



Rapport
Bruker Spør Bruker - BSB
2007

Oslo Kommune Bydel Alna 2006/07.

Rapport
Oslo Kommune Bydel Alna
Bruker Spør Bruker – BSB© 2007

Dagfinn Bjørgen
Heidi Westerlund
Karl Johan Johansen

Innholdsfortegnelse:

Oslo Kommune Bydel Alna 2006/07.	1
Undersøkelsen.	4
Pålitelighet av undersøkelsen	4
Beskrivelse av tjenestetilbud i bydelen.	5
Lavterskeltilbudene i bydelen; Veslestua og Banken Allaktivitetshus:	5
Veslestua på Tveten gård	5
Banken Allaktivitetshus.	5
Ellingsrudsåsen boliger	5
Situasjonsbeskrivelse med utgangspunkt i funn i undersøkelsen.....	7
Banken aktivitetshus.	7
Betydningen av tilbudet:	7
Brukerinnflytelse.	7
Miljøet ved Banken allaktivitetshus.	8
Veslestua.	8
Ellingsrud Boliger.	8
Brukermedvirkning i tilbudet.	9
Boligtilbudet generelt.	10
DPS tilbudet	11
Sosialtjeneste:	11
Fastleger.	12
Aktiv på dagtid	13
Hjemmebaserte tjenester:	13
Brukermedvirkning i bydel Alna.....	14
Individuell plan:	14
Brukermedvirkning i drift.	15
Arbeid og kvalifisering.....	16
Oppsummering av viktige funn:.....	16
Dialogkonferansen	18

Undersøkelsen.

Baserer seg på 3 gruppeintervjuer og ett eneintervju av til sammen 19 brukere av tilbudet i Alna Bydel. Deltakerne i intervjuene ble rekruttert blant brukere av Veslestua og Banken Allaktivitetshus.

Intervjuene ble tapet og transkribert som grunnlag for analyse. Det er gjennomført en kvalitativ analyse ved hjelp av et skjema, hvor deltakernes erfaringer er kategorisert etter tjeneste i et skjema. Vi har både lagt vekt på hva som har fungert og hva som ikke har fungert i forhold til de enkelte tjenestetilbud. Spesielt har det vært fokusert på hvordan brukermedvirkningen har fungert i bydelen.

Situasjonsbeskrivelsene er basert på de tjenester og tiltak de rekrutterte deltakerne har kjennskap til og erfaring med. Noen av problemstillingene som reises er knyttet til tilbud som ikke er spesielle for bydelen, dette gjelder særlig problemstillinger knyttet til brukermedvirkning og individuell plan. Deltakernes beskrivelser av brukermedvirkning gjelder både på det individuelle planet- og som del av et konkret tiltak i Veslestua og Banken Allaktivitetshus.

Intervjuene har hatt en åpen form, hvor deltakernes egne opplevelser og oppfatninger av hvilke tilbud som har vært viktige for dem har vært førende for gangen i intervjuene. Vi har brukt en temaguide/intervjuguide i intervjuene – som har vært felles for alle de 7 bydelene som har gjennomført Bruker Spør Bruker høsten 2006.

Resultatene fra Bruker-Spør-Bruker undersøkelsene som presenteres her, må forstås som ledd i en brukerevalueringssprosess med sikte på å fremskaffe en beskrivelse av hvordan tjenestetilbudene fungerer sett fra brukernes ståsted.

Pålitelighet av undersøkelsen

Påliteligheten til Bruker spør bruker er knyttet til konstruksjonen av helheten i tilnærmingen og kombinasjonen av metodene, nøyaktigheten ved innsamling og bearbeiding av data samt gjennom at man sjekker ut funnene med respondentene/informantene, såkalt ”respondent validering”.

Det blir blant annet lagt vekt på at intervjuene skal foregå som åpne samtaler hvor alle informantene får mulighet til å uttale seg fritt i trygge omgivelser. Intervjuene tas opp på bånd og utsagnene skrives ut autentisk for å sikre nøyaktig innholdet i utsagnene. Dette er en vesentlig moment i forhold til reliabilitet i kvalitativ forskning (Fangen 2004, Kvale 1997).

I kvalitative undersøkelser må validiteten relateres til hvorvidt de sentrale steg i forhold til en kvalitativ metode er fulgt i forskningsprosessen. Richard Krüeger har skrevet om dette:

”In summary, we suggest that the researcher worry less about the traditional concerns of validity and instead be ready to answer the following question: What are you doing to insure that you have followed the steps associated with quality research?” (Krüeger 2000, s.203)

Til syvende og sist må også påliteligheten av datainnsamlingen, som er gjennomført, vurderes i forhold til hvorvidt det er etablert gode relasjoner til informanter og trygge samhandlingssituasjoner, slik at en har fått oppriktige svar på de spørsmål som er stilt. Her har Bruker Spør Bruker ved flere anledninger vist sin styrke ved at brukerne opplever det trygt å snakke åpent om forhold de ellers ikke ville kommet inn på.

Beskrivelse av tjenestetilbud i bydelen.

Nedenfor er beskrevet de tjenestetilbud som vi har kommet i kontakt med som ledd i undersøkelsen. Vi er selvsagt inneforstått med at dette ikke gir en dekkende oversikt over omfanget av tjenestene som tilbys. Mange av problemstillingene vil allikevel være overførbare til de øvrige tjenester.

