

Evaluering av HUSK - Høgskole- og universitetssosialkontor

Et forsøk med nye samarbeidsformer mellom
forskning, utdanning, praksis og brukere

Delrapport 2

Trude Gjernes
Trond Bliksvær
Lise Lien

30 år
1979-2009

**NORDLANDS
FORSKNING**
Nordland Research Institute



Evaluering av HUSK
- Høgskole- og universitetssosialkontor
Et forsøk med nye samarbeidsformer mellom
forskning, utdanning, praksis og brukere
Delrapport 2

av

Trude Gjernes,
Trond Bliksvær,
Lise Lien

NF-rapport nr. 8/2010

ISBN-nr.: 978-82-7321-597-0
ISSN-nr.: 0805-4460

REFERANSESIDE

- Rapporten kan også bestilles via nf@nforsk.no

Tittel Evaluering av HUSK - Høgskole- og universitetssosialkontor Et forsøk med nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, praksis og brukere. Delrapport 2.	Offentlig tilgjengelig: Ja	NF-rapport nr.: 8/2010
	ISBN nr. 978-82-7321-597-0	ISSN 0805-4460
	Ant. sider og bilag: 246	Dato: Juni 2010
Forfattere Trude Gjernes Trond Bliksvær Lise Lien	Prosjektansvarlig (sign): Trude Gjernes	
	Adm. direktør: Gry A. Alsos	
Prosjekt 1102	Oppdragsgiver Arbeids- og velferdsdirektoratet	
	Oppdragsgivers referanse	
Sammendrag HUSK (høgskole- og universitetssosialkontor) er et femårig forsøk. Siktemålet er å styrke kunnskap og kvalitet i sosialtjenesten/NAV ved å videreutvikle og utvikle nye og likeverdige samarbeidsformer mellom sosialtjenesten/NAV, forskning, utdanning og brukere. Forsøket pågår i Stavangerregionen, Midt-Norge, Osloregionen og Agder. Nordlandsforskning evaluerer forsøket på oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet.	Emneord Sosialt arbeid Samarbeid Kunnskapssyn Brukermedvirkning Keywords Social work Collaboration Knowledge perspectives Client participation	
Andre rapporter innenfor samme forskningsprosjekt/program ved Nordlandsforskning	Salgspris NOK 250,-	

Nordlandsforskning utgir tre skriftserier, rapporter, arbeidsnotat og artikler/foredrag. Rapporter er hovedrapport for et avsluttet prosjekt, eller et avgrenset tema. Arbeidsnotat kan være foreløpige resultater fra prosjekter, statusrapporter og mindre utredninger og notat. Artikkel/foredragsserien kan inneholde foredrag, seminarpaper, artikler og innlegg som ikke er underlagt copyright rettigheter

FORORD

Med forsøket HUSK (Høgskole- og Universitetssosialkontor) har Arbeids- og velferdsdirektoratet lagt til rette for å styrke kvaliteten på sosiale tjenester. Undersøkelser har vist at det er behov for å løfte fram, endre, utvikle og videreutvikle kunnskapsgrunnlaget for slike tjenester. Forsøket HUSK tar sikte på å styrke kvaliteten på sosiale tjenester gjennom å etablere arenaer for forpliktende samarbeid mellom brukere, sosialtjenesten, forskning og utdanning, gjennom å styrke praksisbasert forskning og gjennom å styrke forskningsbasert kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse.

Forsøket er lagt til vertsinstitusjoner (universitet og høyskoler) i Stavanger, Kristiansand, Trondheim og Oslo som leder hver sine lokale prosjekt. Det er knyttet et visst antall kommuner, brukerorganisasjoner og uorganiserte brukere til hvert lokalt prosjekt. Forsøket er et samarbeid mellom aktører med ulik kunnskaps- og kompetansegrunnlag og som innehar ulike posisjoner i sosialtjenesten/NAV og forsknings- og utdanningsinstitusjonene. Forsøket pågår i perioden 2006-2011.

Dette er den andre av totalt tre evalueringsrapporter om HUSK. Den første kom i 2008. Evalueringen har pågått siden 2007. Evalueringen er gjort på oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Vi vil rette en takk til Arbeids- og velferdsdirektoratet, HUSK Stavangerregionen, HUSK Agder, HUSK Midt-Norge og HUSK Osloregionen for godt samarbeid. En spesiell takk til dem som la så godt til rette for vår intervjuundersøkelse og til alle som har bidratt til evalueringen gjennom samtaler og intervju. Vi vil også takke brukere og alle ansatte i HUSK-kommuner og kontrollkommuner som tok seg tid til å svare på vårt spørreskjema.

Bodø 14. april 2010

INNHold

FORORD.....	1
SAMMENDRAG	5
DEL I	20
1 INNLEDNING	20
1.1 EVALUERINGEN.....	22
1.2 KORT OM RAPPORTEN	23
2 ORGANISERINGEN AV HUSK	25
2.1 SENTRAL PROSJEKTORGANISERING.....	25
2.2 LEDELSE.....	26
2.2.1 Ekspertgruppe.....	27
2.2.2 Fra referansegruppe til kontaktmøte	28
2.2.3 Prosjektlederforum	29
2.3 LOKAL PROSJEKTORGANISERING	29
2.4 NETTVERKSSAMLINGER.....	30
2.5 INFORMASJON OG FORMIDLING	30
3 METODE OG DATAGRUNNLAG	33
3.1 KVALITATIVT DATAGRUNNLAG	33
3.2 KVANTITATIVT DATAGRUNNLAG.....	36
3.2.1 Spørreskjemabasert undersøkelse til ansatte i sosialkontorene/NAV-kontorene	36
3.2.2 Spørreskjemabasert undersøkelse til brukere av sosialkontor	41
DEL II.....	44
4 HUSK AGDER.....	46
4.1 PROSJEKTOVERSIKT - HUSK AGDER.....	47
4.2 PARTENES ERFARINGER FRA FORSØKSPROSESSEN	51
4.2.1 Samarbeid mellom partene i prosjektet	52
4.2.2 Kunnskap og forskning	58
5 HUSK OSLOREGIONEN	61
5.1 PROSJEKTOVERSIKT - HUSK OSLOREGIONEN	62
5.2 PARTENES ERFARINGER MED FORSØKSPROSESSEN	65
5.2.1 Samarbeid mellom partene i prosjektet	65
5.2.2 Kunnskap og forskning	70

6	HUSK MIDT-NORGE	74
6.1	PROSJEKTOVERSIKT – HUSK MIDT-NORGE	75
6.2	PARTENES ERFARINGER MED FORSØKSPROSESSEN	80
6.2.1	<i>Samarbeid mellom partene i prosjektet</i>	81
6.2.2	<i>Et likeverdig samarbeid</i>	83
6.2.3	<i>Kunnskap og forskning</i>	84
7	HUSK STAVANGERREGIONEN	88
7.1	PROSJEKTOVERSIKT - HUSK STAVANGERREGIONEN	89
7.2	PARTENES ERFARINGER MED FORSØKSPROSESSEN	95
7.2.1	<i>Samarbeid mellom partene i prosjektet</i>	95
7.2.2	<i>Kunnskap og forskning</i>	103
8	ANALYSE AV SPØRREUNDERSØKELSEN BLANT ANSATTE I SOSIALKONTORENE	107
8.1	UTVALGET	107
8.1.1	<i>Svarprosent</i>	107
8.1.2	<i>Bakgrunnskjennetegn</i>	108
8.2	SPØRSMÅL OM KUNNSKAPSGRUNNLAG/ KUNNSKAPSBASERT SOSIALT ARBEID	113
8.2.1	<i>Oppsummering</i>	117
8.3	OPPLEVD NYTTE AV FORSKNINGSRESULTATER I EGET ARBEID	118
8.3.1	<i>Hva kan en forskningsbasert praksis bidra til?</i>	119
8.3.2	<i>Hindre for å utvikle en praksis basert på forskning</i>	121
8.3.3	<i>Oppsummering</i>	123
8.4	SPØRSMÅL OM KOMPETANSEBEHOV, KOMPETANSEUTVIKLING OG KOMPETANSEAKTIVITETER	124
8.4.1	<i>Samlede kompetanse på arbeidsstedet tilstrekkelig?</i>	126
8.4.2	<i>Typer av udekket kompetansebehov ved arbeidsstedet</i>	127
8.4.3	<i>Oppsummering</i>	129
8.5	MULIGHET TIL Å DRIVE FAGUTVIKLING	130
8.5.1	<i>Lesing av faglitteratur</i>	134
8.5.2	<i>Deltakelse i utviklingsprosjekt</i>	136
8.5.3	<i>HUSK-prosjekter</i>	138
8.5.4	<i>Oppsummering</i>	140
8.6	KVALITET PÅ TJENESTENE	141
8.6.1	<i>Oppsummering: Kvalitet på tjenestene</i>	144
8.7	BRUKEREN OG BRUKERMEDVIRKNING	145
8.7.1	<i>Oppsummering</i>	149
8.8	BETYDNINGEN AV NAV	149
8.8.1	<i>Oppsummering</i>	154

DEL III	157
9 VURDERING AV FORSØKSPROESSEN I HUSK	157
9.1 ORGANISASJON OG SAMARBEID.....	157
9.1.1 Prosjektorganisering og samarbeid.....	158
9.1.2 Forankring i fag – og tjenestestrukturen	160
9.1.3 Samarbeid mellom forskning/undervisning, praksis og brukere	168
9.1.4 Brukermedvirkning og brukerkarrieren	172
9.2 KUNNSKAPSSYN	180
9.3 KORT VURDERING AV DIREKTORATETS ROLLE I FORSØKSPROESSEN	188
9.3.1 Målsettinger	188
9.3.2 Organiseringen av prosjektet	188
9.4 UHENSIKTSMESSIGE TILTAK.....	191
9.5 FORMIDLING	191
9.6 TRE STRATEGISKE MÅL.....	191
9.7 INNSPILL TIL FORSØKSPROESSEN VIDERE	195
REFERANSER	197
VEDLEGG 1	199
VEDLEGG 2	230
PUBLISERINGSLISTE OG LISTE OVER FOREDRAG.....	230
VEDLEGG 3	236

SAMMENDRAG

HUSK

HUSK (Høgskole- og universitetssosialkontor) er et femårig forsøk med det siktemål å styrke kunnskap og kvalitet i sosialtjenesten/NAV ved å videreutvikle og utvikle nye og likeverdige samarbeidsformer mellom sosialkontortjenesten/NAV, forskning, utdanning og brukere.

Forsøket er delt inn i fire lokale prosjekt:

- HUSK Stavangerregionen ledet av Universitetet i Stavanger (UiS)
- HUSK Midt-Norge ledet av Universitetet i Trondheim (NTNU) og Høgskolen i Sør – Trøndelag (HiST),
- HUSK Osloregionen ledet av Høgskolen i Oslo (HiO) og Diakonhjemmets sosialhøgskole (DIASOS)
- HUSK Agder ledet av Universitetet i Agder (UiA) (fram til 2007 Høgskolen i Agder, (HiA).

Forskning har vist at mye av arbeidet i velferdstjenestene i stor grad er styrt av hverdagsnær kunnskap, og at de viktigste kildene til utøvende praksis kommer fra yrkesutøvernes egen livserfaring, klienter og kollegaer. HUSK-forsøket tar sikte på å endre dette ved å styrke både bruken av kunnskap som er forskningsbasert og kompetanse som skriver seg fra brukere.

Forsøket HUSK bygger på tidligere kompetansesatsinger, som Utviklingsprogrammet (1991-1994), Styrkingsprogrammet (1994-1997) og Handlingsplanen Kunnskap og brubygging (1998-2001). Det er også forutsatt at forsøket skal gjennomføres i henhold til Lov om sosiale tjenester, hvor målet er å fremme økonomisk og sosial trygghet, bedre levevilkårene for vanskeligstilte, bidra til økt likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer.

HUSK skiller seg fra de øvrige kompetansesatsingene ved at brukere, praktikere, forskning og undervisning er likestilte parter i forsøket. Begrunnelsen er at samtlige parter innehar kompetanse, som er ulik, men ikke desto mindre av verdi for sosialtjenesten og som samlet sett kan øke kvaliteten på det sosiale arbeidet.

Den første analysen av forsøksprosessen ble publisert i 2008. Denne rapporten viser resultatene fra oppfølgingsundersøkelsen fra 2009. Undersøkelsen er gjort

på oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet. Rapporten er basert på intervjuundersøkelser med deltakere i forsøket HUSK, dokumentanalyser og en spørreundersøkelse til ansatte i sosialtjenesten/NAV.

Evalueringen

Evalueringen beskriver og vurderer HUSK-aktivitetene opp mot målene for HUSK. I tråd med oppdragsgivers bestilling blir følgende spørsmål berørt:

- Hvordan er aktivitetene i HUSK organisert med henblikk på samarbeid mellom partene i HUSK?
- I hvilken grad er aktivitetene som er igangsatt i HUSK forankret og integrert i fag- og tjenestestrukturen, det vil si sosialtjenesten/NAV og universitet og høyskoler?
- Hvordan kommer brukermedvirkning konkret til uttrykk?
- Hvilke kunnskapssyn preger utformingen og gjennomføringen av prosjekter i forsøket?
- Har forsøket utviklet nye modeller og metoder som fører til fagutvikling?
- Kan noen av aktivitetene som er igangsatt i regi av HUSK beskrives som uhensiktsmessig?
- Har direktoratets rolle bidratt til å styrke gjennomføringsevnen på lokalt nivå?
- Hvilken formidlingsaktivitet har aktørene i prosjektene vært involvert i? Dette gjelder publikasjoner og foredrag, eventuelt andre fremstillingsformer.

Organiseringen av HUSK

Arbeids- og velferdsdirektoratet har det overordnede ansvaret for HUSK med en sentral prosjektleder. I utgangspunktet utgjorde en sentral styringsgruppe, en referanse gruppe og en nordisk ekspertgruppe den overordnede ledelsen for forsøket. I 2008 ble dette endret slik at forsøket nå har en sentral ledergruppe, en ekspertgruppe og et kontaktmøte. Inntil våren 2008 hadde Sosial- og helsedirektoratet ansvaret for HUSK.

HUSK er organisert i fire lokale prosjekter, med tilhørende delprosjekter: HUSK Osloregionen, HUSK Midt-Norge, HUSK Agder, og HUSK Stavangerregionen. Hvert lokalt prosjekt har en lokal prosjektleder, tilsvarende gjelder for delprosjektene. De lokale prosjektene har etablert styringsgrupper og flere har etablert brukerforum.

Den daglige virksomheten i forsøket HUSK ved Arbeids- og velferdsdirektoratet ivaretas av en nasjonal prosjektleder. Arbeids- og velferdsdirektoratet opprettet en nordisk ekspertgruppe som skal bistå forsøket med råd og innspill. Det er opprettet et Prosjektlederforum for de lokale prosjektlederne. Dette er en arena for dialog omkring drifting, lederroller, framdrift og måloppnåelse i forsøket. Forsøket arrangerer nettverkssamlinger årlig i hele prosjektperioden for samtlige deltakere i HUSK. Dette er en arena for utveksling av kunnskap, kompetanse og erfaringer. Det er også vedtatt at prosjektdeltakerne skal formidle kunnskaper og erfaringer som høstes fra prosjektarbeidet.

Metode

Hensikten med denne evalueringen er å undersøke utviklingen i forsøket. Mer konkret skal vi undersøke og belyse selve forsøksprosessen, og vurdere resultatene av forsøket.

Undersøkelsene er basert på kvalitative og kvantitative metoder. Det kvalitative datagrunnlaget for undersøkelsen består primært av intervjudata og dokumenter; årsrapporter fra de fire lokale HUSK-prosjektene for 2008, prosjektkatalog utarbeidet av Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV), publikasjoner og møtereferat. Sekundært består datagrunnlaget av observasjoner som er gjort i sammenheng med møter i forsøket. Intervjuundersøkelsen som ligger til grunn for denne rapporten ble gjennomført høsten 2009. Det ble gjort en tilsvarende intervjuundersøkelse våren 2008. Utvalget består av representanter fra brukere, ansatte i sosialtjenesten/NAV, forskning/undervisning, den sentrale prosjekt-administrasjonen og ekspertgruppen.

Intervjuene var tilrettelagt med tanke på å undersøke samarbeidsforholdene mellom partene i forsøket, organisering, brukermedvirkning, forankringen av HUSK i sosialtjenesten/NAV, kunnskapssyn, implikasjoner av prinsippet om likeverdighet, hvilken forskning som er igangsatt, formidling av informasjon om og resultater fra HUSK-prosjekter.

Det kvantitative datamaterialet som ligger til grunn for analysene i denne delrapporten ble samlet inn gjennom en spørreskjemaundersøkelse til ansatte ved sosialkontor/NAV-kontor. Det er også gjennomført en mindre spørreskjemabasert brukerundersøkelse.

