsettingen din.**

**Er utfordringene store nok og blir du behandlet med respekt.**

**Er det nyttig med trening og veiledning av fysioterapeut i tiltaket.**

### **Leiret verksted:**

Hvilken betydning har tilbudet?

Hvilke erfaring har man med tilbudet og endringer av din hverdag?

Brukermedvirkning?

Passer gruppestørelsen?