Lavterskeltilbudene i bydelen; Veslestua og Banken Allaktivitetshus:

Bydelen har flere lavterskeltilbud som betyr at man kan ta kontakt uten at man må ha snakket med lege eller andre i hjelpeapparatet. Tilbudet er delvis brukerstyrt og aktivitetene utformes i nært samarbeid med brukerne. Det gis ulike gruppetilbud, som blant annet tur-, hage- og kommunikasjonsgrupper. Bydelen benytter også Furuset Forum til trimgruppe under ledelse av en ergoterapeut.

Veslestua på Tveten gård

Veslestua er knyttet opp mot psykiatriplanen i Bydel Alna og gir mulighet til et tilrettelagt aktivitetstilbud og er for personer som har psykiske helseproblemer eller er i en vanskelig livssituasjon.

Tilbudet er åpent for alle. Det er bare å møte opp. Man trenger ikke kontakte hjelpeapparatet før man kommer. Det er bare å stikke innom. Det er fritt for alle bydelens brukere å komme til stedet. Veslestua ligger sør i bydelen. For de som heller vil benytte seg av et lignende tilbud nord i bydelen, er Banken aktivitetshus et tilsvarende tilbud.

Veslestua holder til på Tveten gård, og er et tilbud på dagtid der du kan delta i kreativt verksted, skriveverksted, lesegruppe, turgruppe hver fredag kl 1030 Felles lunsj hver dag.

Banken Allaktivitetshus.

Banken aktivitetshus gir mulighet til et tilrettelagt og variert aktivitetstilbud for personer med psykiske helseproblemer eller som er i en vanskelig livssituasjon. Tilbudet ligger i nord-enden av bydelen. Også her kan man bare møte opp. Man trenger ikke kontakte hjelpeapparatet før man kommer.

Ellingsrudsåsen boliger

Ellingsrudåsen boliger er et samlokalisert botilbud for mennesker med psykiske lidelser, og har fast personell tilknyttet botilbudet. Boligene er lokalisert på Ellingsrudåsen senter og består av 10 leiligheter, hvor alle har eget kjøkken, bad, stue og sovealkove. Leilighetene leies ut av Bydel Alna til den enkelte beboer.

Bydelsoverlegen har godkjent leietakerne etter søknad fra den enkelte. I tillegg er det etablert et fellesareal med oppholdsrom og åpen kjøkkenløsning, hvor det er mulighet for felles aktiviteter hvis beboerne ønsker det.

Det er opprettet 7,5 årsverk fordelt på ca. 18 personer. Personalet har eget kontor og boligen er døgnbemannet med våken nattevakt.

Situasjonsbeskrivelse med utgangspunkt i funn i undersøkelsen

Banken aktivitetshus.

Banken aktivitetshus er et sentralt tiltak for tilbudet til mennesker med psykiske lidelser i bydelene og har blitt viet betydelig oppmerksomhet i undersøkelsen.

Betydningen av tilbudet:

Det var klare tilbakemeldinger på at tilbudet er til god hjelp blant annet for å strukturere dagen når man ikke har jobb. Det ble påpekt at det var positivt at man kan ha en plass man kan gå, når man er alene

”.. Det blir jo sånn at jeg har noe å gå til, så lenge jeg ikke har noe jobb og sånne ting. Etter at jeg sluttet på DPS, så har det betydd veldig mye.”

Med to aktivitetshus i bydelen, et i Nord og et i Sør, så oppleves det at de er lett tilgjengelige og lett å komme seg til.

Mange gir uttrykk for at tilbudet virker nettverksskapende.

Det har videre fremkommet flere synspunkter på at personalet er lydhøre for brukernes forslag. Det har fremkommet flere synspunkter på at man opplever å bli dratt med i å gjennomføre aktiviteter og tiltak ved Banken. Datakurset fikk mange positive kommentarer blant annet at det var nyttig.

Det fremkom også synspunkter på at det er en viktig del av miljøet at man ikke snakker sykdom.

Brukerinnflytelse.

Brukermedvirkning er en sentral målsetting i opptrappingsplanen for psykisk helse. Erfaringene tilsier at større grad av brukermedvirkning kan bidra til et mer fleksibelt tilbud.

På spørsmål om innflytelse var kommentarene blandet. Noen uttrykte at;

”Vil vel ha det, men føler ikke at jeg har det, egentlig.” eller at *” Vi kan foreslå hvor man kan dra på turer og sånne aktiviteter, a”*.

Det er en oppfatning av man ikke deltar i planlegging men blir spurt om å delta *”ikke sånn planlegging, men de spør veldig sånn, hva synes dere”*

Andre undret seg - *”Men jeg lurte på en ting, hvorfor får ikke vi være med på for eksempel å lage mat og tørke av bord og sånne ting?”*

Mens andre opplevde at *”Det får vi da være med på!”* hvor andre lurer på om man kan det? Enkelte opplever at de blir spurt til å ta daglige aktiviteter;

”Når de skal på møter og sånt, så blir du spurt om å ta det alene, da. Så det er de åpne for, absolutt, de er kjempeglade.”

Brukerne tilkjenner usikkerhet med hensyn til graden av innflytelse og har til dels problemer med å definere brukermedvirkningen. Brukermedvirkning som virkemiddel og mål er ikke godt forankret hos brukergruppen selv.

Miljøet ved Banken allaktivitetshus.

Det blir fremhevet som godt og at man kjenner hverandre fra før.

Miljøet oppleves av enkelte som litt for passivt.

Snakker ikke om sykdom: ”Det er veldig viktig å ikke bare snakke om sykdom, ikke, altså, det er greit at man strir med forskjellig, prøve å se positive og det som er å se, så er det veldig mange som kanskje vegrer seg av og til og gå her, og sånn som her er det sykdom, å prøve å liksom ikke snakke så mye om det selv, og prøve liksom å, andre ting, og ikke bare sykdom, for det er så mye sykdom, så da blir det, da blir du syk. Du blir syk, da, så hvis det er mye sykdom, så blir du rett og slett syk, og det er, sånn som det er her, så må du være syk. Men jeg føler meg egentlig ikke syk”.