Ansatteundersøkelsen er en videreføring av en undersøkelse som ble gjennomført omkring årsskifte 2007/2008. Undersøkelsen har et kvasieksperimentelt design

med en eksperimentgruppe og en kontrollgruppe. HUSK-kommunene er eksperimentgruppen og HUSK-forsøket er intervensjonen vi ønsket å undersøke effekten av. Målgruppen for undersøkelsen er personer i den kommunale sosialtjenesten som driver sosialfaglig arbeid. Svarprosenten i HUSK-kommunene var 73 % og 84 prosent i kontrollkommunene.

Brukerundersøkelsen fra 2007/2008 var også basert på et kvasieksperimentelt design. Dette viste seg imidlertid å være en uegnet metode slik HUSK-prosjektet hadde utviklet seg. Etter ønske fra oppdragsgiver ble det likevel gjennomført en mindre undersøkelse med tilsvarende design høsten 2009. Datagrunnlaget for denne delundersøkelsen er dessverre for lite til at det er mulig å gjøre pålitelige analyser om effekten av HUSK. Vi har like vel valgt å ta med frekvensfordelinger for materialet samlet i vedlegget siden disse kan gi informasjon om hvordan utvalget fordelte seg på de spørsmålene som ble stilt.

Kort orientering om hvert enkelt lokalt prosjekt

HUSK AGDER

HUSK Agder ble etablert ved årsskiftet 2006/2007 som et samarbeid mellom Høgskolen i Agder (HiA), nå Universitetet i Agder (UiA), Flekkefjord, Kristiansand, Mandal, Songdalen, Søgne og Lillesand kommuner og brukerorganisasjonene ROM og A-LARM. Samarbeidet mellom partene er en videreføring og en utvidelse av et samarbeid som ble opprettet med etableringen av "Praxis sosial" i Vest-Agder. HUSK Agder har etablert et brukerforum.

HUSK Agder har knyttet sin teoretiske forankring til tre perspektiver:

- teorier om læring i organisasjoner
- voksenpedagogisk perspektiv
- aksjonsforskning /aksjonslæring

Ved utgangen av 2009 hadde HUSK Agder følgende delprosjekter: (Delprosjektene har igangsatt flere mindre prosjekter)

- Felles overbygning
- Kompetanseutvikling og samarbeid og samordning på tvers
- Samarbeid sosialkontor - NAV
- Brukerperspektiv i sosialt arbeid

- Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn - et kompetanseoppbyggingsprosjekt

HUSK Agder er i vekst og det tegner seg et stadig mer komplekst bilde av virksomheten. HUSK Agder har utvidet prosjektporteføljen med to assosierte prosjekt siden 2008. Det ene handler om forskningsbasert økonomisk rådgivning, det andre er en evaluering av opplæringsprogrammet for personer som skal være kompetanseveiledere i forbindelse med Kvalifiseringsprogrammet. Prosjektoversikten for HUSK Agder viser at det først og fremst er lagt vekt på å skaffe til veie erfaringsbasert kunnskap, de fleste prosjektene er kartleggingsprosjekter og det gjøres bruk av kvalitative metoder. De har også vektlagt prosjekter som retter seg mot sosialtjenesten/ansattes arbeidsmåter og vilkår.

HUSK Osloregionen

HUSK Osloregionen er et samarbeid mellom Høgskolen i Oslo, Avdeling for samfunnsfag (HiO), Diakonhjemmets Høgskole, Avdeling for sosionomutdanning (Diasos) Oslo kommune ved bydelene Bjerke, Sagene og St.Hanshaugen, Bærum kommune, og for brukerorganisasjonen Velferdsalliansen KREM.

HUSK Osloregionen har etablert et nettverk for etikk og et forum for brukarmedvirkning, to sentrale satsningsområder for HUSK Osloregionen. Det er også opprettet et publiseringsutvalg som skal bidra til kvalitetssikring av publikasjoner.

Ved utgangen av 2009 hadde HUSK Osloregionen følgende delprosjekter (delprosjektene kan bestå av flere mindre prosjekter):

- Bolig, arbeid og deltakelse
- HUSK tiltakskjeden
- Ung i jobb
- NAV-Sagene sosialtjeneste som samarbeidsarena for kunnskapsutvikling, brukarmedvirkning og undervisning
- Partnerskap - empowerment i praksis
- HUSK helseavklaring – prosjektet ble avbrutt

Til forskjell fra de øvrige lokale prosjekt har HUSK Osloregionen en desentralisert organisasjonsmodell. Det vil si at prosjektledelsen er lagt til bydeler, KREM og Bærum kommune. Aktivitetene i prosjektet styres også fra disse organisatoriske enhetene. Hvert delprosjekt har representanter fra forskning/utdanning,

praksisfeltet og brukersiden. Brukerrepresentantene synes imidlertid å ha fått betydelig innflytelse i HUSK Osloregionen i løpet av det siste året. Prosjektoversikten viser at HUSK Osloregionen har vektlagt prosjekter som henvender seg både til ansatte i praksisfeltet og brukere. Det er likevel grunn til å peke på at de fleste prosjektene omhandler brukere, i en eller annen form. Flere er rent rehabiliterende prosjekter, og noen kan karakteriseres som klassifiserende prosjekter. likhet med de øvrige legger også HUSK Osloregionen vekt på betydningen av kunnskap som er konkret og spesifikk i forhold til brukere og ansatte i tjenesteapparatet.

HUSK Midt-Norge

HUSK Midt-Norge er et samarbeid mellom Høgskolen i Sør-Trøndelag (HiST), kommunene Namsos, Verdal, Trondheim, Midtre Gauldal, Klæbu, Surnadal og Kristiansund, NTNU Samfunnsforskning A/S og brukerorganisasjonen Velferdsalliansen. HUSK Midt-Norge har opprettet blant annet et diskusjonsforum og ”faglig ettermiddag” en gang pr. måned.

HUSK Midt-Norge har knyttet sine delprosjekter til følgende 3 perspektiver:

- Brukerperspektivet
- Minoritetsperspektivet
- Praksisperspektivet

Ved utgangen av 2009 hadde HUSK Midt- Norge følgende delprosjekter (delprosjektene kan bestå av flere mindre prosjekter):

- HUSK Midt-Norge – Kunnskap for praksis
- Fagtekst- Ny skrivepraksis som faglig arbeid i NAV og helse- og sosialtjenesten
- Managementprosjektet
- Arbeidsevnevurderingen i NAV
- Brukermedvirkning mellom ideologi og praksis – Sosialt arbeid i overgangen til NAV
- Brukerinnflytelse
- Virkelighetsforståelse i samarbeid bruker/hjelper – en bro til mer virksomme tjenester?
- Refleksjonsgrupper som kunnskapsutvikling i praksis
- 71 familier

- Gode grep for varig endring
- Virksomme elementer i tett individuell oppfølging
- Fellesprosjektet

I tillegg har HUSK Midt-Norge gjennomført 4 delprosjekter som er avsluttet (se vedlegg).

En stabil stamme av personer og kommuner har vært med i prosjektet fra starten og dette bidrar til stabilitet i miljøet. I likhet med de øvrige lokale prosjektene deltar representanter fra praksis, brukere, forskning og undervisning i prosjektet. Men i motsetning til de øvrige er ikke representanter fra brukersiden og praksis involvert i driftingen av delprosjekter på samme måte som i de øvrige lokale prosjektene. Prosjektoversikten viser at HUSK Midt-Norge vektlegger prosjekter rettet mot sosialtjenesten/NAV. Mange er kartleggingsprosjekter og de vektlegger praksiskunnskap og erfaringskunnskap. HUSK Midt-Norge er derfor også opptatt av kunnskap som er konkret og spesifikk i forhold til brukere og ansatte. Ansatte synes imidlertid å stå i forgrunnen.

HUSK Stavangerregionen

HUSK Stavangerregionen er et prosjektsamarbeid mellom Universitetet i Stavanger (UiS) og sosialkontortjenestene i Stavanger, Sandnes, Sola og Randaberg kommune. Prosjektets øverste formelle organisatoriske nivå er styringsgruppen

Fra 2007 har HUSK Stavangerregionen hatt egne lokaler ved Universitet i Stavanger. Det betyr at en del av deltakerne i HUSK er samlokalisert. Dette gjelder det lokale prosjektets ledere, rådgiverne med brukererfaring, og enkelte forskere som arbeider med spesifikke prosjekter. Det er også anledning for praktikere som er involvert i HUSK å benytte kontorlokalene når det er ønskelig. HUSK Stavangerregionen har lagt sterkt vekt på brukerperspektivet, og ansatt brukere som rådgivere med brukererfaring.

Ved utgangen av 2009 hadde HUSK Stavangerregionen følgende delprosjekter. (Delprosjektene kan bestå av flere mindre prosjekter):

- Marginalisering, inkludering og ekskludering i offentlig tjenesteyting
- Teatergruppen Ville Veier
- Fra midlertidig til varig bolig
- Tid og sted i rusmiddelavhengiges dagligliv

- Veien ut av prostitusjon
- Personvern for mottakere av tjenester og stønader i NAV
- Brukernes medvirkning og innflytelse ved utforming av vilkår for sosial stønad
- HUSK Møteplassen
- Eldre innvandrere fra ikke-vestlige land og NAVs arbeidslinje
- Personvern for mottakere av tjenester og stønader i NAV

I tillegg har HUSK Stavangerregionen gjennomført 4 delprosjekter som er avsluttet (se vedlegg).

HUSK Stavangerregionen er et samarbeid mellom brukere, praktikere og forskere. Man har også samarbeid med eksterne institusjoner slik som Helse Vest. HUSK Stavangerregionen har også lagt betydelig vekt på brukerperspektivet og å involvere brukere i organiseringen og driften av delprosjekter. Prosjektoversikten viser at mange av delprosjektene i HUSK Stavangerregionen er kartleggende og anvender kvalitative metoder. De fleste vektlegger erfaringskunnskap – og kunnskap som er konkret og spesifikk i forhold til brukere og ansatte i sosialtjenesten/NAV. Det siste forholdet er gjennomgående trekk ved alle de lokale HUSK-prosjektene. Et annet gjennomgående trekk er at det er vanskelig å forankre HUSK i praksisfeltet – dette gjelder samtlige HUSK-kommuner.

Samlede resultater fra evalueringen

Resultatene av evalueringen som blir presentert under gjelder for samtlige lokale HUSK-prosjekter. Overskriftene viser til problemstillingene som er gjort rede for ovenfor. Generelt kan det sies at det statistiske materialet ikke dokumenterer en entydig positiv effekt av HUSK, men noen funn peker i retning av positive effekter av forsøket. Det kvalitative materialet viser at aktiviteten i HUSK er omfattende, innrettet mot forsøkets målsettinger og nyskapende. Forsøket utvikler ny kunnskap både gjennom forskning og gjennom nye samarbeidsformer. Det er grunn til å anta at HUSK vil ha ringvirkninger på sikt, ikke minst dersom forsøket får fotfeste i NAV.

Organisering av samarbeidet mellom partene i HUSK

For å legge til rette for et likeverdig samarbeid mellom partene i forsøket har HUSK i regionene Stavanger, Agder og Oslo forsøkt å praktisere prinsippet om at hver part i forsøket (bruker, praktiker, forsker/undervisning) skal være representert i samtlige delprosjekter. Av ulike praktiske grunner har det ikke vært

mulig å gjennomføre dette prinsippet i ethvert prosjekt og til enhver tid, men generelt sett har de lyktes med dette. HUSK Midt-Norge har ikke lagt vekt på at brukerne skal være direkte representert i driften av samtlige prosjekt. Brukernes synspunkter og kompetanse er hentet inn i delprosjekter når det er vurdert som nødvendig og relevant. Hvert lokalt HUSK-prosjekt ledes av et styre, med representanter fra partene i forsøket (brukergruppen, kommuner og forskning/utdanningen) og andre relevante aktører. Forskerne og praktikerne som deltar i HUSK lønnes delvis av egen arbeidsgiver og delvis av HUSK. HUSK Stavangerregionen har tilsatt tre brukere i 50 % stillinger som rådgivere med brukererfaring. Brukerne tilknyttet HUSK Agder, Midt-Norge og Osloregionen mottar honorar for det antallet timer de arbeider for HUSK. HUSK - Stavangerregionen har ansatt enkeltpersoner i stillingene som rådgiver med brukererfaring. HUSK Agder har engasjert brukere via brukerorganisasjonene ROM og (etter våren 2009) A-LARM. HUSK Osloregionen samarbeider mye med brukerorganisasjonen KREM, men også med uorganiserte brukere. HUSK Midt-Norge samarbeider med Velferdsalliansen (KREM) og uorganiserte brukere.

Samarbeidet mellom partene innenfor hvert enkelt lokalt prosjekt er beskrevet som utfordrende, spennende og interessant av partene selv. De lokale prosjektlederne møtes jevnlig i prosjektlederforum og i følge dataene fungerer dette forumet godt. De fire lokale prosjektene har likevel bare i liten grad samarbeidet om delprosjekter. Dette til tross for at delprosjektene ofte har sammenfallende temaområder. Men i 2009 igangsatte HUSK Agder og Osloregionen et samarbeidsprosjekt/undersøkelse. Enkelte lokale prosjekt har også samarbeidet om konferanser. De fire lokale HUSK-prosjektene samarbeider nå også om utgivelse av bøker innenfor følgende fire temaområder: Kritisk refleksjon, brukerperspektivet, minoritet/flerkulturalitet og praksisforskning.

Grad av forankring i fag- og tjenestestrukturen

Undersøkelsen både fra 2008 og 2009 viser at å forankre HUSK i praksisfeltet har vært og er en vesentlig utfordring. Praktikere som deltar i HUSK har ofte vansker med å vekke interesse for HUSK blant sine kollegaer. Dette synes å henge sammen med at praksisfeltet opplever knapphet på tid, et problem som blir forsterket av NAV-reformen som er svært ressurskrevende for ansatte ved sosialkontor/NAV-kontor. Usikkerhet knyttet til nytteverdien av HUSK og varigheten av HUSK oppgis som andre årsaker. Praktikere tar del i mange utviklingsprosjekt, men opplever ofte at denne kunnskapen eller prosedyrene har kort varighet. HUSK-prosjektene varer også over lang tid. Et annet problem er at praktikerne som deltar i HUSK ofte har små stillingsandeler og ikke får anledning til å fordype seg i prosjektet.

Ansatteundersøkelsen tyder imidlertid på en svak bedring mht praksisfeltet. Et av de områdene hvor HUSK synes å ha hatt en effekt, er når det gjelder synet på forskningsbasert praksis. Ansatte i HUSK-kommuner er oftere enn ansatte i kontrollkommunene svært enig i at sosialtjenesten i større grad bør baseres på vitenskapelig kunnskap/forskningsresultater, og de vurderer nytten av en forskningsbasert praksis som større på de fleste områder som nevnes i undersøkelsen

HUSK gjør seg gjeldende ved de høyskoler og universitet som tar del i forsøket. Samtlige parter tar nå i mer eller mindre grad del i undervisningen og enkelte publikasjoner fra HUSK-miljøet fins på utdanningenes pensumlister. Det er avlagt doktorgrader og mastergradseksamener innenfor miljøet og skrevet oppgaver i tilknytning til delprosjekter også på bachelornivå. Interessen for HUSK fra fagfeller som ikke selv deltar synes å være mager. Brukergruppen har siden 2008 fått bedre innpass i tjenestestrukturen gjennom sin representasjon i brukerutvalg, samarbeidsutvalg og i rådslagninger der ulike problemstillinger blir drøftet. Dette gjelder både på kommunalt og statlig nivå. Brukerrepresentantene har også fått betydelig innflytelse i HUSK, ikke minst gjelder dette i HUSK Osloregionen.

Likeverdighetsprinsippet påvirker rolleutforming i HUSK

Dataene fra 2008 viste at fortolkningen av likeverdighetsprinsippet skapte flere dilemmasituasjoner for partene i forsøket (Gjernes m.fl. 2008). Både forskerrollen, brukerrollen og praktikerrollen ble flere steder utfordret av prinsippet om at alle partnerne skal være likeverdige. Undersøkelsen viste at enkelte oppfattet likeverdighet som likhet – i den forstand at samtlige parter skulle stå på like fot. Det var likevel uklart hva dette skulle innebære rent praktisk når forskningsprosjekter skulle designes og gjennomføres og hvilke spilleregler for deltakelse som skulle gjelde. Det var også uklart hvilke plikter og rettigheter som fulgte den rollen de skulle ivareta i prosjektene. Enkelte praktikere opplevde at de fikk rollen som skyteskive. Rollen innebar å ta i mot angrep på sosialtjenesten fra brukere uten å kunne ta til motmæle. Enkelte brukere opplevde det også som vanskelig å snakke om brukernes situasjon i tjenesteapparatet uten å bli privat. Forskerne slet med å forene interessene til alle partene. Det vil blant annet si å bidra til å skape prosjekter som både kunne gi uttelling i form av vitenskapelige publikasjoner og inneholde aktiviteter alle partene med sine ulike forutsetninger kunne ta del i.

Bildet i 2009 er nokså likt 2008. Det har vært en rekke diskusjoner i ulike fora om brukerrepresentantenes rolle i HUSK og det fins ingen ens oppfatning om hvilken rolle brukerrepresentanter bør ha i HUSK i forhold til for eksempel forskning eller

lederskap. Alle partene i prosjektene gir imidlertid uttrykk for at de gjennom samarbeidet i HUSK lærer mye av og om hverandre. De sier også at det pågår en holdningsendring mht brukerne. Det er derfor grunn til å antyde at brukerrepresentantenes posisjon i HUSK er styrket i løpet av perioden. Praktikernes rolle synes imidlertid å være nokså likt utformet i 2009 som i 2008, og dette gjelder også forskernes rolle.

Brukermedvirkning

På bakgrunn av våre data er det rimelig å si at HUSK har vært svært positivt for brukerrepresentantene. Brukerrepresentantene tar del i forskningsprosjekter og andre typer prosjekter. De er styrerepresentanter, har blitt leid inn som rådgivere eller eksperter for å diskutere saker i lokale NAV, invitert med i prosjekter utenfor HUSK, invitert til å holde foredrag og undervise med mer. Det at brukerrepresentantene i stadig sterkere grad blir involvert i prosjekter, utvalg og styrer både på lokalt og statlig nivå kan generelt sett sees på som et uttrykk for at brukermedvirkningen øker. Det er ikke dermed sagt at HUSK har ført til at brukermedvirkningen for brukere generelt har økt. Ansatteundersøkelsen viser heller ikke store systematiske forskjeller blant ansatte i kontrollkommunene og HUSK-kommunene når det gjelder synet på brukermedvirkning. Dette kan imidlertid endre seg på sikt.

Kunnskapssyn og utvikling av modeller

Evalueringen har vurdert kunnskapssynet som gjør seg gjeldende i HUSK. Kunnskapssyn viser til de kunnskapstyper som blir oppfattet som mest adekvate, brukbare eller gyldige. En oversiktstabell viser hvilken prosjekttipe, metode, målgruppe for prosjektet og kunnskapstype hvert lokalt prosjekt har vektlagt. Oversiktstabellen viste at de fleste delprosjektene er "kartleggingsprosjekter" (31 prosjekt). Den nest største prosjekttypen er "rehabiliterende tiltak" (8 prosjekt). "Kartleggingsprosjektene" er forskning, mens "rehabiliterende tiltak" er tilbud til brukere som delvis fungerer som selvhjelpsgrupper og har terapeutiske funksjoner slik at deltakerne kan finne veien ut av brukerrollene eller få et bedre liv som bruker. En overveiende andel av delprosjektene orienterer seg mot "erfaringskunnskap" (23 prosjekter). Dette er konkrete og spesifikke typer av kunnskap om hvordan brukere og ansatte erfarer sine verdener. Dette er også den typen kunnskap som praksisfeltet synes å oppfatte som mest relevant og viktig for dem i deres arbeidshverdag. "Praksiskunnskap" har nest størst omfang (9 prosjekter). Dette er kunnskap som er nødvendig for å utvikle nye praksisformer. "Evalueringskunnskap" er den tredje kunnskapstypen (7) og består av studier av tiltak, effekter eller prosesser. "Relasjonskunnskap" preger 3 delprosjekter med 2

i Stavangerregionen og 1 i Osloregionen. Formålet er å skape relasjoner mellom aktører i ulike posisjoner og roller. "Profesjonell kunnskap" i betydningen klassifisering av brukere preger 2 prosjekt. Mens "bevisstgjøring" og "institusjonell kunnskap" kun gjør seg gjeldende i 1 prosjekt hver. Oversiktstabellen viser at HUSK Osloregionen skiller seg noe ut fra de øvrige prosjektene. Det legges mindre vekt på kartlegging av "erfaringskunnskap" i forhold til de andre. Dette tyder på at forskningsaktiviteten er noe lavere prioritert i HUSK Osloregionen enn i de øvrige lokale prosjektene. Vi så den samme tendensen i 2008 (jfr. Gjernes m. fl. 2008). HUSK Osloregionen er samtidig det prosjektet som har størst spredning hva kunnskapstyper angår og som har iverksatt flest "rehabiliterende (4) tiltak" til brukere. Samlet sett viser dette at kunnskapssynet ikke avviker nevneverdig mellom de fire lokale prosjektene. Det legges vekt på erfaringer, kvalitative metoder (i særdeleshet intervju og fokusgruppeintervju) og de samme målgruppene. Det synes heller ikke å være divergerende kunnskapssyn mellom partene i forsøket. Også i så måte, er kunnskapssynet homogent mellom partene og mellom de lokale HUSK-prosjektene.

Foreløpig er det ingen som oppgir at de har utviklet konkrete modeller eller metoder som har ført til fagutvikling. Det er grunn til å tro at dette bildet vil endre seg ettersom utprøvingsfasene i flere delprosjekter avsluttes og ettersom erfaringer og kunnskap blir beskrevet og analysert.

Evaluator kan ikke se at det er rimelig å vurdere noen av delprosjektene i HUSK som uhensiktsmessige. Enkelte prosjekt har kastet lite av seg og blitt avvirket. Det er likevel mulig å lære av dette. En kan studere hvorfor prosjektet ikke fungerte tilfredsstillende. Dette kan gi verdifull kunnskap.

Direktoratets rolle i forsøksprosessen

Direktoratet ved prosjektledelsen blir svært positivt omtalt av partene i forsøket. Ledelsen legger godt til rette for at forsøket skal lykkes på lokalt nivå ved å legge til rette for samarbeid mellom partene og mellom de lokale HUSK-prosjektene. Samt ved å holde de lokale prosjektlederne godt informert om muligheter. Den sentrale prosjektledelsen øver også et viss påtrykk på de lokale prosjektene der de ser det som nødvendig for å oppnå for eksempel økt samarbeid mellom lokale prosjekt som arbeider med liknende problemstillinger. Ekspertgruppen har en rådgivende rolle overfor direktoratet og de lokale prosjektene. Gruppen er en viktig rådgiver og har bidratt positivt overfor direktoratet, men det hersker tvil om nytteverdien av ekspertgruppens bidrag på lokalt plan.

Formidling av aktiviteter i HUSK

Deltakerne i HUSK har generelt sett hatt høy formidlingsaktivitet. Aktivitetene har særlig omfattet foredrag, papers, kronikker, artikler og rapporter. For nærmere informasjon om publikasjoner og foredrag, se vedlagte liste og tabell i vedlegg 2.

Forsøket HUSK har tre strategiske mål og i det følgende vil vi på grunnlag av våre undersøkelser kommentere graden av måloppnåelse for forsøket.

Mål 1. Å fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom forskning, utdanning, sosialtjenesten og bruker

HUSK er en viktig og sentral møteplass for partene i forsøket. Det synes som om særlig brukerrepresentantene opplever læring knyttet til forskning, egen situasjon/brukernes situasjon, praktikerens handlemåter og hvordan organisasjoner fungerer. HUSK har bidratt til brukerrepresentasjon i kommunale og statlige organer. Utdanningssiden opplever også at de blir oppdatert på dagens arbeidspraksis i sosialkontor/NAV, og får bedre kunnskap om hvordan brukerne opplever sosialkontor/NAV og blir generelt bedre orientert om hvordan brukere og praktikere tenker- og handler innenfor sine gitte rammer. Det er knyttet studenter til HUSK-prosjekter på bachelor, master- og dr. gradsnivå. Sosialtjenesten/NAV deltar i samarbeidet, men HUSK sliter med å bli forankret i praksisfeltet. Dette skyldes blant annet mangel på tid, ressurser og innføringen av NAV-reformen. I HUSK Osloregionen har det oppstått samarbeidsproblemer i tilknytning til enkelte delprosjekter. Disse problemene har ført til at ett delprosjekt ble avviklet og lederskifte i et annet prosjekt. Dataene tyder på at det er en sammenheng mellom organiseringsmodellen for prosjektet og samarbeidsproblemer (se kapittel 5 med vedlegg).

Mål 2. Styrke praksisbasert forskning i tjenesten

Det er vanskelig å vurdere om HUSK vil bidra til en generell styrking av praksisbasert forskning. En av grunnene til dette er at prosjektene er små og lokale. Det ville vært en styrke om tilsvarende forskningsprosjekter hadde blitt gjennomført i flere HUSK-regioner slik at det hadde vært mulig å gjennomføre både lokale og komparative analyser. Det kan likevel tenkes at HUSK har bidratt til å styrke praksisbasert forskning fordi mengden av praksisbasert forskning har økt med HUSK, fordi HUSK har bidratt til å igangsette prosjekter som ellers neppe ville blitt gjennomført, fordi det gjennomføres mange kartleggingsundersøkelser av ulike former for erfaringskunnskap, og som er praksisbasert forskning.

Det hersker ingen tvil om at HUSK produserer kunnskap. Dette gjelder forskningsbasert kunnskap, med andre ord vitenskapelig kunnskap, og kunnskap om samarbeid som nettopp vokser frem av samarbeidet mellom de tre partene, og partene får kunnskap om hverandre. Det arbeides også med holdninger. Av dataene kan vi på det nåværende tidspunkt vanskelig si at det er utvikling nye konkrete modeller eller metoder for sosialt arbeid.

Mål 3. Undersøke om kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse er styrket

På bakgrunn av våre undersøkelser er det mye som tyder på at en svært stor andel av de ansatte ved sosialkontor/NAV ikke oppfatter kunnskapsmangel som et problem. Ansatteundersøkelsen (2008 og 2009) viser at sosialtjenesten/NAV oppfatter forskningsbasert kunnskap som betydningsfull, men erfaringsbaserte kunnskaper blir forstått som den viktigste kilden til anvendbar kunnskap i en sosialarbeiders praktiske arbeidshverdag. Våre data tyder på at dårlige rammebetingelser og tidspress til en viss grad forklarer hvorfor mange praktikere ikke holder seg faglig oppdatert. Det er grunn til å legge til at vi i vår forrige rapport (Gjernes m. fl 2008) viste at en del sosialarbeidere unnlater å prioritere faglig oppdatering fordi de opplever forskningsresultater som vanskelig tilgjengelig. Et av formålene med HUSK er å bidra til at praksisfeltet i større grad gjør bruk av forskningsbasert kunnskap, men dette kan kreve en endret holdning til "teori" slik at "teori" blir oppfattet som nyttig og brukbart for sosialarbeidere i deres arbeidshverdag. Dersom en skal endre sosialarbeidernes holdninger til "teori" vil dette kreve en gjennomgang av utdanningene og hvordan utdanningene behandler begreper som "teori" og "praksis". Hvilken kunnskap er det som blir formidlet til studentene som verdifull?

Innspill til forsøksprosessen videre

Til slutt i rapporten gir vi noen innspill til forsøksprosessen videre. Disse omfatter følgende temaer:

- Forankringen av HUSK i praksisfeltet er fremdeles en utfordring. Det bør diskuteres om det er mulig å gjøre noe med dette. "Fagutvikling i NAV" vil kanskje bidra med hensyn til dette problemet, men er det mulig å foreta seg noe mer enn dette når det gjelder de andre pågående prosjektene? Er det mulig å få til et tettere samarbeid med ledelsen i de kommunene hvor HUSK ikke synes å være en prioritet?
- Vi foreslår at det blir lagt vekt på å skape en grundig diskusjon om hvilket kunnskapsgrunnlag som er nødvendig / ønskelig i sosialtjenesten. Det fins

allerede en melding om dette, men debatten bør kanskje føres også der sosialt arbeid praktiseres.

- På grunnlag av dataene vil vi foreslå at en vurderer å gjennomføre studier av tiltak som etter praktikernes oppfatning fungerer godt i sosialtjenesten/NAV. Slike prosjekter vil også kunne klargjøre når praktikerne mener et tiltak fungerer godt og hva som er kriteriene en måler suksess opp mot (sett fra sosialarbeidernes side og brukernes side, eventuelt forskernes side).
- Gitt at det fins tid vil vi foreslå at det blir igangsatt større forskningsprosjekter. Et samarbeid mellom brukere, forskere og praktikere der hver part får ivaretatt sine interesser.
- Arbeidet i HUSK bør videreføres. Deltakerne i HUSK er i en læringsprosess og det vil være viktig å ta vare på og videreutvikle de prosesser som er etablert med HUSK.
- Det er grunn til å fokusere på hvordan gevinster av HUSK kan få en viss permanens for alle involverte grupper og ikke bare for enkeltpersonene som har deltatt i forsøket.

DEL I

1 INNLEDNING

HUSK (Høgskole- og universitetssosialkontor) er et forsøk med det siktemål å styrke kunnskap og kvalitet i sosialtjenesten/NAV ved å videreutvikle og utvikle nye samarbeidsformer mellom sosialkontortjenesten/NAV, forskning, utdanning og brukerne. Hensikten er at sosialtjenesten/NAV skal bli i stand til å yte bedre tjenester til tjenestens brukere. I forsøket regnes disse formelt som fire likeverdige parter. I praksis snakker vi ofte om tre parter i og med at forskning og undervisning gjerne utføres av den samme parten.

Forsøket er delt inn i fire lokale prosjekt:

- HUSK Stavangerregionen ledet av Universitetet i Stavanger (UiS)
- HUSK Midt-Norge ledet av Universitetet i Trondheim (NTNU) og Høgskolen i Sør – Trøndelag (HiST),
- HUSK Osloregionen ledet av Høgskolen i Oslo (HiO) og Diakonhjemmets høgskole (DIASOS)
- HUSK Agder ledet av Universitetet i Agder (UiA) (fram til 2007 Høgskolen i Agder, (HiA).

Forsøket er basert på oppfatningen av at det er behov for å styrke kvaliteten på det sosiale arbeidet som blir utført i sosialtjenesten/NAV. Det er antatt at kvaliteten vil øke om samarbeidet mellom relevante parter og kunnskapsgrunnlaget for yrkesutøvelsen i sosialtjenesten/NAV styrkes. For å oppnå dette vil en øke vektlegging av forskningsbasert kunnskap, brukerkunnskap og styrke kunnskapsbasert praksis.

Undersøkelser har vist at det først og fremst er den hverdagsnære kunnskapen som blir oppfattet som anvendbar i sosialtjenesten/NAV og at de viktigste kildene til utøvende praksis kommer fra yrkesutøvernes egen livserfaring, klienter og kollegaer (Tydén 2000, TNS Gallup 2005). Dette kunnskapsgrunnlaget ansees som utilfredsstillende og det er ønskelig at sosialarbeiderne i større grad gjør bruk av forskningsbasert kunnskap i sin yrkesutøvelse. Undersøkelser (Sosial- og helsedirektoratet 2005b) har vist at den kunnskapen nyutdannede sosialarbeidere har med seg fra utdanningsinstitusjonen og inn i sosialtjenesten/NAV ofte ikke blir

oppfattet som tilstrekkelig praktisk anvendbar. Sosialarbeiderutdanningene har på den annen side blitt kritisert for å gjøre for lite bruk av tjenesteutøvernes praktiske erfaringer og kunnskaper i utdanningen av fremtidige sosialarbeidere. Brukernes medvirkning og innflytelse er nå blitt et sentralt prinsipp innenfor velferdsstatens tjenesteyting. Undersøkelser (Eriksen 2001, Djuve og Kavli 2006) viser likevel at interessen for å invitere brukere til å medvirke i sin egen sak varierer blant sosialarbeidere. HUSK skal bidra til å øke kvaliteten på sosiale tjenester i NAV ved å etablere samarbeid mellom sosialtjenesten/NAV, forskning og utdanning og brukere av sosiale tjenester. Hver part forvalter kunnskaper og kompetanse som samlet kan heve kvaliteten på sosialtjenesten/NAV-.

Målsettingen for HUSK er formulert i tre strategiske mål:

- Fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom forskning, utdanning, sosialtjenesten og bruker.
- Styrke praksisbasert forskning i sosialtjenesten.
- Styrke kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse.

Forsøket HUSK var opprinnelig femårig (2006-2010), men i 2009 ble forsøksperioden utvidet med ett år (2006-2011). HUSK ble igangsatt av Sosial- og helsedirektoratet i 2006. I mars 2008 ble ansvaret for den kommunale sosialtjenesten på direktoratsnivå overført fra Sosial- og helsedirektoratet (SHdir) til Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV). Ansvaret for forsøket HUSK ble samtidig overført til Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV). Forsøket finansieres av Arbeids- og inkluderingsdepartementet og Helse- og omsorgsdepartementet.

Forsøket bygger på tidligere kompetansesatsinger, som Utviklingsprogrammet (1991-1994), Styrkingsprogrammet (1994-1997) og Handlingsplanen Kunnskap og brubygging (1998-2001). Det er også forutsatt at forsøket skal gjennomføres i henhold til Lov om sosiale tjenester i NAV, hvor målet er å fremme økonomisk og sosial trygghet, bedre levevilkårene for vanskeligstilte, bidra til økt likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer. Forsøket HUSK skal bidra til å fremme tjenester som:

- 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 fordelt (Sosial- og helsedirektoratet 2005a).

HUSK skiller seg fra de øvrige kompetansesatsingene ved at brukere, praktikere, forskning og undervisning er likestilte parter i forsøket. Begrunnelsen er at samtlige parter innehar kompetanse, som er ulik men ikke desto mindre av verdi for sosialtjenesten og som samlet sett kan øke kvaliteten på det sosiale arbeidet.