”Jeg blir stoppa hvis jeg begynner å snakke litt mer med folk med problemer, da”.

Det er noen som oppfatter at de ikke kan komme til stedet dersom man er i dårlig form. De opplever å være litt redd for å si fra om ting, og redd for å ta opp ting.

Det er fremkommet noen forslag i forhold til at det savnes tilbud om aktiviteter som silkemaling og annet hobby sysler. En del mener de har behov for en aktivitør. Særlig var det vektlagt at åpningstidene burde være utvidet, spesielt i forhold til helgene.

Brukerne tilkjenner et godt sosialt miljø men utfordringene er å skape flere aktiviteter som gir større deltagelse. Flere er opptatt av at åpningstider bør utvides med hensyn til kveld og helgedager.

Veslestua.

Det var svært få som hadde personlig erfaring med Veslestua av de som deltok i gruppeintervjuene.

Brukere av begge bydelens aktivitetshus gir uttrykk for at de opplever Veslestua som et tilsvarende tilbud som banken. Gruppetilbudet med kreativt verksted fremheves særlig positivt. Forskjellen er hovedsakelig beliggenhet og lokalene og til dels aktivitetstilbudet.

Ellingsrud Boliger.

Boligene har fått mye positiv omtale i forhold til at det oppleves som en trygghet å kunne bo slik. At det er folk rundt en hele tiden. Tilbudet med middag to dager i uken oppleves meget positivt.

Det at middagene er billige fremheves som viktig i forhold til at egen økonomi er stram.

En formulerer dette slik;

"Jeg synes det er ganske greit å være her jeg. Fin plass å bo. Har alt jeg trenger, slipper å være alene".

Det er noen som sier de er avhengig av å få praktisk bistand i forhold til husarbeid og lignende. Brukerne opplever at personalet ved boligene behandler folk likt og at det er lav terskel for å få en samtale.

Opplever frihet i tilbudet. Stor betydning at man kan komme og gå som man vil, i utgangspunktet bra, men er en omstilling fra institusjon. Noen sier det er en opplevd normalisering av hverdagen.

"Dette tilbudet her hvor vi har egne leiligheter og hvor vi kan gå ut og inn akkurat når vi vil, er i utgangspunktet bra, men det er lagt opp slik i samfunnet i dag at man må klare mange av pliktene selv da" "..... Det er en omstilling som er veldig vanskelig da".

"De prøver vel å normalisere alt sammen å få oss i hus og følge opp med å holde mennesker inne tidligere. Hjelp oss i hus og sånn. Så er det folk som har jobbet i bydelene, ikke nødvendigvis ved institusjon, men som har en psykologi som går på det å være ute i samfunnet da, ikke bare i Oslo".

" Det må jo i store deler være positive ja med en sånn plass som det her ja. Vi kan jo si opp når vi vil, det er jo ikke problematisk det. Det er en annen ting å komme ut fra institusjon, for her er vi i utgangspunktet helt frie til å gjøre akkurat det vi vil".

"Altså vi har jo et reglement her da, på huset. Men vi er jo ute i samfunnet, i motsetning til de som er på institusjon".

Frivillighetsentralens tilbud er et annet tilbud brukerne ved boligene benytter seg av.

Brukerne ved boligene fremhever først og fremst at de har et sosial kontaktpunkt som minsker problemene med opplevd ensomhet. Tilgang på personale oppleves trygghetsfremmende og gir muligheter for noe praktisk hjelp. De opplever å ha en større grad av valgfrihet og man setter stor pris på å kunne bo utenom institusjon.

Brukermedvirkning i tilbudet.

Medvirkning tilbudet ved boligene vil være en viktig del av tilbudet.

Det har fremkommet synspunkter på at det månedlige husmøtet er et forum hvor man kan ta opp det meste.

En uttrykker innflytelsen spesielt i forhold til egen frihet til selvbestemmelse;

"Det går stort sett greit egentlig. Man kommer og går som man vil. Når man bor her. Så det går bra. Synes jeg i alle fall."

Tilbud om avtaler på at man blir etterspurt/ringt opp dersom man ikke viser seg ute av leiligheten oppleves av noen som svært bra.

Det er noen utfordringer knyttet til bofellesskapet.

Det fremkommer flere synspunkter på at husleie i boligene er for høy. Fører til at man blir avhengig av sosialhjelp. Har lite å rutte med fordi husleie i kommunal bolig er 7.500 til 8000,- i måneden + strøm.

Noen fremhever at det er viktig for å ha en utenforstående å snakke med, dersom det skulle være noe i situasjonen man reagerer på.

Det har fremkomet synspunkter på at det er mindre fellesaktiviteter nå enn det var da boligene var nye, og at denne organiseringen savnes. Det blir lange dager.

Brukerne har flere forslag som vedrører bofellesskapet;
Det burde vært større oppholdsrom. Dersom alle beboerne kom samtidig ville det blitt trangt.

Det er kommet forslag om å arrangere flere utflukter fra boligene og i denne forbindelsen burde boligene ha disponert eller anskaffet en minibuss som kan brukes til utflukter.