I denne undersøkelsen av HUSK forsøket tar vi for oss bestemte elementer ved forsøksprosessen og resultatene av forsøket. Det blir lagt vekt på å undersøke hvilke aktiviteter som pågår i de fire lokale prosjektene og i hvilken grad disse kan sies å påvirke sosialtjenesten/NAV i ønsket retning. Undersøkelsen følger opp en tidligere undersøkelse av forsøksprosessen som ble gjennomført i 2007 og 2008 (Gjernes mfl. 2008). I følge den nåværende framdriftsplanen for evalueringen skal sluttrapporten leveres våren 2011¹. Sluttrapporten vil inneholde en mer helhetlig analyse av hele forsøket.

1.1 EVALUERINGEN

Arbeids- og velferdsdirektoratet har bedt om en evaluering av forsøksprosessen og en av oppnådde resultater. Evalueringen av forsøksprosessen identifiserer og vurderer forsøksprosessene i de lokale prosjektene og delprosjektene, og om de lokale forsknings- og utviklingsprosjektene som er igangsatt ivaretar målsetningene for forsøket. Etter ønske fra oppdragsgiver vil evalueringen undersøke

- hvilke kunnskapssyn som preger utformingen og gjennomføringen av prosjekter i forsøket, og om det blir utført praksisbasert forskning. Evalueringen vil kartlegge og identifisere kunnskapssyn i prosjektene ved å undersøke hva de legger vekt på når de beskriver kunnskap og kompetanse – og undersøke hvor presise beskrivelsene av kunnskapssyn er? Spørsmålet er også om partene i samarbeidet utvikler en felles forståelse av kunnskap, eller inneholder de flere, og kanskje divergerende syn på kunnskap, og endrer dette seg i løpet av forsøksperioden?
- i hvilken grad de lokale prosjektene og delprosjektene er godt forankret innenfor forsknings- og undervisningsinstitusjonene, og i hvilken grad de har ivaretatt og integrert relevante temaområder som samordning, etikk,

¹ Tidspunktet for sluttrapporten vil antakelig bli endret til våren 2012.

holdninger og brukermedvirkning. Vi har undersøkt hvordan de lokale prosjektene og delprosjektene er organisert med hensyn til samarbeid mellom de instansene som er involvert i prosjektet. Har aktørene etablert og aktivt tatt i bruk organisatoriske kanaler/arenaer der forskere/-undervisningspersonell, tjenesteyter og brukere gjensidig og på likeverdige måter kan formidle erfaringer og synspunkter knyttet til prosjektene? Hvordan definerer de involverte aktørene begrepet brukermedvirkning? Hvordan kommer brukermedvirkning konkret til uttrykk?

- Evalueringen vurderer hvorvidt samarbeidsmodellene og fagaktivitetene som er igangsatt i HUSK er forankret og integrert i NAV?
- Evalueringen skal også fange opp prosjekter som har virket spesielt fremmede mht forsøkets målsettinger. Spørsmålet er om prosjektene i forsøket har utviklet nye modeller og metoder som fører til fagutvikling?
- Evalueringen skal fange opp prosjekter som kan beskrives som uhensiktsmessig.
- Evalueringen legger også vekt på å fremvise den formidlingsaktiviteten som aktørene i prosjektene har vært involvert i. Dette gjelder publikasjoner og foredrag, eventuelt andre fremstillingsformer.

Evalueringen skal undersøke om HUSK har bidratt til å styrke kvaliteten på sosiale tjenester. For å måle effektene av forsøket er det gjennomført en spørreskjema-basert undersøkelse i kommuner som tar del i HUSK og et antall kontrollkommuner.

1.2 KORT OM RAPPORTEN

I følge den opprinnelige planen for evalueringen av HUSK skulle delrapport 2 rapportere fra undersøkelser hen i mot slutten av forsøket. Forlengelsen av forsøksperioden med ett år fører imidlertid til at undersøkelsen heller må leses som en midtveisrapportering.

Det innledende kapitlet gir en kort presentasjon av HUSK og evalueringsoppdraget. Det påfølgende kapitlet er en beskrivelse av organiseringen og styringen av forsøket HUSK. Deretter følger en redegjørelse for undersøkelsens metode og datagrunnlag. De fire neste kapitlene beskriver i korte trekk de lokale prosjektene og underprosjektene. Beskrivelsene inneholder både prosjektbeskrivelser som er hentet fra dokumenter og erfaringer som er redegjort for gjennom intervju. I disse kapitlene har vi beskrevet lokale erfaringer med forsøket

både mht organisering og samarbeid og kunnskaps- fagutvikling. Noen prosjekter er mer utfyllende beskrevet enn andre, dette henger sammen med at det ikke var mulig å intervju samtlige prosjektledere i hvert lokalt prosjekt. Kapittel 8 er en presentasjon av en undersøkelse rettet til ansatte i sosialtjenesten/NAV. Kapittel 9 er en samlet vurdering av forsøksprosessen så langt, med henblikk på de temaene som er gjort rede for ovenfor, og de tre strategiske målene for forsøket.

2 ORGANISERINGEN AV HUSK

Dette kapitlet er en redegjørelse for hvordan forsøket HUSK er organisert på sentralt og lokalt nivå.

21. april 2006 inviterte daværende Sosial- og helsedirektorat et utvalg høyskoler og universitet til å søke om å få ta del i det nasjonale forsøket HUSK. 28. september 2006 forelå et vedtak om hvilke universitets og høyskolemiljø som fikk sine søknader innvilget. Tilsagnet om tilskudd forelå i oktober samme år og prosjektansvarlige kunne gå i gang med å etablere prosjektene. Den første prosjektledersamlingen var 2. oktober og 5. desember, samme år ble referansegruppen konstituert.

Den lokale og sentrale organiseringen av forsøket skulle ta hensyn til at forsøket HUSK er rettet mot følgende målgrupper:

- Brukere av sosialtjenesten i og utenfor NAV
- Fagansatte i praksisfeltet i og utenfor NAV
- Studenter på alle nivå ved høyskoler og universitet (bachelor, videreutdanning, mastergrader og dr. grader)
- Ansatte ved høyskoler og universitet og / eller forskningsavsnitt
- Formelle samarbeidspartnere (deltakere fra statlige foretak, kommuner, frivillige organisasjoner)
- Andre relevante aktører som blir berørt av delprosjektene
- Brukere, ansatte i sosialtjenesten i og utenfor NAV og høyskoler- og universiteter som ikke har en formell tilknytning til HUSK.

2.1 SENTRAL PROSJEKTORGANISERING

Arbeids- og velferdsdirektoratet har det overordede ansvaret for HUSK med en sentral prosjektleder som har det overordede koordineringsansvaret for forsøket og som skal legge til rette for at de lokale prosjektene og delprosjektene arbeider opp mot forsøkets hovedmål og strategiske mål. I utgangspunktet ble det bestemt at en sentral styringsgruppe, en referanse gruppe og en nordisk ekspertgruppe sammen skulle utgjøre den overordnede ledelsen for forsøket. Dette ble senere (2008) endret slik at forsøket nå har en sentral ledergruppe og en ekspertgruppe og et kontaktmøte.

Det fins fire lokale prosjekter med et ulikt antall delprosjekter; HUSK Osloregionen, HUSK Midt-Norge, HUSK- Agder og HUSK- Stavanger. Hvert lokalt prosjekt har en lokal prosjektleder, tilsvarende gjelder for delprosjektene. De lokale prosjektene har etablert styringsgrupper og flere har etablert brukerforum. Noen har også etablerte andre og mer tematisk spesifikke grupper, et eksempel er etikkgruppen som er etablert ved HUSK Osloregionen.

2.2 LEDELSE

Den daglige virksomheten i forsøket HUSK ved Arbeids- og velferdsdirektoratet ivaretas av en nasjonal prosjektleder. Den nasjonale prosjektlederen skal tilrettelegge for at de lokale prosjektene får best mulig anledning til å arbeide mot de mål som er fastsatt for forsøket. Den nasjonale prosjektlederen skal bidra til formidling og informasjonsutveksling mellom de lokale prosjektene, og til at det blir utarbeidet felles dokumentering - og rapporteringsrutiner. Den nasjonale prosjektlederen skal ha et tett samarbeid med de lokale prosjektlederne og ha ansvar for å drøfte og avklare spørsmål som oppstår i prosjektperioden. Det er opprettet ledergruppe, ekspertgruppe, prosjektlederforum og kontaktmøter som sammen med den nasjonale prosjektlederen skal sikre at Arbeids- og velferdsdirektoratet legger til rette for at deltakerne i HUSK på lokalt nivå skal kunne nå forsøkets målsettinger.

HUSK blir styrt av en ledergruppe i Arbeids- og velferdsdirektoratet². Ledergruppen har ansvaret for at målene for forsøket nås og at den kunnskapen som utvikles i forsøket blir forankret i NAV- forvaltningen. Ledergruppen skal også sikre at forsøket blir forankret hos sentrale aktører på nasjonalt nivå. Tidligere var det hyppigere møter, men fra og med 2008 avholder ledergruppen tre til fire møter i året. De meste sentrale arbeidsoppgavene for ledergruppen er:

- Å påse at delprosjektene understøtter NAVs strategi for oppfølging av brukere
- Drøfte og beslutte strategier for gjennomføringen av forsøket, inkludert exitstrategier
- Drøfte strategier for formidling og implementering av ny kunnskap

² På grunn av forvaltningsmessige omorganiseringer har lederansvaret for HUSK på direktoratsnivå vært noe skiftende.

- Drøfte og beslutte endring av kriterier for tildeling av midler i henhold til mål for prosjektet
- Godkjenne årlig tildeling av budsjettmidler til prosjektene blant annet på grunnlag av årsrapporter
- Være orientert om tildeling av tilskuddsmidler til delprosjekter HUSK-området
- Godkjenne reviderte prosjektplaner.

Ledergruppen har representanter fra avdelingene Levekår og sosiale tjenester, Arbeid og aktivitet, og NAV Drift og utvikling..

2.2.1 Ekspertgruppe

Arbeids- og velferdsdirektoratet opprettet en nordisk ekspertgruppe som skal bistå forsøket med råd og innspill. Det blir gjennomsnittlig avholdt fire møter i perioden 2006-2011. Møtene legges til de fire lokale prosjektene, Osloregionen, Midt-Norge, Stavanger og Agder. Møtene går over 2 dager. Den første dagen avholder ekspertgruppen møte med samtlige prosjektledere. Dag 2 avholder ekspertgruppen møte med det lokale prosjektet de til enhver tid besøker. På møtet presenterer det lokale prosjektet sine delprosjekter, og det er rom for drøftinger av faglige og strategiske spørsmål. Ekspertgruppens mandat ble endret i 2008 og det heter nå at ekspertgruppens oppgave er å gi råd og innspill til prosjektene og oppdragsgiver om:

- Organisering og gjennomføring av prosjektet
- Strategiske valg som oppdragsgiver står overfor i henhold til oppsatte mål, fremdriftsplan og resultater
- Strategiske og prinsipielle spørsmål som prosjektleder står overfor
- Sosialfaglige spørsmål knyttet til gjennomføringen av forsøket i og utenfor NAV, planlegging av prosjektgjennomføringstiltak som nettverkssamlinger og konferanser
- Tilrettelegging for målbare resultater i 2011 (utvikle exitstrategier)
- Formidling innen akademia og praksis
- Implementering av ny kunnskap i tjenestene

Ekspertgruppen er satt sammen av representanter fra følgende institusjoner:

- ³Arbeids- og velferdsdirektoratet, avdeling Levekår og sosiale tjenester (fungerende seksjonsleder leder ekspertgruppen).
- Sosialstyrelsen, Sverige⁴
- Universitetet i Helsingfors, Finland
- Ålborg Universitet, Danmark
- Førstelinjetjenesten ved tidligere Østensjø sosialtjeneste, nå NAV Stovner
- Velferdsalliansen ved KREM (Kreativt og mangfoldig arbeidsliv)
- Norges forskningsråd
- Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten⁵
- Nasjonalt råd for helse- og sosialfagutdanning, som er et av fire nasjonale råd under Universitets- og høyskolerådet⁶
- Prosjektlederen for det nasjonale forsøket, Edith Lindstad, er sekretær for ekspertgruppen.

2.2.2 Fra referansegruppe til kontaktmøte

En tidligere referansegruppe ble i 2008 erstattet av kontaktmøtet. I følge direktoratet hadde referansegruppen på dette tidspunktet utspilt sin rolle og enkelte av medlemmene ble flyttet til ekspertgruppen. Dette gjelder for eksempel representanten for Nasjonalt råd for helse- og sosialfagutdanning.

I kontaktmøtet møter representanter fra fagfeltet som HUSK-forsøket handler om. Følgende organisasjoner er formelt oppnevnt:

- KS
- Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere (FO)
- Fylkesmannen
- Representanter for prosjektene
- Helsedirektoratet avdeling Rus
- Avdeling levekår og sosialtjenester, kvalifiseringsprogrammet

³ Vi gjør oppmerksom på at Arbeids- og velferdsdirektoratet p.t er under omstilling. Det betyr blant annet at organisatoriske enheter i direktoratet vil endre navn og innhold i løpet av våren 2010. Forliggende organisasjonsbeskrivelse var gyldig ved utgangen av 2009.

⁴ Denne representanten arbeider nå ved en FOU-enhet for en sammenslutning kommuner i Sverige, dette er derfor å betrakte som et personlig verv.

⁵ Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten var før 2008 representert i den sentrale styringsgruppen.

⁶ Nasjonalt råd for helse- og sosialfagutdanning var inntil 2008 representert i referansegruppen.

- NAV drift og utvikling, avdeling fag
- Den sentrale prosjektlederen, Edith Lindstad, har ansvar for møtene.

2.2.3 Prosjektlederforum

Prosjektlederforum er en sentral møteplass for lokale prosjektledere fra HUSK Osloregionen, HUSK Agder, HUSK Stavangerregionen og HUSK Midt-Norge og den sentrale prosjektledelsen fra Arbeids- og velferdsdirektoratet. Prosjektlederforum er en arena for dialog omkring drifting, lederroller, framdrift og måloppnåelse i forsøket. Forumet skal også ha rom for samtaler om problemstillinger som aktualiseres i løpet av prosjektperioden, det skal også være anledning til å utveksle informasjon, ideer og erfaringer. Prosjektlederforum har fire møter i året og foregår der de lokale prosjektene er lokalisert. Den sentrale prosjektlederen organiserer, leder og referer fra møtene.

Formålet med prosjektlederforum er:

- Å avklare felles og prinsipielle spørsmål
- Drøfte videre strategier for å nå målene for forsøket og få målbare resultater
- Planlegge å gjennomføre årlige nettverkssamlinger
- Delta i planlegging av konferanser og formidlingstiltak i samråd med Arbeids- og velferdsdirektoratet og ekspertgruppen.

2.3 LOKAL PROSJEKTORGANISERING

HUSK forsøket er lokalisert fire steder i landet. HUSK Oslo ledes av Høgskolen i Oslo og Diakonhjemmets høgskole. HUSK Stavangerregionen ledes av universitetet i Stavanger, HUSK Agder ledes av Universitetet i Agder, og HUSK Midt-Norge ledes av Universitetet i Trondheim (NTNU) og Høgskolen i Sør-Trøndelag. Det er bestemt at høgskoler og universitet skal ha det lokale prosjektlederskapet og være igangsettere av prosjekter i kommunene som deltar i HUSK-forsøket. Hvert lokalt prosjekt inneholder flere delprosjekter. Antallet kan variere, men delprosjektene skal være knyttet til sosialfaglige områder og de skal være relatert til de tre strategiske målene for forsøket. Prosjektene vil være et samarbeid mellom høgskoler, universitet og kommuner. For å sikre at prosjektet blir prioritert av de institusjonene som deltar legger Arbeids- og velferdsdirektoratet vekt på at prosjektet bør være forankret på høyt og mellomhøyt administrativt nivå i høgskoler, universitet og på høyt politisk nivå i kommunene. Samarbeidet mellom kommuner og høgskoler og universitet skal

formaliseres gjennom samarbeidsavtaler. Prosjektet skal i avtalen vise hvilken type brukermedvirkning det er lagt opp til. Direktoratet krever at utformingen og gjennomføringen av prosjektene skal foregå i et likeverdig samarbeid mellom deltakerne på lokalt nivå. Kunnskap og kompetanseaktivitetene skal skje ute i fag – og tjenestefeltet og være relatert til ansatte og brukernes hverdag⁷. Der det er ønskelig er det inngått avtaler med brukerorganisasjoner.

Direktoratet krever at hvert lokalt prosjekt nedsetter en styringsgruppe med representanter fra de kommunene som deltar i prosjektet samt brukerorganisasjoner, representanter fra utdanning og forskning og fylkesmannen. Arbeids- og velferdsdirektoratet anbefalte også at det ble etablert en fast organisatorisk struktur for det enkelte lokale prosjekt som kan være nettverksbyggende og bidra til å formidle fra virksomheten og om nytten av prosjektet.

2.4 NETTVERKSSAMLINGER

Det arrangeres nettverkssamlinger årlig i hele prosjektperioden. Alle som deltar i HUSK forventes å delta på nettverkssamlingen. Dette er en arena for utveksling av kunnskap, kompetanse og erfaringer. Nettverkssamlingene planlegges av prosjektlederforum, og ansvaret for arrangement går på omgang mellom de lokale prosjektene. I plandokumentet understreker Arbeids- og velferdsdirektoratet at brukerperspektivet skal være godt ivaretatt på denne arenaen. Den første nettverksamlingen ble arrangert i Stavanger høsten 2007, den andre i Kristiansand høsten 2008. Den tredje nettverkskonferansen ble arrangert som en nordisk konferanse i Oslo 2009, og den fjerde samlingen er lagt til Trondheim våren 2010.

2.5 INFORMASJON OG FORMIDLING

Det er vedtatt en plan for informasjon og formidling. Deltakerne i HUSK skal formidle informasjon om HUSK forsøkets ulike prosjekter og delprosjekter. Prosjektdeltakerne skal også informere om og formidle hvilke kunnskaper og erfaringer som høstes fra prosjektarbeidet. Under Arbeids- og velferdsdirektoratets portal er det utarbeidet en egen nettside for forsøket HUSK. Det er også utarbeidet en egen logo for forsøket slik at forsøket er lett gjenkjennelig.

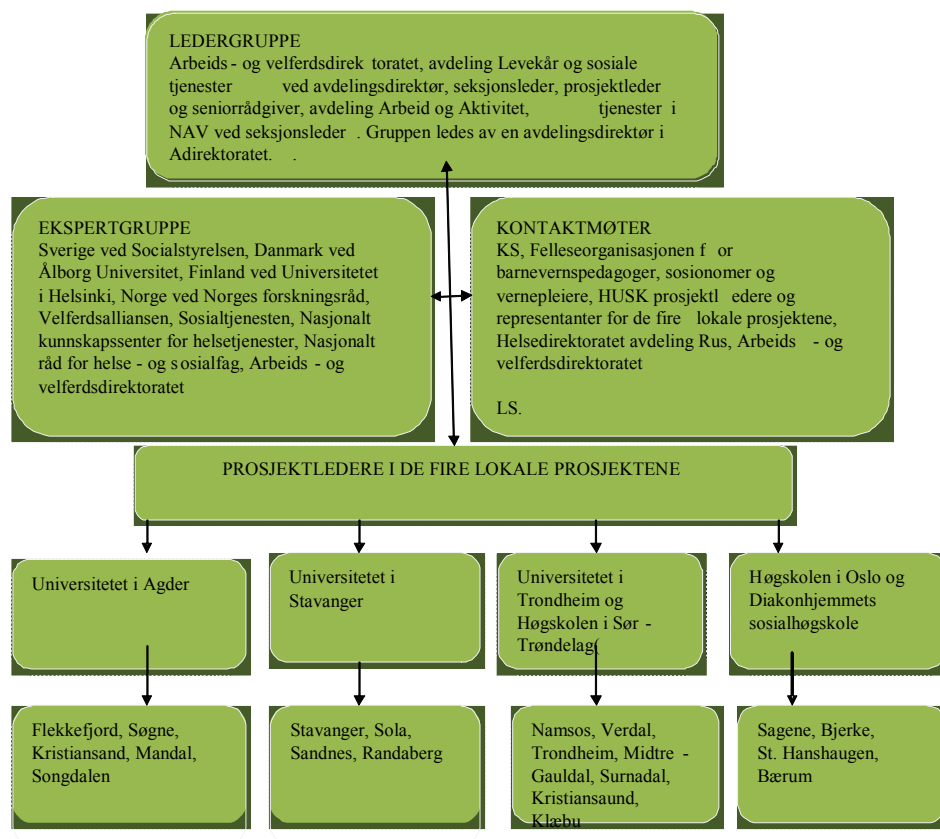
⁷ Vi gjør oppmerksom på at etter at HUSK flyttet fra SHdir til Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV) er det mer fokus på å knytte de lokale prosjektene til NAV og å få prosjektet implementert i NAV.

De lokale prosjektene har egne nettsider som beskriver lokale prosjekt og delprosjekter, viser hvem som deltar i prosjektene og informerer om ulike typer av arrangement. Sidene inneholder også oversikt over publikasjoner.

Deltakerne i HUSK vil delta på nasjonale konferanser hvor også interesserte fra praksisfeltet, brukersiden og utdanning/forskningsfeltet som ikke er eksplisitte deltakere i HUSK også har anledning til å delta. Slike konferanser er arenaer for formidling av ny kunnskap, erfaring og kompetanse. HUSK prosjektene deltok med foredrag på samtlige formidlingskonferanser som ble arrangert av Arbeids- og velferdsdirektoratet i 2007. Deltakerne i HUSK prosjektet har også deltatt aktivt med foredrag på nordiske konferanser siden 2007, for eksempel FORSA konferanser. HUSK arrangerte en nordisk konferanse i Oslo våren 2009. Her deltok mange HUSK prosjekter og delprosjekter med paper og foredrag. Deltakere har også presentert ervervet kunnskap og erfaringer på andre internasjonale konferanser.⁸

⁸ Det er nå stor interesse for å knytte HUSK-delprosjekter opp mot Kvalifiseringsprogrammet og andre pågående fagutviklingsprogram.

ORGANISASJONSKART FOR HURSK 2009



⁹ Dette organisasjonskartet vil være noe endret etter 6. april 2010. KS og fylkesmannen deltar ikke lenger i kontaktmøte.

3 METODE OG DATAGRUNNLAG

Denne undersøkelsen er en oppfølging av den første analysen av forsøket HUSK (Gjernes m. fl 2008). Den første undersøkelsen ble gjennomført i 2007 og 2008. Datamaterialet ble samlet inn gjennom en spørreskjemaundersøkelse til brukere og ansatte i sosialtjenesten/NAV omkring årsskifte 2007/2008 og en intervjuundersøkelse rettet til partene som tok del i de lokale HUSK-prosjektene og den sentrale prosjektledelsen i Arbeids- og velferdsdirektoratet våren 2008. Hensikten med denne oppfølgingsundersøkelsen er å undersøke utviklingen i forsøket. Det vil si å undersøke og belyse selve forsøksprosessen og vurdere resultatene av forsøket. Fordi vi til den andre runden gjorde endringer i metode for datainnsamling i de kvantitative undersøkelsene vil fremgangsmåten for disse bli noe grundigere beskrevet enn den kvalitative datainnsamlingen.

3.1 KVALITATIVT DATAGRUNNLAG

Det kvalitative datagrunnlaget for denne undersøkelsen består primært av intervjudata og dokumenter; årsrapporter fra de fire lokale HUSK-prosjektene for 2008, prosjektkatalog utarbeidet av Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV), publikasjoner og møtereferat. Sekundært består datagrunnlaget av observasjoner som er gjort i sammenheng med møter i forsøket.

Intervjuundersøkelsen som ligger til grunn for denne rapporten ble gjennomført høsten 2009. Det ble gjort en tilsvarende intervjuundersøkelse våren 2008 (Gjernes m. fl, 2008). Utvalget består av representanter fra brukere, ansatte i sosialtjenesten/NAV, forskning/undervisning, den sentrale prosjektadministrasjonen og ekspertgruppen. Formålet med dette utvalget var å intervju representanter for de sentrale partene i forsøket. For å kunne følge forsøksprosessen ble det, der det var mulig og formålstjenelig, lagt vekt på å intervju de samme personene i 2009 som i 2008. De fleste intervjuene ble gjort ansikt til ansikt. Noen intervju ble av praktiske grunner foretatt via telefon. Følgende representanter deltok i intervjuundersøkelsen:

- de fire lokale prosjektledere
- delprosjektledere for tre eller flere delprosjekter i hvert lokalt prosjekt
- brukerrepresentanter tilknyttet HUSK-prosjektene
- representanter for sosialtjenesten/NAV tilknyttet HUSK-prosjektene

Det er også gjennomført intervju med den sentrale prosjektledelsen i Arbeids- og velferdsdirektoratet og medlemmer av ekspertgruppen. Dette utgjorde totalt 11 brukere, 9 praktikere og 22 forskere/undervisere/administrative ledere for HUSK. NF har også deltatt som observatør i prosjektlederforum, ved ekspertgruppemøter og møter mellom Arbeids- og velferdsdirektoratet og ekspertgruppen.

Utvalget av informanter gjør at vi har mer utfyllende informasjon om enkelte delprosjekter enn andre. Dette kan ha påvirket vårt inntrykk av forsøket HUSK. Det er samtidig grunn til å nevne at det ofte ikke er nødvendig å intervju samtlige deltakere i et større forsøk for å innblikk i hvordan deltakerne opplever situasjonen. Dataene fremstår som valide, i den forstand at vi i liten grad har avvikende data. Mange informanter innenfor samme aktørgruppe gir uttrykk for liknende synspunkter og synspunktene i 2009 synes ikke å være vesensforskjellig fra 2008. Dette betyr ikke at HUSK står på stedet hvil, informantene vi intervjuet var opptatt av mange av de samme problemstillingene som ved forrige intervjuundersøkelse, men samtidig ble ikke en del saker som det var stor oppmerksomhet om i 2008 nevnt i 2009. Dette gjelder for eksempel avlønning av brukerrepresentanter (Gjernes m. fl.2008). Validiteten er også ivaretatt ved at dataene er verbatim transkribert, det vil si skrevet ned i naturlig språk. Dette innebærer at vi i analysen kan støtte oss på informantenes uttalelser. Gjennom å snakke med ulike grupperinger innenfor forsøket får en for øvrig belyst ulike problemstillinger fra ulike synsvinkler og dette gir også grunnlag for vurderinger av validitet. I denne sammenheng synes den å være ivaretatt.

Intervjuene varte mellom en og to timer og ble tatt opp på bånd. Spørsmålene var tilrettelagt med tanke på å undersøke samarbeidsforholdene mellom partene i forsøket, organisering, brukermedvirkning, forankringen av HUSK i sosialtjenesten/NAV, kunnskapssyn, implikasjoner av prinsippet om likeverdighet, hvilken forskning som er igangsatt, formidling av informasjon om og resultater fra HUSK-prosjekter.

Intervjumaterialet ble som nevnt verbatim transkribert og i lesingen av materialet ble det lagt vekt på informasjon som kunne bidra til å belyse organiseringen av HUSK, samarbeidsforholdene mellom partene i prosjektene, hvilke prosjekter som pågår, er avsluttet eller avviklet, hvilken type kunnskap partene etterstreber og i hvilken grad de mener at HUSK så langt har bidratt til fagutvikling og kunnskapsutvikling.

Forskerrollen

I rapporten er det lagt vekt på å synliggjøre synspunktene til samtlige involverte parter. Samtidig er det grunn til å påpeke at intervjueren, i prosjekter der flere parter er involvert, kan komme til å gi en av partene forrang fremfor de øvrige. I dette tilfelle vil intervjueren intervju en part (forskerne) som er lik seg selv og to parter som ikke er det (brukere og sosialarbeidere). Intervjueren intervjuer så å si sine "kollegaer". Vi vil ikke diskutere dette problemet i forhold til spesifikke situasjoner i forbindelse med denne datainnsamlingen, men vi ønsker å kommentere dette forholdet på et mer generelt grunnlag.

Forskning av intervjusituasjoner har vist at intervjusituasjoner ikke kun blir styrt av de to institusjonaliserte deltakerrollene som er gitt av situasjonene; forskerrollen og informantrollen. En kan heller si at intervjusituasjoner preges av emner og at deltakernes roller og statuser skifter (Gjernes 2003). En intervjusituasjon vil for øvrig alltid være en balansegang for forskeren mellom å kontrollere prosessen og å la informanten komme til ordet, og i denne situasjonen kan det tenkes at forskeren lar informanter som er mest lik seg selv komme mer til ordet enn informanter som ikke er det, og det kan tenkes at forskerne finner sine "kollegaers" uttalelser særlig interessante. I alle intervju pågår forhandlinger mellom forskeren og informanten om når et svar er adekvat og når et spørsmål er tilstrekkelig belyst og det kan tenkes at argumentasjonen til den informanten som er mest lik forskeren blir oppfattet som mer gyldig enn de øvriges argumentasjon. På den annen side kan det hende forskeren unnlater å stille enkelte spørsmål til informanten som er forsker fordi de mener å vite svaret. Det kan også hende at intervjueren selv har vært bruker eller har praktisert som sosialarbeider og at dette preger vedkommendes spørsmålsstilling til forskere, sosialarbeidere og brukere.

Likheter og forskjeller mellom aktørene som tar del i intervjusituasjoner og rollene som utspiller seg kan med andre ord påvirke hvilken informasjon forskeren spør om, hvilke svar vedkommende får og hva vedkommende ser når hun/han fortolker transkripsjonene. Vi har imidlertid forsøkt å være oppmerksom på dette problemet i intervjusituasjonen og i lesingen av transkripsjonene.

Fagutvikling i NAV

I 2009 besluttet Arbeids- og velferdsdirektoratet å bevilge midler til igangsetting av et forsøk med fagutvikling av sosiale tjenester i NAV-kontor. Seks NAV-kontor skal etter planen delta i forsøket. De fire lokale HUSK-prosjektene fikk et tilskudd på 750 000 kroner hver for å iverksette et slikt forsøk ved NAV-kontor i sitt lokale

nedslagsfelt. Dette er midler tilsvarende en hel stilling. HUSK Midt-Norge iverksetter forsøket ved NAV-kontoret i Kristiansund. HUSK Stavangerregionen iverksetter forsøket ved NAV-kontorene i Sola. HUSK Kristiansand iverksetter forsøket i NAV-kontorene Lillesand og Songdalen, mens HUSK Osloregionen iverksetter forsøket ved NAV-Bærum. I denne anledning var representanter for Arbeids- og velferdsdirektoratet, de lokale HUSK-prosjektenes ledelse og NAV-kontorene på studietur i Sverige for å orientere seg om erfaringer med tilsvarende forsøk. Forsøket er under oppstart og vil bli nærmere omtalt i evalueringens sluttrapport.

3.2 KVANTITATIV DATAGRUNNLAG

Det kvantitative datamaterialet som ligger til grunn for analysene i denne delrapporten ble samlet inn gjennom en spørreskjemaundersøkelse til ansatte ved sosialkontor/NAV-kontor. Det er også gjennomført en mindre spørreskjemabasert brukerundersøkelse.

3.2.1 Spørreskjemabasert undersøkelse til ansatte i sosialkontorene/NAV-kontorene

Denne undersøkelsen er en videreføring av en undersøkelse som ble gjennomført omkring årsskifte 2007/2008 (svarfrist 12. Januar 2008)(Gjernes mfl. 2008). Undersøkelsen fra 2008 ga lav svarprosent, derfor ble det lagt opp til en annen fremgangsmåte for denne undersøkelsen. Den lave svarprosenten fra forrige undersøkelse medførte også et behov for å endre spørreskjemaet noe, og gjøre bruk av retrospektive spørsmål for å skaffe informasjon som kan brukes til å undersøke om forsøket HUSK har hatt effekt. Undersøkelsen har et kvasieksperimentelt design med en eksperimentgruppe og en kontrollgruppe. HUSK-kommunene er eksperimentgruppen og HUSK-forsøket er intervensjonen vi ønsket å undersøke effekten av. Det er gjort et utvalg av en kontrollgruppe av kommuner. Disse er valgt ut gjennom *matching* (Ringdal 2007:111), det vil si at vi har valgt kommuner som er mest mulig like eksperimentkommunene (kommunestørrelse, beliggenhet/fylke, årsverk i sosialtjenesten, sosialhjelpstilfeller) på variabler det er viktig å kontrollere for.

Matchingen av kommuner ble gjennomført ved at vi skjønnsmessig valgte ut et antall kontrollkommuner i samme fylker/regioner som HUSK-kommunene er lokalisert i. Målsettingen var å få en gruppe kommuner i hvert fylke som var tilnærmet så like som mulig gruppen av HUSK-kommuner i hvert fylke. HUSK-kommunene og kontrollkommunene er imidlertid ikke helt like. Siden gruppen av

HUSK-kommuner omfatter de største bykommunene i sin region (f.eks. Stavanger, Kristiansand, Trondheim) består kontrollkommunene eksempelvis av gjennomsnittlig mindre kommuner. Et kvasieksperimentelt design kan imidlertid ikke gi en garanti for at det ikke er andre forhold som virker inn på de endringer vi observerer over tid (Halvorsen 1998). Å gjennomføre to målinger slik vi har gjort kan redusere dette problemet noe. Fordi kontrollkommunene er ulike hverandre geografisk og strukturelt er det imidlertid lite sannsynlig at de vil være systematisk utsatt for én felles årsaksfaktor mellom de to tidspunktene, og som ikke samtidig vil virke inn på eksperimentkommunene (HUSK-kommunene).

Vi har to målinger for ansatte i HUSK-kommunene: en våren 2008 (t1), og en høsten 2009 (t2). For kontrollkommunene vil vi ha ett måletidspunkt, t2. Dette gir oss mulighet til å undersøke endringer i HUSK-kommunene mellom t1 og t2, samt sammenligne med kontrollkommunene på t2 (toveis komparasjon). Fordi undersøkelsen er gjennomført anonymt har vi imidlertid ikke mulighet for å følge endringer på individnivå (panelstudie) men må nøye oss med å beskrive bruttoendringer (dvs. mellom gruppene som helhet).