Personalet har en viktig funksjon i husfellesskapet og som en uttrykker dette;

”De hjelper til i huset med husarbeidet. Det er en ting de gjør her. Også passer de på at vi får medisiner. Også sosialt betyr de veldig mye. I og med at de er oppegående mennesker. Som er fine å forholde seg til. De behandler alle likt og det er en støtte det da. At det er folk som har greie på psykiatri og psykologi. Men noen livslang bolig er det kanskje ikke. Hvis man blir helt frisk så får man kanskje enda mer frihet. For langtidspasienter trenger fred og ro en god stund før de blir friske. Og de har sin egen tilhørighet. Det har vært mye på det å dope deg ned og ikke følge deg opp, og lette på trykket, medisinsk. Så når du kommer ut av det, så trengs det trening, både fysisk og psykisk.”

Trygghet er viktig og noen synspunkter har kommet på at man kan oppleve dårlig atmosfære i boligene.

”...Noen ganger synes jeg det litt dårlig atmosfære her da. Jeg er ikke trygg på alle. Det går på tryggheten og sånn”.

Det oppleves som en stressfaktor at det er så høy turnover på personale. For mange forskjellige å forholde seg. Det kan synes som om det brukes mye deltidsstillinger som forsterker dette utfra et brukersynspunkt.

De samlokaliserte boligene har en viktig betydning for brukernes livskvalitet. Men det er flere utfordringer knyttet til boligene som vedrører aktivitetstilbud og kontinuitet i personalressursen.

Boligtilbudet generelt.

Bruker Spør Bruker har møtt personer som opplever at deres behov for tilrettelagt bolig ikke har blitt møtt.

”.. Ja, men jeg fikk tilbud på, sånn liten hybel uten tilgang til kjøkken og sånn, men jeg er ikke i den alder eller, så, og så jeg som måtte studere og...”

DPS tilbudet

Det er også noen som har fremhevet at DPS sin spesialkompetanse var viktig og tryggheten knyttet til tilgjengelighet i denne forbindelsen. Det har fremkommet flere uttalelser om at DPSn har et aktivitetstilbud som brukerne benytter seg av. Treffsted, trimgruppe, friluftsguppe.

”Jeg har vært utskrevet derfra et par år. Jeg gikk der (DPS) faktisk i flere år.. Det er trygt å komme til Ryen, godt å ha noe utenfor hvor de har tid til å høre på deg. Det var aldri snakk om at det ”nå var det gått en halvtime”. Hadde bestandig en time og den tida gikk så fort, Hadde veldig god kommunikasjon da”

De brukerne som har vært rekruttert synes å ha hatt lite kontakt med DPS – tilbudet.

Sosialtjeneste:

Sosialkontoret har flere vært opptatt av og dets betydning for brukerne. Det har kommet flere synspunkter på at man har god bistand i forhold til forvaltningsavtaler med sosialtjeneste.

”Man må jo skrive avtaler da og når det er i orden så kommer jo pengene enten en eller to ganger i uka, så vi ikke får alt på en gang”.

Det er også Brukere som er usikre på hva man har egentlig krav på som en uttrykte det;

”Mange av oss er mer på sosialkontoret. Vi får den minste utbetalingen i måneden. Minstegrense. Hvis du har under 4.500 tror jeg det er, i inntekter, utenom faste utgifter så får vi resten av sosialkontoret. Det tror jeg er grensen.”

Sosialkontorets bruk av rekvisisjon har BSB fått en del reaksjoner i forhold til. Nedverdiggende å få økonomisk nødhjelp i form av rekvisisjon. Det har fremkommet synspunkter på at man kan ha behov for sosialstønad, men lar være å søke fordi det er for belastende å ha kontakt med sosialtjeneste.

”Fordi jeg tok kontakt med sosialkontoret en gang fordi jeg hadde fryktelig problemer med det, jeg hadde ikke penger rett og slett. Og da kunne jeg gå til, da fikk jeg, jeg fikk hjelp hos dem en stund, men det som skjedde, det var at jeg fikk rekvisisjoner så jeg skulle gå og handle, og det er noe av det mest nedverdiggende jeg har vært med på, altså. Altså, jeg fikk, det gjorde jeg en, to ganger, gjorde jeg det, gikk og handla på butikken med rekvisisjoner, men rett og slett... Og jeg kom i kassa med en lapp... Altså, den, altså, det nytter jo ikke å gå og handle ubegrensa, ikke sant, den er... Jeg måtte gå og regne på hva jeg hadde i kassa, ikke sant. Når du kommer i kassa, så skjønner ikke mennesket hva du kommer med, altså hva er det her?”

”Jeg bad jo spesielt om det, pengene på konto, jeg burde jo ikke gått opp dit og fått en sjekk, for eksempel, for det var det de, ja, tror du at du bare kan komme her og få pengene liksom, det var den tonen. Og da, jeg begynner å grine, jeg, for jeg tåler ikke den tonen. Jeg blir veldig sår og lei meg. Og da er det liksom, ja du kan ikke grine deg til penger liksom.....”. Jeg kan få litt sånn, jeg behøver ikke å få alle pengene på en

gang, altså, hvordan skal det, det er mennesker som må kunne takle det der mye bedre, altså. Det må det bare være. Ikke på den måten der.”

(kontrollfunksjonen...)

”Jeg gikk dit for å få hjelp, jeg håpet at det skulle bli en løsning på det, men jeg var kanskje litt uheldig akkurat på den tida, jeg vet ikke. For det var jo liksom det at vi skulle ha kontoutskrifter og at de var veldig negative til hva jeg hadde brukt pengene mine til og sånne ting, og så prøvde jeg å forklare det, at jeg hadde faktisk ikke oversikten over hva jeg brukte pengene mine på, for jeg hadde... ja, jeg hadde gjort sånn og sånn.”