Et kvasieksperimentelt design er ikke like robust som et eksperimentelt design når det gjelder å identifisere årsaksforhold (Ringdal 2007). Tolkningen av resultatene må derfor i større grad bygge på kunnskap av ikke-statistisk art. Observerte effekter i det statistiske materialet må eksempelvis valideres og tolkes i lys av kunnskap om de enkelte prosjektene i forsøket. Ved å se det kvantitative og kvalitative materialet i sammenheng kan vi gi begrunnede antakelser og hypoteser om hvordan observerte effekter kan ha oppstått.

Spørreskjemaet i 2009 inneholdt i hovedsak de fleste av de samme spørsmålene som i 2008, med tillegg av noen retrospektive spørsmål. De retrospektive spørsmålene ble lagt til 2009-skjemaet for å kompensere for mangelen på pålitelige data for kontrollkommunene i 2008. Spørsmålene gir en mulighet for å sammenligne informasjonen om nå-situasjonen og før-situasjonen for ansatte i henholdsvis HUSK-kommunene og kontrollkommunene. Vi kan eksempelvis undersøke om endringene som rapporteres er større eller mindre for HUSK-kommunene. De retrospektive spørsmålene spør om situasjonen "for ett år siden". Ett år er imidlertid lenge, og selektiv hukommelse kan være et mulig problem. Samtidig er det viktig å ta i bruk et tidsspenn som er langt nok til at det er mulig å forvente endring.

Rekruttering og gjennomføring

Målgruppen for undersøkelsen er personer i den kommunale sosialtjenesten som driver sosialfaglig arbeid. Undersøkelsen omfatter altså ikke personer som har merkantile og andre driftsmessige oppgaver. For å oppnå tilstrekkelig svarprosent ble det lagt betydelig innsats i rekrutteringsarbeidet.

Vi gjennomførte en postal av undersøkelsen. I mai 2009 ble det sendt et brev til alle kommunene som deltar i HUSK og kontrollkommunene ved sosialkontor/NAV-kontor. Brevet informerte om spørreskjemaundersøkelsen og anmodet hvert kontor om å delta. To uker etter at brevet var sendt forsøkte vi å komme i direkte kontakte med hver enkelt leder ved sosialkontorene/NAV-kontorene via telefon. Dette viste seg å være en tidkrevende arbeidsprosess. Enkelte kom vi fort i kontakt med, men det viste seg å være svært vanskelig å få kontakt med mange av dem. Der NAV ikke ville oppgi direktenummeret til den lederen vi spurte etter sto vi i telefonkø flere ganger for og nå fram til rette vedkommende. Denne fremgangsmåten førte ikke frem i alle kommuner og vi så oss nødt til å forsøke å nå fram via mail. Noen responderte på mailen, andre responderte ikke. Det ble lagt stor vekt på dette rekrutteringsarbeidet fordi erfaringer fra tidligere undersøkelser tilsier at det er svært viktig å forsikre seg om at ledere ved undersøkelsesenheter er godt informert og forplikter seg til å samarbeide med dem som gjennomfører undersøkelsen.

Av kontrollkommunene var det fem kommuner som ikke var villig til å delta i undersøkelsen. Det ble oppgitt at dette skyldtes høyt arbeidspress som følger av NAV-reformen.¹⁰ Samtlige HUSK-kommuner sa seg villig til å delta i undersøkelsen. Vi hadde forventning om at alle HUSK-kommunene ville delta i spørreundersøkelsen, men den lave svarprosenten fra 2007undersøkelsen viste at det ikke nødvendigvis er en direkte sammenheng mellom deltakelse i prosjekt og forpliktelse til å delta i evalueringer av prosjektet. Vi la derfor stor vekt på å forsikre oss om at HUSK-kommunene forpliktet seg til deltakelse.

Datainnsamlingen ble lagt opp etter modell av BAKST-undersøkelsen (TNS Gallup 2005). Denne ga en svarprosent på 70 %. Vi sendte derfor spørreskjemaene til den enkelte leder ved sosialkontorene, som fikk i oppgave å dele ut og samle inn

¹⁰Enkelte kommuner svarte ikke på henvendelsene. I en middelsstor bykommune fikk vi tildelt en kontaktperson, men det viste seg å være helt umulig å oppnå kontakt. Det ble sendt brev med vanlig post, brev via mail, vi forsøkte å komme i kontakt ved å ringe direkte, ved å legge igjen beskjed på kommunens servicetorg og ved å be servicetorget sende en mail til vedkommende.

skjemaene til de ansatte i tjenesten, samt lage en enkel oversikt over antall ansatte etter alder, kjønn og faglig bakgrunn, og et tall på hvor mange ved kontoret som ikke har besvart undersøkelsen. Formålet med dette var å få en oversikt over populasjonen, og et grunnlag for å anslå svarprosent.

Ved utgangen av august 2009 ble det sendt en mail til ledelsen ved kontorene. Mailen var en påminnelse og inneholdt en kort redegjørelse for hvordan undersøkelsen praktisk skulle gjennomføres. I tillegg ble den enkelte leder bedt om å oppgi antallet aktuelle respondenter ved sitt kontor. Kriteriene for hvem som skulle få spørreskjemaet var følgende:

Ansatte i kommunen:

- som har (dvs. mottar lønn fra) kommunal arbeidsgiver
- som driver saksbehandling etter lov om sosiale tjenester (helt/delvis)
- gjelder også ansatte som evt. er samlokalisert med NAV

Vi sendte ut spørreskjemaene i slutten av september 2009. Svarfristen ble satt til 5 uker.

Enkelte kontor fulgte vår anvisning, men flere hadde oversett registreringskjemaet og mange av respondentene sendte svarkonvolutten direkte til oss framfor å gi den til sin leder. Enkelte ledere/kontorer besvarte både spørreskjema og registreringsskjemaet umiddelbart og innenfor svarfristen. Mange svarte etter to purringer og enkelte kontor svarte etter tredje gangs purring. Det ble også nødvendig å purre på registreringsskjemaet. Noen ettersendte skjemaet mens andre sendte opplysningene via mail.

Svarprosent

Etter purring fikk vi svar fra ansatte i 15 HUSK-kommuner (inkludert Oslo med tre bydeler) (ubesvart fra tre kommuner), og fra 12 kontrollkommuner (ingen bydeler i Oslo deltok) (ubesvart fra seks kontrollkommuner). Vi har to muligheter for å gi et anslag over populasjonen: KOSTRA-tall over årsverk i sosialtjenesten, og skjemaet som ble utfylt av lederne ved sosialkontorene. Dersom vi regner svarprosent i forhold til antall årsverk i sosialtjenesten (KOSTRA-tall for 2007) får vi en svarprosent på 59 for HUSK-kommunene og 73 prosent for kontrollkommunene. Dersom vi legger til grunn oversiktene over antall utdelte/mottatte svar fra lederne blir svarprosenten noe høyere: 73 prosent i HUSK-kommunene, og 84 prosent i kontrollkommunene.

Erfaringer fra forrige datainnsamling og tilbakemeldinger gir noen holdepunkter for å si noe om frafallet. Kommentarer i spørreskjemaene og samtaler under rekrutteringsarbeidet indikerer at en viktig grunn til at noen har valgt å ikke delta synes å være hektisk aktivitet i forbindelse med innføring av NAV, samt at det pågår generelt mye undersøkelser.

Som vist i forrige delrapport ga vår empiriske avgrensning av populasjonen (basert på KOSTRA, årsverk etter funksjon 242a) et omfang på populasjonen som samsvarer ganske bra med det estimatet som BAKST-undersøkelsen kom frem til. BAKST-undersøkelsen benyttet seg av informasjon fra lederen for sosialkontoret om antallet ansatte i sosialtjenesten med klientkontakt. Vi har benyttet samme grunnlag for estimering av svarprosent i denne undersøkelsen.

For å vurdere utvalgets sammensetning kan vi gjøre en sammenligning med datainnsamlingen i forrige runde. I forrige rapportering gjorde vi også en sammenligning med BAKST-undersøkelsen (TNS Gallup 2005), som viste at utvalget vårt var rimelig i samsvar med BAKST-undersøkelsen på egenskaper som kjønn, alder, og utdanning. Denne siste runden (2009) viser en noe høyere kvinneandel (81 prosent, mot 76 prosent i 2008 og 74 prosent i BAKST-undersøkelsen), aldersmessig er det en noe høyere andel i aldersgruppa 30-39 år i 2009 enn i 2008 (33 prosent, mot 30 prosent i 2008 og 28 prosent i BAKST-undersøkelsen). Andelen med høgskole/universitetsutdanning er 92 prosent, mot 95 prosent i 2008 og 87 prosent i BAKST-undersøkelsen. (Se også tabell "kjennetegn ved utvalget" i kapittel 8)

Bearbeiding og analyse

Hovedhensikten med eksperimentdesignet er å kartlegge hvor vidt HUSK har hatt en effekt. I analysen vil vi derfor gjennomgående sammenligne resultatene fra henholdsvis HUSK-kommunene i 2009 med resultatene fra HUSK-kommunene i 2008 og kontrollkommunene 2009 (datagrunnlaget for kontrollkommunene i 2008 ble for lavt, se forrige rapport for nærmere redegjørelse). Dataene fra spørreundersøkelsen analyseres i hovedsak ved bruk av fordelinger og mål på sentraltendens (gjennomsnitt). Vi vil rapportere resultater fra signifikanstesting av forskjeller mellom de tre gruppene.

3.2.2 Spørreskjemabasert undersøkelse til brukere av sosialkontor

Brakerundersøkelsen som ble gjennomført i 2007 var en spørreskjemabasert undersøkelse med et kvasieksperimentelt design. Basert på erfaringene fra den første undersøkelsen blant brukere ble det vurdert om det ville være mer hensiktsmessig at den nye innsamlingen ble gjennomført som en kvalitativ intervjuundersøkelse. Den lave svarprosenten fra 2007 var en av grunnene til at det var ønskelig å endre designet på denne undersøkelsen, men fremfor alt så vi at HUSK-prosjektet hadde utviklet seg på en slik måte at en kvalitativ studie av delprosjekter der flere brukere tok aktivt del eller ble berørt ville synliggjøre resultatene av forsøket på mer adekvat og fyllestgjørende måte enn en generell brukerundersøkelse rettet til et tilfeldig utvalg brukere i HUSK-kommuner og kontrollkommuner. Etter ønske fra oppdragsgiver presenterte vi likevel et nytt forslag til en kvantitativ brukerundersøkelse med et kvasieksperimentelt design, men i et langt mindre omfang. Det ble arrangert møter mellom NF, Arbeids- og velferdsdirektoratet og enkeltmedlemmer i ekspertgruppen for å diskutere denne undersøkelsen. (Det er for øvrig uenighet internt i ekspertgruppen om hva en slik undersøkelse kan si om effekten av forsøket HUSK på den nåværende tidspunkt.)

Heller ikke i denne andre runden med datainnsamling blant brukerne fikk vi et tilfredsstillende datagrunnlag. Det er derfor behov for at vi gjør nærmere rede for fremgangsmåte og metodisk opplegg.

I det nye designet skulle vi etter planen rekruttere brukere som var tilknyttet to HUSK-delprosjekter, samt brukere fra to kontrollgrupper. Med et kvasieksperimentelt design er det viktig at eksperimentgruppen og kontrollgruppen er mest mulig like, med unntak av intervensjonen (deltakelse i HUSK-prosjekt). Vi vet at sosialkontor er ulike når det gjelder forhold som ledelse, saksbehandling, økonomiske rammer osv. For å oppnå størst mulig likhet mellom brukerne i henholdsvis eksperimentgruppen (deltar i HUSK-prosjekt) og kontrollgruppen, valgte vi derfor å rekruttere utvalgene fra samme sosialkontor/NAV-kontor, men der noen er deltakere i HUSK-prosjekt, og noen ikke.

Det ble foreslått et eksperimentelt design med en brukerundersøkelse i to delprosjekter, ett i Osloregionen og ett i Stavangerregionen. Det endelige valget skulle tas i samråd med de lokale prosjektlederne for de to regionene, slik at vi sikrer oss at de to prosjektene vi velger fortsatt er i aktivitet og har en slik innretning vi tror. Etter anbefaling fra enkeltpersoner i ekspertgruppen ble det

bestemt at det skulle gjøres forsøk på å rekruttere minimum 10 brukere fra HUSK-delprosjekter og 10 fra kontrollgruppen i 2 HUSK regioner.

Undersøkelsen ble gjennomført høsten 2009. Forut for undersøkelsen kontaktet vi de fire lokale prosjektene for å undersøke hvilke delprosjekter som kunne egne seg til en kvasieksperimentell spørreundersøkelse. Det viste seg at få av prosjektlederne kunne se at denne typen undersøkelse lot seg gjennomføre i delprosjekt som var aktive på dette tidspunktet. Vi fikk positiv respons fra HUSK Osloregionen og undersøkte nærmere hvilke delprosjekter i de tre andre regionen som kunne være aktuelle i en slik undersøkelse.

Det ble gjort forsøk på å gjennomføre undersøkelsen i HUSK Midt-Norge. Problemet var at det aktuelle prosjektet "Filosofi i sosialt arbeid" var avsluttet. Enheten Arbeid og kvalifisering (Trondheim kommune) hvor prosjektet hadde pågått var også under avvikling. Med assistanse fra AK ville det være mulig å rekruttere 10 personer som hadde deltatt i "Filosofi i sosialt arbeid", men nedleggelsen medførte at det var ikke mulig å finne en kontrollgruppe. Det var derfor ikke mulig å gjennomføre en kvasieksperimentell undersøkelse.

Vi forsøkte deretter å gjennomføre undersøkelsen i HUSK Osloregionen. HUSK Osloregionen sendte en henvendelse til sine delprosjekt/NAV-kontor og vi fikk positivt svar fra ett av dem. Den andre samarbeidspartneren var nylig blitt NAV og kunne ikke bistå oss på noen måte på dette tidspunktet. Det ene NAV-kontoret var behjelpelig med å finne 10 brukere som deltar i eller har vært berørt av et HUSK-prosjekt og 10 brukere som ikke har deltatt/vært berørt av HUSK. Kvalitet på tjenester er viktig for alle brukergrupper. Vi mener likevel at det vil være viktig å rette særlig oppmerksomhet mot brukere som har et relativt langvarig forhold til sosialtjenesten, både fordi de har mest erfaring, fordi de er den gruppa som er mest ressurskrevende og ikke minst fordi denne gruppa i størst grad er avhengig av at tjenestene har høy kvalitet. Vi har derfor avgrenset populasjonen til brukere som har hatt fast kontakt med sosialtjenesten i 6 måneder eller mer.

20 brukere ble oppringt, informert om hensikten med undersøkelsen, om retten til å trekke seg fra undersøkelsen og anonymitetsregelen. Det ble inngått avtale med hver enkelt om møtested, dato og tidspunkt for undersøkelsen. Det ble utarbeidet et spørreskjema med vel 19 spørsmål. Hver bruker som deltok fikk 200 kroner i vederlag. Undersøkelsen ble gjennomført på et møterom ved NAV-kontoret. Respondentene ble invitert inn på møterommet og ble på nytt orientert om hva undersøkelsen handlet om, gjeldende etiske forskningsregler og gjort

oppmerksom på at undersøkelsen var anonym. Brukerne fikk et spørreskjema foran seg og ble bedt om å følge med på teksten ettersom forskeren leste spørsmål og svaralternativ høyt. Forskeren registrerte brukerens svar på et spørreskjema.

Ved hjelp av vår kontaktperson på NAV-kontoret ringte vi til flere av brukerne og minnet dem på avtalen. Noen kom, men til tross for gjentatte forsøk var det flere vi ikke kom i kontakt med. I samråd med vår kontaktperson på NAV-kontoret fant vi det riktig å tilby enkelte å gjennomføre intervjuet som telefonintervju. Dette førte til at flere svarte på intervjuet. De aller fleste respondentene er tilknyttet det pågående kvalifiseringsprogrammet. Det kan være verdt å nevne at det oppstod språkproblemer i to av intervjuene, det betyr at forskerne som gjennomførte intervjuene måtte forklare spørsmålene nokså eksplisitt. Det er mulig at de fremmedspråklige brukerne dermed fortolket spørsmålene på en annen måte enn etnisk norske brukere og at dette kan ha påvirket svarene. Vi regner ikke dette som et påtrengende problem for denne undersøkelsen, men det skal likevel være nevnt.

Vi fikk til slutt et utvalg på 17 personer. Åtte av disse har deltatt i prosjekt, og åtte har ikke deltatt (én uoppgitt). Datagrunnlaget er dessverre for lite til at det er mulig å gjøre pålitelige analyser om effekten av HUSK. Vi har like vel valgt å ta med frekvensfordelinger for materialet samlet i vedlegget, da disse kan gi informasjon om hvordan utvalget fordelte seg på de spørsmålene som ble stilt.