Flere opplever de har hatt behov for og søkt forvaltningsavtaler, men har blitt frarådet å søke det av ansatte ved sosialtjeneste grunnet lang saksbehandlingstid.

Sosialtjenesten krever innsyn i alle deler av privatøkonomien, og har blitt opplevd negative til hvordan bruker disponerer penger.

Noen brukere er usikker på sine rettigheter. Det siter ved sosialkontorets praksis som brukerne opplever uverdigg. Dette gjelder særlig ordning med rekvisisjon på butikk. Forvaltningsavtaler opplevde brukerne som nyttige hjelpemidler men det virker som det er ulik praksis på tilgjengelighet av dette tilbudet.

Fastleger.

Det er kommet frem positive erfaringer med legetjenesten i Alna på generelt grunnlag hvor den personlige kontakten med legen blir fremhevet som viktig.

Det som er en utfordring i akutfaser er at forekom uttalelser fra brukere om at de ikke ble tatt på alvor når de henvendte seg og ba om hjelp. En bruker formulerte dette slik:

”...og så det var liggende hjemme to døgn, og så etter to døgn, nei, og så jeg hadde..... så brukte jeg armen, og så jeg fikk kun en beskjed at nei, det kunne være noe galt, nei, bare være hjemme, du. Og så gikk jeg til fastlegen min, og så gikk jeg sånn og første ///, og så sa han det var sånn ”hvorfor kommer du sånn, det forklarte jeg hva som skjedde”. Og han bare lurer sånn barn, og jeg hadde så vondt og han sendte meg til røntgen bare en måned etterpå, og det viste seg at jeg hadde to prolaps og har revet muskel.”

En annen forteller om det å ikke få bistand til å få kontakt med nettverket når legekantoret ikke kunne hjelpe

”Jeg og har en negativ erfaring når det gjelder leger. Og jeg fikk panikk. Og tenkte at da fikk jeg gå ned til legen og høre om jeg kunne få noe hjelp. Og, nei, de hadde ikke noe rett til å hjelpe meg på den måten.

Vedkommende ønsket å få tak i ektefelle men mobilen var ute av strøm.

”Og jeg fikk ikke tak i ektefelle, for han var på jobb.” Men det hadde de ikke plikt til å hjelpe meg med(telefon) Så da ble jeg rett og slett kastet ut av legekantoret. Jeg sa jeg sitter her til noen kommer og henter meg. Jeg fikk ikke, jeg ble kasta ut, jeg.”

Fastlege tjenesten får positivt tilbakemelding fra brukerne når det gjelder koordinering av tilbudet. Det er noen erfaringer som tilsier at det å bli tatt på alvor ikke alltid er en realitet.

Aktiv på dagtid

Blir fremhevet som et veldig godt tiltak hvor flere har benyttet seg av dette. Det eneste problemet er plassen.

”Aktiv på dagtid, ja. Det er trening, det. Ja. Det, det har jeg gjort før. Men jeg synes det er så mye folk der, så jeg tror jeg skal starte med noen annen aktivitet for... jeg synes det er fælt å trene i kø. Men det er veldig billig trening, og veldig, veldig fin, den er spesiell for Oslo.”

Aktiv på dagtid er av brukerne fremhevet som svært positivt. Men det fremhevet at det har store kapasitetsproblemer og derved gjør tilbudet kvalitativt dårligere for folk med sosial angst.

Hjemmebaserte tjenester:

Hjemmebaserte tjenester har fått tilbakemeldinger fra de som ikke bor i bofellesskap.

Hjemmebaserte tjenester oppleves også å være en trykghetsfaktor.

En sa; ”for nå har jeg jo hjemmesykepleie hver morgen, og det er i grunnen nok, det, altså, å vite at det kommer noen på døra hver morgen

Det har fremkommet synspunkter på at det er forskjellige personer som kommer hjem til en dag for dag og at de har for dårlig tid.

”Ja. Men det er jo den eneste måten, du må finne deg i, for det er jo forskjellige, forskjellige slags folk som kommer hver dag, og det, før så hadde de jo litt bedre tid. Nå er det fem minutter.

En beskriver at det er ulik praksis hvordan hjemmetjenesten tar hensyn til at de kommer i private hjem. En sa dette slik;

”Og ikke har de der blå greiene på seg heller..... hvis du ikke greier å vaske deg selv hver dag så ser du jo ganske svett ut (?)”.

Man vektla også at det var fremmede som kom og at de;

”.....presenterer seg aldri eller noen ting, de bare ringer på døra og sier ikke noe, bare kommer inn.”

Dette illustrerer problemer med stabilitet i tjenesten.

Flere av brukerne var opptatt av at hjemme tjenesten fungerer som en trykghetsfaktor ved de kommer til bestemte tider. Men tjeneste har en utfordring i hvordan denne organiseres slik at det blir færre personer brukeren må forholde seg til. Det kommer også synspunkter på ansatte ikke respekterer det private hjem gjennom blant annet at man ikke presenterer seg.

Brukermedvirkning i bydel Alna

Opplever å bli spurt ofte om man vil delta i aktiviteter og arbeidsgrupper ved Banken aktivitetshus.

Noen fremhever brukerstyring og brukerdrevne aktiviteter som del av opprettholdelse av arbeidsevne. Dersom brukermedvirkning blir et krav som man må oppfylle – og man ikke klarer det, kan det føre til dårlig samvittighet hos bruker(?)

Folk er positive til en, men har veldig klare tanker på hva en ønsker å legge vekt på. Fører til at de ikke er lydhøre for hva som er viktig for brukeren.