DEL II

Kapitlene 4-7 er i stor utstrekning deskriptive beskrivelser av hvert enkelt lokalt HUSK-prosjekt. Hvert kapittel innledes med en kort oversikt over organiseringen av det lokale prosjektet. Deretter presenteres deleprosjektene i en oversiktstabell med kommentarer. Etter dette følger en beskrivelse av hvordan deltakerne erfarer forsøksprosessen i det enkelte lokale HUSK-prosjektet. Beskrivelsen er dels delt inn i temaområder som oppdragsgiver ønsker belyst, dels i temaområder vi har funnet interessante fra intervjuene.

Oversiktstabellene inneholder 7 kolonner. Den første viser tittelen på delprosjektet, og den andre hvilken type prosjekt dette er dvs. om det er et rehabiliterende tilbud, en kartlegging (skaffe oversikt over situasjonen/området) eller undervisningstilbud.

Den tredje kolonnen viser prosjektets fokus/problemstilling og formålet med prosjektet, mens den fjerde kolonnen viser hvilke aktørgrupper undersøkelsen er rettet mot (ansatte i NAV, brukere, både og). Den femte kolonnen viser hvilken metode som tas i bruk, dette kan være undersøkelsesmetode eller andre typer fremgangsmåter som tas i bruk for eksempel møter, aktiviteter eller seminarer. Kolonnen kunnskapstype peker på hvilken type kunnskap prosjektene synes å være ute etter å skaffe til veie. Den siste kolonnen viser formidling fra prosjektene. På grunnlag av denne oversiktstabellen vil vi i kapittel 9 si noe om hvilket kunnskapssyn som synes å prege de ulike HUSK-prosjektene.

Enhver klassifisering innebærer forenklinger av virkeligheten og dette gjelder selvsagt også i denne sammenhengen. Det har ikke vært enkelt å klassifisere hvilken type kunnskap det enkelte delprosjekt er ute etter å etablere eller produsere. Dette skyldes delvis at prosjektene er nokså ulike, delvis at formålet med prosjekter kan være diffust og flere prosjekter kan ha flere formål samtidig. Flere delprosjekter kunne derfor vært plassert under flere kunnskapstyper.

Av datamaterialet har vi funnet frem til at det gjøres bruk av kunnskapstyper:

- Erfaringskunnskap – studere/kartlegge folks erfaringer med noe
- Praksiskunnskap (og utviklingskunnskap) – kunnskaper nødvendig for å utvikle nye praksisformer

- Profesjonell kunnskap – klassifisering av for eksempel brukere, og som en vil handle ut fra
- Evalueringskunnskap – studier av et tiltak, effekt eller prosess
- Relasjonskunnskap – å skape relasjoner / interaksjon mellom aktørgrupper
- Bevisstgjøring – å skape bevissthet omkring ens egne handlemåter, livssituasjon og muligheter.
- Institusjonell kunnskap – kunnskap om hvordan ”vi gjør det her hos oss”.

I kapittel 8 presenterer vi resultatene fra spørreskjemaundersøkelsen til ansatte ved sosialkontorene. Kapittelet er deskriptivt i formen, og følges av en oppsummering av hovedfunnene.

4 HUSK AGDER

Dette kapitlet inneholder en kort presentasjon av aktivitetene i HUSK Agder og deltakernes vurderinger av prosjektprosessen.

HUSK Agder ble etablert ved årsskiftet 2006/2007 som et samarbeid mellom Høgskolen i Agder (HiA), nå Universitetet i Agder (UiA), Flekkefjord, Kristiansand, Mandal, Songdalen og Søgne kommuner og brukerorganisasjonen ROM (Råd og muligheter). I 2009 brøt brukerorganisasjonen A-LARM ut av ROM og inngikk en selvstendig samarbeidsavtale med HUSK Agder. Samme år inngikk også Lillesand kommune et samarbeid med HUSK Agder. Samarbeidet mellom disse partene er en videreføring og en utvidelse av et samarbeid som ble opprettet med etableringen av "Praxis sosial" som ble etablert i 2004 som den ene av foraene under paraplyen "Praxis Sør". De to øvrige var etablert tidligere og konsentrert om barnevern og familievern. "Praxis sosial" var et forum for samarbeid mellom HiA (nå UiA), Fylkesmannen i Vest-Agder, ROM og 11 av 15 kommuner i Vest-Agder. Den overordnede målsettingen for dette samarbeidet var å bidra til å heve kompetansen i sosialsektoren i Vest-Agder gjennom å etablere et tettere samarbeid mellom praksis, utdanning og forskning. Denne målsettingen samsvarer med sentrale målsettinger for HUSK.

HUSK Agder ledes av en overordnet styringsgruppe med representanter fra følgende organisasjoner:

- ROM
- A-LARM
- Fylkesmannen i Vest- Agder
- Kristiansand kommune
- Flekkefjord kommune
- Søgne kommune
- Agderforskning
- Universitetet i Agder
- NAV Vest-Agder
- Songdalen kommune
- Mandal kommune
- Lillesand kommune

- Fellesorganisasjonen (FO)
- Aalborg Universitet, Danmark

HUSK Agder opprettet et brukerforum i 2007. Dette forumet består av representanter for brukere (ROM og A-LARM) og representanter fra prosjektledelsen i HUSK Agder. Utvalget har møte en gang hver sjette uke og diskuterer saker som er relevante for brukerne.

Prosjektlederen for HUSK Agder er engasjert i 50 % stilling, på grunn av arbeidsmengden er denne andelen (fra 2008) utvidet fra den opprinnelige 1/3 stilling. Deler av det administrative arbeidet er lagt til en annen stilling i HUSK. Hvert delprosjekt ledes av prosjektledere som er ansatt i forskning/-undervisningsstillinger ved Universitetet i Agder. Delprosjektlederne/forskerne er engasjert i HUSK i omtrent 25 % stilling. Enkelte andre forskere deltar på timebasis. Brukerrepresentantene i HUSK Agder er engasjert på timebasis og mottar honorar fra brukerorganisasjon ROM og A-LARM for det antallet timer de medvirker i HUSK. Kommunene mottar årlig tilskudd tilsvarende en 20 % fagstilling. Beløpet skal finansiere frikjøp av praktikere for å kunne ta del i HUSK.

HUSK Agder har knyttet sin teoretiske forankring til tre perspektiver:

- teorier om læring i organisasjoner
- voksenpedagogisk perspektiv
- aksjonsforskning /aksjonslæring

Prosjektporteføljen er utvidet fra fire delprosjekt (i tillegg til "felles overbygging") ved oppstarten av HUSK til seks ved utgangen av 2009. Enkelte prosjekter har vokst fram som en konsekvens av aktiviteter i andre delprosjekter. Det totale antallet prosjekter /undersøkelser vil være noe høyere om en regner sammen samtlige undersøkelser som hvert delprosjekt har igangsatt.

4.1 PROSJEKTOVERSIKT - HUSK AGDER

Tabellen nedenfor er en oversikt over prosjektenes tittel, prosjekttype, prosjektenes hovedfokus, målgrupper, metode, kunnskapstype og formidling. Et mer utfyllende sammendrag med rapportering fins i vedlegg 1.

Prosjekt	Fokus/ problemstilling	Prosjekt typer	Målgruppe(r)	Metode	Kunnskapstype	Formidling
Felles overbygning						
	Organisering og administrering av HUSK Agder	(Overordnet administrasjon av prosjektet)	Alle deltakerne i HUSK Agder			
Delprosjekt:	Hva fremmer og hemmer kompetansebyggig i de kommunale tjenester	Kartlegging	Ansatte i sosialtjenesten/ NAV	Intervju	Erfaringskunnskap	Artikkel
Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning						
	Samarbeid mellom etater i 1 linje, og mellom 1 og 2 linjetjenesten om Individuell plan (IP), og brukernes erfaringer med IP	Kartlegging	Ansatte i sosialtjenesten/NAV og brukere	Fokusgruppe intervju	Erfaringskunnskap	Rapport Opplæringskurs
Samarbeid sosialkontor – NAV						
Hovedprosjekt	Hvordan blir sosialfaglig kompetanse ivaretatt og videreutviklet i NAV?	Kartlegging Samtaler	Ansatte i NAV(koordinatorer / frontarbeidere)	Fokusgruppe intervju	Erfaringskunnskap	Rapport Bokkapittel
Delprosjekt: Begrepsprosjektet	Hvordan begreper blir ulikt forstått av ulike yrkesgrupper i NAV?	Kartlegging	Ansatte i NAV	Bevisstgjøring. Refleksjon i grupper	Erfaringskunnskap	Rapport

Prosjekt	Fokus/ problemstilling	Prosjekt typer	Målgruppe(r)	Metode	Kunnskapstype	Formidling
Brukerperspektiv i sosialt arbeid						
Hovedprosjekt	Øke kunnskapen om brukermedvirkning / brukerperspektiv		Ansatte i sosialtjenesten /NAV og brukere			Rapport
Delprosjekt: På sporet av brukermedvirkning i TIO	Undersøke aktørenes perspektiv på brukermedvirkning	Kartlegging	Ansatte i sosialtjenesten / NAV og brukere	Opptak av samtaler mellom bruker og ansatt, transkripsjonen blir lest av informantene og hver part markerer hvor brukermedvirkning pågår	Erfaringskunnskap	Rapport
Delprosjekt: På sporet av positive endringsprosesser	Brukermedvirkning og kommunikasjon	Kartlegging og bevisstgjøring	Ansatte i sosialtjenesten / NAV og brukere	Som ovenfor, men bruker og ansatt har en samtale om hvorfor de har markert slik de har.	Erfaringskunnskap	Rapport
Delprosjekt: Ettervern ved rusbehandling	Kartlegge etterverntiltak for rusmisbrukere i kommunene	Kartlegging	Kommuner	Intervju	Erfaringskunnskap ¹¹	Rapport

¹¹ Undersøkelsen er gjennomført av brukere.

Prosjekt	Fokus/ problemstilling	Prosjekt typer	Målgruppe(r)	Metode	Kunnskapstype	Formidling
Sosialt arbeid i flerkulturelt samfunn						
Hovedprosjekt:	Utvikle bedre kulturanalytisk forståelse og kompetanse blant ansatte		Ansatte i sosialtjenesten / NAV og Utdanningen, studenter		Utvikle bakgrunnskunnskap om sosiale og kulturelle forhold	Seminarrekke Rapport
Delprosjekt: Undersøke hverdagslivet til nye innvandrere over 55 år	Undersøke hverdagslivet til nye innvandrere over 55 år	Kartlegging	Innvandrere	Intervju	Erfaringskunnskap	
Etterutdanning innen økonomisk brukeratferd						
	Øke kvaliteten på økonomisk rådgivning	Undervisnings- tilbud	Studenter	Undervisning		

4.2 PARTENES ERFARINGER FRA FORSØKSPROSESSEN

I tråd med oppdraget har vi undersøkt hvordan de tre partene forskning/-undervisning, ansatte i sosialtjenesten/NAV og brukere oppfatter forsøksprosessen, det vil si hvordan forsøket forløper med hensyn til organisering, samarbeid mellom partene, kunnskap og forskning, undervisning og formidling.

I følge den lokale prosjektledelsen er hovedbildet at HUSK Agder er i vekst og det tegner seg et stadig mer komplekst bilde av virksomheten. HUSK Agder er i kontinuerlig bevegelse og har utvidet prosjektporteføljen med to assosierte prosjekt. Det ene er en etterutdanning i økonomisk brukeratferd, det andre er en evaluering av opplæringsprogrammet for personer som skal være kompetanseveiledere i forbindelse med Kvalifiseringsprogrammet (avsluttet ved utgangen av 2009). Dette karakteriseres som assosierte prosjekter fordi prosjektene ikke regnes som direkte relatert til kjernen i HUSK-prosjektene, men samtidig har prosjektene vokst frem på grunn av HUSK. På grunnlag av samarbeidet mellom de tre partene i delprosjektene er det utviklet flere mindre prosjekter. I noen tilfeller har HUSK Agder søkt og fått innvilget tilskudd til å gjennomføre slike undersøkelser av Arbeids- og velferdsdirektoratet. Det gjelder for eksempel "På spore av brukermedvikning". Dette prosjektet er avsluttet. Og, et samarbeidsprosjekt mellom HUSK Agder og HUSK Osloregionen.

"Forsøk med fagutvikling i NAV" er det siste prosjektet som er utviklet og nå under oppstart. Dette prosjektet skal etter planen iverksettes ved samtlige fire lokale HUSK-prosjekter. Prosessene som pågår i delprosjektene blir karakterisert som spennende og preget av gode diskusjoner. Forskerne og praktikere beskriver arbeidet som tidkrevende.

Tidlig i 2009 søkte HUSK Agder Arbeids- og velferdsdirektoratet om støtte til å finansiere to 50 % fagstillinger i NAV. Stillingene skulle fordeles på NAV Lillesand og Songdalen. Formålet var å bidra til fagutvikling i nyetablerte NAV-kontor. HUSK Agder fikk søknaden innvilget. Senere lyse Arbeids- og velferdsdirektoratet ut midler til de fire lokale HUSK-prosjektene. Det var anledning til å søke om midler tilsvarende en hel stilling og stillingen skulle besettes av fagpersonell i et nyetablert NAV-kontor. HUSK Agder fikk i likhet med de øvrige lokale HUSK-prosjektene innvilget sin søknad. Dette innebar samlet sett at HUSK Agder kunne finansiere en hel fagstilling i NAV Lillesand og en i NAV Songdalen. Disse prosjektene ble startet i 2009.

4.2.1 Samarbeid mellom partene i prosjektet

Den lokale prosjektledelsen i HUSK Agder er tilfreds med de årlige tilskuddene til driften av prosjektet. De har i hovedsak fått tilslag på sine søknader, og fått innvilget flere søknader om ekstra tilskudd til å gjennomføre ekstra prosjekt. Personellmessig har staben av forskere utgjort en stabil kjerne, mens det har vært noe mer utskiftninger blant prosjektmedarbeidere som representer kommunene og brukerorganisasjonene. Noen av deltakerne i HUSK Agder sier at prosjektet er preget av at alle har det veldig travelt, og enkelte sier at de føler seg alene med sitt prosjekt.

Ved etableringen av prosjektet inngikk HUSK Agder en samarbeidsavtale med brukerorganisasjonen ROM, og senere også A-LARM. I følge prosjektledelsen representerer brukerorganisasjonene stabil tilgang på brukererfaringer og brukerkunnskap. Brukerrepresentantene oppgir at samarbeidet med forskere og praktikere er tilfredsstillende.

Samarbeidet mellom forskere, og representanter for brukere og praktikere krever at den enkelte er i stand til å representere mer enn seg selv. Det krever at den enkelte aktør er i stand til å presentere problemstillinger som gjelder generelt for sin part. Enkelte brukerrepresentanter sier at det har vært en utfordring å lære seg å trekke veksler på egne brukererfaringer uten å sette søkelyset på ens egne spesifikke problem. Den lokale ledelsen for HUSK Agder opplever imidlertid at brukerorganisasjonene arbeider systematisk for at brukerrepresentantene skal ha et bevisst forhold til distinksjonene mellom egen historie og hvordan de kan representere brukergruppen. En brukerrepresentant sier

Jeg har jobbet veldig bevisst med å bli en profesjonell brukermedvirker som kan snakke på vegne av brukerorganisasjonen.

Enkelte brukerrepresentanter har vært sykemeldt eller hatt pauser fra HUSK som følge av blant annet sykdom. Andre har avsluttet sitt engasjement i HUSK. En av forskerne sier dette om brukerrepresentantenes engasjement i HUSK:

Det er veldig avhengig av at en har nøkkelpersoner det tenker jeg nå. Jeg har aldri opplevd at det har vært vanskelig å samarbeide med brukere, men de er i en annen livssituasjon som gjør at de ikke er forpliktet til å delta på samme måte. Folk kan forsvinne på grunn av sykdom, og at dette blir for krevende ... på en litt annen måte enn praktikerne.

Samarbeidet med brukersiden er avhengig av at noen stabile nøkkelpersoner deltar i prosjektet. Samtidig opplever den lokale ledelsen samarbeidet med brukerorganisasjonene som stabiliserende. En etablert samarbeidsrelasjon til brukerorganisasjonene blir også oppfattet som en styrke med tanke på videreføring av samarbeidet mellom forskning/undervisning, praksis og brukere etter at HUSK er avsluttet.

En av forskerne uttalte følgende i forbindelse med en samtale om det brukerstyrte prosjektet "Ettervern og rus":

Jeg er litt imponert over brukerne som har det analytiske/forståelsesfulle perspektivet – og kan si at "det er vel ikke så greit for de praktikerne når vi kommer der som tidligere rusmisbrukere og skal intervju dem".

Det har vært vanskelig å rekruttere brukere med minoritetsbakgrunn til HUSK Agder. Verken ROM eller A-LARM har medlemmer som har vært aktuelle for delprosjekt 4. Delprosjekt 4 har en brukerrepresentant – og i og med at HUSK Agder har inngått en samarbeidsavtale med brukerorganisasjonene er vedkommende formelt sett tilknyttet ROM.