Det har fremkommet synspunkter på at det kan være vanskelig å ha egeninnflytelse i ansvarsgruppe - når man trenger hjelp til å få satt ord på egne følelser. Fører til at deres meninger blir lagt mindre vekt på.

En bruker beskriver møtene med tjenesteapparatet i eksempelvis ansvarsgruppe møter slik;

”Det inntrykket jeg har, er at når vi sitter(på møter) er folk ganske så positive og har, men de har veldig klare tanker om hva som de ønsker å legge vekt på. Og så de er kanskje ikke helt lydhøre nok på hvordan de får fram de tingene som er viktige for meg da. Der kunne jeg ønske at de ble litt mere... altså, jeg vil ikke at de skal slutte å være behandlere og at de bare skal kutte ut sin egen kunnskap, men... jeg vet ikke, det bare slo meg at jeg måtte være ganske bevisst for å få fram mine ting i...”

Det å få sagt det som er viktig for en selv oppleves ikke alltid like lett i ansvarsgruppemøter.

”Ja, jeg kan trenge litt hjelp til å få satt ord på mine egne følelser. Altså, at jeg bruker riktige ord på det, at ikke blir forvirret med /// og sånne ting. For det lager kaos, eller det blir enda mer kaos, til og med. Og det hadde jeg tenkt på forhånd, men jeg fikk ikke sagt det på ansvarsgruppemøtet. ”

Brukermedvirkning er et begrep mange brukere har vanskeligheter med å definere. Det er derimot mange som opplever å bli lyttet til men det kan være vanskelig å formulere egne synspunkter i for eksempel ansvarsgruppe møter.

Individuell plan:

Flere vet ikke hva dette er, og noen har prøvd å finne ut av det – men har det ikke.;

”Jeg har prøvd å finne ut hva det er, men jeg har ikke...”

Noen har selv ikke ønsket plan, fordi man ikke visste hva det var, men har blitt overbevist om nytten ved det å få god informasjon fra psykiatrisk sykepleier.

Det er noen som beskriver at individuell plan må man stå på litt selv for å få. En endring i fokus hos hjelpeapparatet mener brukerne å merke også til det bedre.

”Da bad jeg om det, og først sa psykiatrisk sykepleier at kanskje dette, nei, du trenger vel ikke det, men de sa, jeg bad om program, og så sa, men jeg har jo sammensatte tjenester, og jeg tror at dette kan være bra for meg. Så jeg bad om det, så jeg har hatt to ansvarsgruppemøter.”

”Men det er, det som jeg synes fra forrige ansvarsgruppemøte, det var bare to stykker som møtte opp til et ansvarsgruppemøte hvor alle involverte møtte opp, så har jeg inntrykk av at motivasjonen til behandlerne for å jobbe med individuell plan, den har økt, ganske mye.”

Opplevelser av et gradvis større engasjement for jobbing med plan fra hjelpeapparatet. Det har fremkommet flere erfaringer med at dersom man ber om å få plan – så får man det. På den annen side har det fremkommet erfaringer med at man har bedt om plan – men har blitt frarådet plan av psykiatrisk sykepleier

Noen beskriver at de ikke er motivert for plan alltid.

”da de anbefalte meg det der individuelle planen, da var det ganske nytt. Men så fikk jeg da en psykiatrisk sykepleier som dro meg (ler), og da spurte jeg henne om det, så var det, til og med da jeg var deppa, så var jeg liksom, nei, det var ikke noe for meg, jeg var alt for ung til det, så...”

Manglende brukermedvirkning i plan; opplever at det er de som finner behandlingsmål – og er ikke flinke nok til å spørre bruker,

Det er noen brukere som fremhever at de har vanskelig med å få egne meninger tydeliggjort og at bistandsapparatet må bruke både tid og etterspørre brukerens meninger.

”De virket veldig positive sist, så var det en veldig sånn vennlig og god atmosfære rundt det, og... jeg har inntrykk av, da, de er ikke vant til å jobbe med det enda, så.. det blir lett til at det blir å finne behandlingsmål og jeg kunne godt tenke meg at de blir litt flinkere til å spørre meg.”

Det har fremkommet flere synspunkter fra brukere som ikke tror de har plan, selv om de har sammensatt tjenestetilbud.

Individuell plan oppleves av brukere med erfaring fra IP, at dette er viktig virkemiddel for å utvikle innflytelse på individuelt nivå.

Brukermedvirkning i drift.

Det kom frem problemstillinger knyttet til større grad av brukermedvirkning i tilbudet kan oppfattes på flere måter av brukerne.

”Ja, sånn som det skulle være positivt for oss brukere, at det blir brukerstyrt, men på en måte føler jeg mer at det går inn i en sånn rolle som jeg kanskje har gjort mye tidligere i livet, som gjør at jeg er sjuk, ikke sant, så det blir sånn... helt sånn... feil.”

”Ja, ja, nei, jeg føler jo at andre, liksom, å ja... spør meg mer enn mange andre, det, om ting, det føler jeg jo. Men... når jeg sier nei så får jeg alltid dårlig samvittighet. Så for meg så blir det (...).”

Brukermedvirkning som del av det å opprettholde arbeidsevnen.

”Jeg har opplevd at kanskje det å være engasjert i psykisk helsearbeid er det nærmeste jeg, det er liksom den fliken av arbeidslivet jeg føler jeg får tak i. Nå,

denne sjansen må jeg holde fast på, for det er kanskje den eneste sjansen jeg har til å ha noe med arbeidslivet å gjøre.”

Organisasjonens Mental Helse sin funksjon blir også fremhevet som svært betydningsfull for noen. Det beskrives

”Og så syns jeg har fått veldig mye igjen gjennom Mental Helse, med både nettverket og bli kjent gjennom åpent hus som vi har en gang i uka, hver Torsdag, og de som jeg har blitt kjent med gjennom (arbeidet der). Har fått et veldig godt nettverk. Det beriker livet mitt, virkelig! Føler likesom at jeg selv om jeg ikke jobber så har folk bruk for meg allikevel. Og det er veldig viktig å føle når alt annet er på plass ellers.

Brukerne har ulike erfaringer med å delta i å drifte et tilbud. Noen er redd for ansvaret, mens andre ser personlig vekst i det å få nye arbeidsoppgaver og ansvar. Det er en utfordring å motivere og utvikle rollemodeller for hvordan brukere kan ta et større medansvar. Brukerorganisasjonen blir i denne forbindelse fremhevet som en arena for personlig vekst.

Arbeid og kvalifisering.

Mange beskriver at de vil gjerne ut i jobb, men noen vet ikke lenger hvor man kan henvende seg for å nødvendig bistand utover formidling.

”Nei, altså, jeg vil veldig gjerne ut igjen i jobb, men vet liksom ikke helt hva! Jeg kunne tenke meg en samtale med trygdekontoret for eksempel, og høre hva slags muligheter jeg har. Nå heter det ikke Acetat lenger heller, nå. Nei (ler). (...) Ja, ok. Så jeg vet ikke hvem jeg skal henvende meg til lenger. Men...”

Andre beskriver aktiviteter ved allaktivitetshuset som viktig som ledd i egen utvikling mot å bli yrkesaktiv.

”Jeg ser de dagene jeg har gått på data, så jeg føler at jeg gjør noe sånn at jeg begynte på prosessen å komme meg ut i jobb, da. Og da føler jeg liksom at det er en mening. Men jeg blir fort deppa av å liksom bare bli sittende.”

Mulighetene for arbeid og kvalifisering står sentral i rehabiliteringen av den enkelte bruker og mange vil gjerne ut i arbeidslivet.

Oppsummering av viktige funn:

Det er betydelig positiv tilbakemelding på bofellesskapet i bydelen og Banken aktivitetshus. For noen av de med lengst institusjonsopphold oppleves husfellesskapet som et godt egnet tiltak som en overgang til ”normal” tilværelsen. Dette gir også utfordringer som i forhold til trygghet i bosituasjonen hvor personalet blir fremhevet som viktig ressurs. Det kommer frem utfordringer i forhold til stabilitet i personalet som for husfellesskapet blir fremhevet skaper utrygghet. For hjemmetjenesten reises lignende problemstillinger men også utfordringer knyttet til hvilken kotyme man utviser ved hjemmebesøk

Brukerne fremhever ulike ting når det gjelder hva tiltakene innebærer av positive ting.

Brukerne fremhever betydningen av å skape en hverdag som bryter isolasjon og hvor man har et lavterskeltilbud for å be om hjelp.

Brukermedvirkning er et begrep som mange legger mye forskjellig i. Det var flere brukere i Alna som hadde et forhold til begrepet med utgangspunkt i å være aktiv i brukerråd og i Mental Helse.

Brukermedvirkning definert til at brukere driver tilbud selv kan for noen bli feil hvis de som de selv sier "hadde hovedproblem med å ta for mye ansvar" For andre fremhever at dette nettopp kan kvalifisere eller styrke den enkelte til å komme ut i arbeid.

Individuell plan har bydelen en utfordring i å implementere i og med at flere med sammensatte behov ikke viste om de hadde plan eller ikke. Det kan synes som om holdningene hos brukeren og hos ansatte påvirker sterkt hvordan og i hvor stort omfang bruken av individuell plan faktisk blir.

Holdningene hos enkelte leger var også et tema. Noen brukere følte at de ikke nådde fram med sitt ærend til legen, samt at de ikke ble tatt på alvor i forhold til kroppslige plager, smerter med videre. Det ble nevnt eksempler på at skader ble oversett av legen.

Følelsen av å ikke bli hørt eller forstått var noe som gikk igjen i forhold til andre tjenesteytere også, herunder sosialtjenesten og hjemmetjenesten. I tillegg opplevde en del brukere møtet med sosialkontoret stigmatiserende. Blant annet følte de at hver krone de brukte måtte redegjøres for. De følte det også nedverdiggende å få bonger istedenfor kontanter, blant annet fordi det skapte oppmerksomhet hos andre kunder, når de skulle gjøre opp for seg i kassa og butikkpersonalet ikke visste hvordan de skulle håndtere dette.

Aktiv på dagtid blir fremhevet positivt og andre har klare mål om å komme i arbeid. I sistenevnte tilfelle var ikke NAV (Aetat eller Trygd) aktivert.

Dialogkonferansen

I etterkant av datainnsamling etter Bruker Spør Bruker avholdes en dialogkonferanse. Dette er en metode for å skape likeverdig dialog om de tema som prosessdokumentet omtaler. Hensikten er både å supplert data – og få validert de funn som er kommet frem i forbindelse med Bruker Spør Bruker.

I **Bydel Alna** ble det gjennomført dialogkonferanse i midten av april. Dialogkonferansen samlet **29** deltakere fra bydelen med både brukere og bydelens tjenesteutøvere til stede. Prosessdokumentet som var utarbeidet på grunnlag av Bruker spør Bruker ble presentert og det ble invitert til en dialog rundt de tema denne tok opp.

I dialogkonferansen ble deltagerne oppfordret til å peke på de tema i rapporten som var viktig. De ble også oppfordret til å finne fram til tema som ikke var berørt eller tema som bør utdypes i henhold til rapporten.

I tilknytning til dialogen finner vi det verdt å nevne følgende kommentarer/innsspill til rapporten;

Ansvarsgruppen som arbeidsverktøy ble av deltagerne fremhevet som viktig. Men det å komme til orde i egen ansvarsgruppe kunne være problematisk. I et samhandlingsperspektiv er det viktig at man kommer til orde. Dette er noe det må jobbes med, både av ansatte og brukere.

DPS-tilbudet ble også trukket frem som et godt og nyttig tilbud, men samarbeidet mellom bydel og DPS må bli bedre. Spesielt må informasjonsflyten bli bedre med hensyn til å være oppdatert på tilbudet i bydelen fag omvendt. Brukere forteller at de måtte ha basert seg på informasjon fra andre brukere.

Det ble fremhevet at dette er særlig viktig i forhold til koordinatorfunksjonen å ha oversikt over tilbudene., og da er det viktig med stabilitet hos koordinatorene for å få dette til.

Noen mener at aktivitetshusene bidrar til kontinuitet i bydelen på dette området. Internett er viktig for at brukerne kan finne tilbudene og her er kommunens tilbud ikke godt nok.

Det kom frem synspunkter på at man vet ikke hvor man skal henvende seg når det gjelder arbeid og kvalifisering. Det er nødvendig å tenke kreativt når det gjelder Arbeid og Sysselsetting hvor man kan få muligheter for deltidsjobber i gode psykiske perioder.

Brukermedvirkning var et sentralt tema ved konferansen. Noen arenaer/forum kan bli for store for å få realisert brukermedvirkning hvor man har dialog mellom bruker og tjeneste. Ved Aktivitetshuset er det begrenset hva man kan bestemme over.

Det er en utfordring for tjenesten å kunne gi forventinger til brukere uten at de opplever å bli for mye ansvarliggjort. Brukermedvirkning handler også om ansvarliggjøring av brukeren mener noen.

Individuell plan (IP) er ukjent for mange. Om den individuelle planen skal fungere etter sin hensikt så er det viktig at den ikke bare er et papir. Det fremheves at selv om man har i IP så er det ikke sikkert den fungerer.

Deltagerne ble, som nevnt, utfordret på å ta opp tema som ikke var omtalt i rapporten eller som de nevnte burde utdypes mer. I denne forbindelse kom følgende frem.

Savnet litt mer utdypning i forhold til innholdet i aktivitetshusene. Man savnet mer informasjon fra brukere ved Veslestua. Banken og Veslestua er svært forskjellig og det burde være flere aktiviteter på Veslestua. Veslestua er ikke åpent på mandager og det mener brukere at den burde vært. Det kom frem spørsmål om hvordan begge aktivitetshustilbudene kan gjøres bedre kjent. De skal komplimentere hverandre. Kirken har også åpent tilbud for de som ønsker det.

Det kom frem synspunkter på at man burde ha mer fokus på fysisk aktivitet når man er psykisk syk. Det å komme seg til og fra et tilbud om organisert fysisk aktivitet er en utfordring. En bruker hadde erfaring med å bli frarådet å søke om kommunal ressurs til å få følge til og fra. Det ble opplyst at dette var mulig og synliggjorde til en hvis grad ulik forståelse i tjenesten om dette.

Det kom synspunkter på at brukermedvirkning blir tilfeldig og på spørsmål om hvilken måte man får innflytelse. Bydelen har et brukerråd, men hvordan man kan melde saker inn til det er ikke så tydelig. Det blir opplyst at brukerrådet er lydhøre.

Man får mulighet til å delta i arbeidsgrupper og man opplever mer at man bli hørt. Noen savnet å få en godtgjøring for å delta i arbeidsgrupper. Manglende godtgjøring kan gå utover motivasjonen for deltagelse.

Videre kom det forslag om at opplæring burde være felles for brukere og ansatte.

Det ble av en etterlyst en kvantitativ undersøkelse i tillegg til denne, hvor en sammenligning hadde vært fint.

Veien videre;

Bydelsadministrasjonen oppsummerte med følgende punkter:

Bydelen ønsker å få resultatene fra dette arbeidet inn i de fleste sammenhenger. Man må fortsette å dele erfaring sammen, både ansatte og brukere. Denne konferansen var en start på at man får samlet brukere/ansatte.

I fjor hadde man et brukerseminar og dette skal gjentas hvert år. Brukerrådet er med i planleggingen på dette. Men utfordringen er å få med bredden i folk som bruker tjenestene. Hvordan målbare flest mulig av brukerne? Når det gjelder dialogmøtene med politikere og brukere står brukerrådet sentralt.

Utvikling av brukermedvirkning blir viktig. På systemnivå – brukerråd – individuelle planer. Man prøver nå ut betalt deltagelse ved banken/veslestua – sett i relasjon til arbeid/kvalifisering. Videre planlegges et temaseminar med brukere til høsten – kanskje dialogkonferanse.

Når det gjelder samarbeidsforumet for bydel og DPS, må disse resultatene bringes inn for dette formelt.

De som har deltatt i undersøkelsen er rekruttert fra aktivitetshusene. De fleste tjenester som er nevnt i rapporten var til stede på konferansen. De tar med tar med innspill fra konferansen og rapporten tilbake til sine enheter. Koordinerende enhet i bydelen (var her) og vil også få forelagt ferdig rapport. Sender ut rapporten til alle dialogkonferansedeltakere.

Når det gjelder individuell plan, må dette tas tak i.

Almennlegeutvalget får jo med seg en hyggelig tilbakemeldinger.