HUSK legger vekt på brukermedvirkning. Ledelsen for HUSK Agder sier at

Jeg synes vi får til brukermedvirkning. Vi har samarbeidet med de to brukerorganisasjonene og vi har som prinsipp at vi skal ha med brukerrepresentanter på alle nivå i HUSK-prosjektet, det vil si i prosjektgruppene og i styringsgruppen. I utgangspunktet ønsket vi å ha med to brukere i hvert prosjekt, men det har vært vanskelig å få til. Men vi etablerte et brukerforum i 2007.

Brukerrepresentantene vi snakket med var også enig om at HUSK Agder vektla brukermedvirkning. Den enkelte opplevde å bli inkludert og hørt der de deltok; i delprosjektene, styremøter, felles møter og i undervisningssammenheng ved UiA.

HUSK Agder opplever at det kan være vanskelig å engasjere praktikere. Dette antas å henge sammen med deres arbeidssituasjon og mangel på tid, men de mener også at dette viser hvilken status fag- og kompetanseutvikling har i sosialkontor/NAV-kontor. Den lokale ledelse opplever at engasjementet i HUSK fra de profesjonelle praktikernes side går i faser. Skifte av ledelse kan føre til at interessen for å delta i HUSK svekkes. NAV-reformen påvirker også kommunenes

engasjement i HUSK. Både Flekkefjord og Søgne som var aktive ved oppstarten av HUSK tar nå lite del i prosjektarbeidet. En av kommunene i HUSK Agder var pilotkommunene mht NAV. Reformen ble implementert allerede i 2006. I følge våre informanter har likevel dette kontoret fremdeles store vansker, og som en følge av dette har engasjementet i HUSK falt betydelig det siste året. Noen hevder at deler av problemene antakelig skyldes at kontoret valgte å organisere virksomheten etter "generalistmodellen". Det betyr at alle (både fra den statlige og kommunale linjen) skal ha de samme arbeidsoppgavene. Denne generaliseringen kan blant annet bety at ansatte må påta seg arbeidsoppgaver som de opplever ligger utenfor deres kompetanse. Dette skal ha ført til betydelig frustrasjon og et høyt sykefravær.

Hver kommune i HUSK Agder er årlig tildelt midler tilsvarende 20 % stilling, men det er for tiden uklart for prosjektledelsen hvordan kommunene har disponert disse midlene. Det er sendt brev til de kommunene som ikke følger opp samarbeidsavtalen for å skaffe rede på dette. Enkelte informanter sier at samarbeidet mellom kommunene og HUSK ville blitt bedre ivaretatt dersom kommunene hadde tildelt en av sine ansatte stillingsandelen (20 %) og gitt vedkommende mandat til å delta i HUSK.

Det kan tenkes at samarbeidsforholdene mellom praksisfeltet og de øvrige har sammenheng med at HUSK-prosjektene går over et lengre tidsrom. Noen mener at prosjektene varer for lenge. En fra praksis sier:

Prosjektet har for lang varighet. Når du er i en jobbsammenheng og skal være aktiv i et prosjekt over lang tid så er det krevende. Det er tiden. Praksisfeltet - det er et tidspress. Jeg bruker ca. en halv dag i uken i snitt på prosjektet, men det tar for lang tid.

I forbindelse med delprosjekt 2– og nå "forsøket med styrking av fagkompetansen i NAV" har to ansatte ved UiA deltatt på flere møter i NAV Lillesand og til en viss grad også i Songdalen. Dette har ledet til tettere samarbeidsrelasjoner mellom forskning/undervisning og kommunene. En av forskerne uttaler

Vi har hatt fokusgrupper der i ett års tid, men nå kaller de det for den kommunale kompetansepakken. Det er den samme (som pågår i fokusgruppen og i kompetansepakken) – de reflekterer rundt praksis. Det er hele dagsseminar en gang i måneden. Alle fra NAV møter, til og med NAV sjefen (NAV-lederen).

Flere praktikere gir overfor oss uttrykk for at samarbeidet med brukerrepresentantene er interessant og lærerikt. En sier

Jeg synes det er glimrende å jobbe med brukere. Det er lærerikt og spennende. Men det har vært vanskelig å få stabilitet i brukerrepresentasjonen, det har vært mange brukerrepresentanter inne i vår gruppe.

I et av delprosjektene sier en forsker at praktikere også kan oppleve brukerrepresentasjon som frustrerende:

Noen sier at de (praktikerne) vet hvor misfornøyde brukerne er. "Må vi sitte å høre på det hele tiden?" De (praktikerne) vet om alt som ikke fungerer. Og de kan ikke ta til motmæle. Det er dette med taushetsplikten, mens brukerne kan brette ut sin historie så mye de vil. I forhold til praktikerne så har dette vært en frustrasjon.

Informantene som representerer praksis sier generelt at deltakelsen i HUSK har vært lærerik og betydningsfull. Enkelte opplever at de har tatt del i utviklingen av et prosjekt som var omtrentlig da HUSK startet opp, mens andre har opplevd denne omtrentligheten som mer frustrerende. En sier:

Jeg har følt at prosjektet er veldig vidt. Det er vanskelig for oss alle å se hele prosjektet i sin helhet. Jeg har ikke noe overordnet syn på hva delprosjektet har fått til og kan utrette. Men det er fint at vi har fått satt dette temaet på sakskartet. Det kan føre til bedre sosialt arbeid.

Noen forskere sier at det har vært vanskelig å finne sin rolle i HUSK. En sier:

Til å begynne med synes jeg det var vanskelig å vite hvor jeg hadde de andre (i delprosjektet), hva jeg kunne forvente. Jeg har vært opptatt av at alle skulle ha et eierforhold til det og jeg vil ha så aktive medarbeidere som mulig. Samtidig er jeg redd for å pålegge dem noe. Det å finne den balanse har vært kinkig.

Noen forskere har opplevd kommentarer fra fagfelle som stiller spørsmål ved hvor seriøs forskningen i HUSK er når brukere og ikke-profesjonelle skal utføre forskningsoppgaver. Enkelte mener også at det er grunn til å reflektere over hva

det signaliserer at brukere uten forskerkompetanse forsøker seg som forskere. En spør:

Hvorfor skal brukerne trekkes inn i rollen som forsker, skal de trekkes inn i rollen som tjenesteyter? Skal det være en annen vei inn i forskningen for brukerne enn for andre?

En annen forsker forteller at å samarbeide med parter som ikke er forskningskompetente er krevende og at det også påvirker hvordan rapportene fra prosjektet blir skrevet. En sier:

Dette er på mange måter så langt fra forskning. Den forskningen jeg er vant til foregår på en helt annen måte. Akkurat det har vært problematisk. Først og fremst selve forskningsprosessen. Jeg er vant til å definere problemstillingen, gå inn og gjøre mine greier, gå ut igjen og diskutere med andre forskerkolleger. Mens her skal problemstillingene - vi gjør det i samarbeid – og vi har lagt opp til at deltakerne i prosjektet skal være delaktig i selve datainnsamlingen og analysen. Hadde dette vært et rent forskningsprosjekt hadde rapporten jeg skrev sett veldig annerledes ut.

Et likeverdig samarbeid

En av forutsetningene for HUSK er at det skal være et samarbeid mellom fire likeverdige parter. Ledelsen for HUSK Agder sier

Vi tenker ikke fire parter, vi tenker tre. Utdanning og forskning er veldig integrert hos oss. De som er med på forskningssiden er også aktive på utdanningssiden.

Dette gjelder ikke bare i HUSK Agder, men også i HUSK Midt-Norge og HUSK Stavangerregionen hvor prosjektlederne er ansatt i kombinerte stillinger forskning/undervisning.

Likeverdighetsbegrepet blir ofte diskutert og det er uklart for mange hva som ligger i begrepet. En forsker sier ”likeverd betyr respekt, ikke at alle skal gjøre det samme”.

Flere av våre informanter mente at prinsippet om likeverdighet ikke bare er vanskelig å definere, men det er også vanskelig å praktisere. En sier

Likeverdighet er et kjempe dilemma først og fremst fordi ikke alle parter er like aktive. Det betyr fort en forskyving av maktrelasjonene. Sånn som det er organisert her er det hele tiden en fare for at det er universitetet og Agderforskning som sitter med styringen, og som vil sitte med erfaringen og kompetansen i prosjektet, mens de andre partene stadig må veksle.

Det er også vanskelig å praktisere likeverdighet fordi noen parter ikke tar posisjoner når de blir budt fram. En sier

Universitetet sitter med mye makt også i styringsgruppen. Jeg har foreslått at en fra kommunene burde være styreleder, men da blir de veldig tause. Det er ikke noen stor interesse for å ta ballen.

Likeverdighetsbegrepet gjør seg også gjeldende i forhold til publisering av resultater fra HUSK-prosjektene. En forsker sier:

Hvem skal definere når det er bra nok? Er det våre tradisjonelle normer for faglig standard som skal gjelde? Hvis ikke, hva innebærer det? Vi ønsker begge deler. Vi ønsker å produsere forskning som holder mål og som får den status som den fortjener i akademia samtidig som en ønsker å nå ut bredere og aktivisere andre parter (enn forskerne).

En annen forsker stiller også spørsmål med hva deltakelsen i HUSK betyr for brukerne. Deltakelsen kan bety at de får noen kvalifikasjoner og bidra til at de kommer seg ut av brukerrollen og inn i andre posisjoner, men det kan også bidra til opprettholdelse av brukerroller. Spørsmålet er også om likeverdighet betyr at det kan stilles de samme kravene til brukerrepresentanter som til forskerne og praktikere – eller skal det finnes særegne regler for enkelte parter:

Brukerrollen i HUSK kan bety tilfriskning, at de får kompetanse. Men også at de fastholdes i en brukerposisjon. Brukerne får noen lette innføringskurs i metode og etikk – men hva kvalifiserer det til? Hvilke krav kan man stille til brukerne? Ved å ikke stille noen krav, fastholder man dem i brukerroller?

En praktiker svarer følgende når vi spør hva vedkommende forstår med likeverdighet:

Jeg tror synet har vært at vi (praksis) skal bidra med informasjon og kunnskap og case fra praksis så skal det bearbeides og tas videre av de på UiA. Det er litt dumt.

Dataene viser at likeverdighetsbegrepet har ikke har noen presis betydning, det viser til likhet, ulikhet, posisjon og innflytelse og er stadig gjenstand for debatt.

4.2.2 Kunnskap og forskning

På spørsmål om virksomheten i HUSK Agder har bidratt til fagutvikling sier en av forskerne at det er for tidlig å si, eller *"ikke utviklet foreløpig"*.

Tabellen viser at HUSK Agder først og fremst har lagt vekt på skaffe til veie erfaringsbasert kunnskap, de fleste er kartleggingsprosjekter og det gjøres bruk av kvalitative metoder. De har også vektlagt prosjekter som retter seg mot sosialtjenesten/ansattes arbeidsmåter og vilkår.

I intervjuundersøkelsen forsøkte vi å undersøke hvilket kunnskapssyn partene selv mente preget prosjektet de tar del i. Vi fikk fire typer svar:

- *Det er nok den praksisnære forskningen de (praktikerne) ser nytten av. Det empirinære*
- *Det jeg synes er vanskelig er møte mellom sosialtjenesten og NAV og kunnskapssynet der. Der er praktikere med veldig lite utdanning og veldig styrt av telling, måling og regler. Der er det den målstyrte tenkingen – positivismen (som gjelder). Telling. De som kommer inn i NAV fra stat har en helt annen måte å tenke på (enn sosialtjenesten). I sosialtjenesten er det særegne, individuell, skreddersydde alt som ikke kan måles. Her er to kunnskapssyn som møter hverandre.*
- *Det er skillet mellom på den ene siden evidensbasert kunnskap (hvor brukerne ikke kunne vært medforskere) og på den andre siden kunnskap/refleksjonskunnskap (her er HUSK)*
- *Kunnskapssyn avhenger av hvilken bakgrunn du har. Skal jeg forklare kunnskapssyn... noe som er viktig er holdningen til folk du jobber med. ...*

jeg synes at brukere ofte har vanskeligheter med å skille mellom eget liv og teoretiske problemstillinger. Der er det stor forskjell på brukere.

Begrepet kunnskapssyn synes å ha noe ulik betydning for ulike personer, og ikke bare være ulik mellom partene. Kunnskapssyn er med andre ord ikke nødvendigvis en faktor som skiller partene fra hverandre. Den kunnskapen en søker er uavhengig av rolle i prosjektet konkret og spesifikk kunnskap i forhold til brukere og ansatte i sosialtjenesten/NAV. Vi kommer tilbake til dette i kapittel 9.

Arbeids- og velferdsdirektoratet oppfordret de lokale HUSK prosjektene til å etablere samarbeidsprosjekter. Både HUSK Agder og HUSK Osloregionen var interessert i å undersøke vilkårene for å drive med fagutvikling i sosialkontor/NAV-kontor. HUSK Agder gjennomførte en mindre undersøkelse i 2008 som ble presentert på FORSAkonferansen samme år og senere publisert i tidsskriftet FONTENEForskning. Den felles interessen for dette temaet førte til at HUSK Agder og Osloregionen søkte Arbeids- og velferdsdirektoratet om midler til å gjennomføre en forundersøkelse i disse to regionene. Søknaden ble innvilget og forundersøkelsen gjennomført i 2009. Undersøkelsen skal danne grunnlag for en spørreskjemaundersøkelse som omfatter hele HUSK-miljøet.

Undersøkelsen viser også at gjennom deltakelse i HUSK blir nye arenaer og møtesteder etablert. En ser at dette kan få varig betydning framover. En kommunal ansatt sier:

Jeg synes det har vært all right og utviklende for meg personlig (Å være med i HUSK). Det har vært interessant å ha kontakt med UiA og det har ført til at folk kjenner hverandre litt bedre om en jobber som forsker eller i en kommune eller er brukere, vi har fått nye treffsteder.

Undervisning

Når det gjelder undervisning sier den lokale ledelsen i HUSK Agder at det viktigste er at brukerrepresentantene i langt større grad nå tar del i undervisningen. En sier:

Brukerne er også klare til å ta mer del i undervisningen enn det som gjøres nå. Dette har også vært et sentralt tema i Brukerforum. Det er mer et spørsmål om hvor mye plass utdanningen har til dem.

Ellers er alle forskerne som er involvert i HUSK også involvert i undervisningen ved universitetet slik at HUSK vil bli nevnt og presentert der det er relevant. Interessen for HUSK blant studentene har i følge våre informanter økt noe og på lavere grad har noen skrevet oppgaver i tilknytning til delprosjekter. En studentgruppe skrev en prosjektrapport basert på en mindre intervjuundersøkelse med brukere av kvalifiseringstjenesten og sosialtjenesten. Studentgruppen presenterte funnene på et seminar og 40 personer fra praksisfeltet møtte.

Formidling

HUSK Agder har hatt skriveseminarer, men ikke så ofte som ønskelig. Det fins en rekke halvferdige manus. Enkelte vil bli kapitler i de fire bøkene som er planlagt utgitt i fellesskap for hele HUSK-miljøet. HUSK Agder har planlagt å formidle resultater via akademiske publikasjoner, og film og teater. Det er planlagt en film om refleksjon og som kan egen seg til opplæring.

Ledelsen for HUSK Agder sier de vil bruke 2010 til å få til en styrt avvikling av aktivitetene i HUSK, men de vil konsentrere seg om formidlingsarbeid i 2011.

5 HUSK OSLOREGIONEN

HUSK Osloregionen er et samarbeid mellom Høgskolen i Oslo (HiO), Avdeling for samfunnsfag, Diakonhjemmets Høgskole, Avdeling for sosionomutdanning (Diasos) Oslo kommune ved bydelene Bjerke, Sagene og St.Hanshaugen, Bærum kommune, og brukerorganisasjonen Velferdsalliansen der særlig brukerorganisasjonen KREM har involvert seg.

Det er opprettet en sentral prosjektledelse for HUSK Osloregionen som har ansvaret for den daglige driften av prosjektet. Ansvaret for prosjektledelsen er delt mellom Høgskolen i Oslo og Diakonhjemmets Høgskole. Det er ansatt en prosjektleder i 50 % stilling, en forsker i 50 % stilling, en professor II, og en administrativt ansatt i 30 % stilling. Prosjektledelsen er lagt til Høgskolen i Oslo, Avdeling for samfunnsfag.

HUSK Osloregionen har opprettet en styringsgruppe med representanter fra:

- Høgskolen i Oslo, Avdeling for samfunnsfag
- Diakonhjemmets Høgskole
- Bærum kommune
- Bydel Bjerke, sosialetaten/NAV
- Bydel Sagene, sosialetaten/NAV
- Bydel St. Hanshaugen, sosialetaten/NAV
- Byrådsavdeling for velferd og sosiale tjenester
- Fylkesmannen i Oslo og Akershus
- For velferdsalliansen:KREM

Det er også opprettet et Arbeidsutvalg som består av prosjektleder, leder i styringsgruppen, representant fra Diakonhjemmet og den administrativt ansatte.

HUSK Osloregionen har etablert en referansegruppe. Gruppen skal fungere som en ressurs for prosjektet, men har ingen beslutningsmyndighet. Referansegruppen har representanter fra:

- Høgskolen i Oslo, Avdeling for samfunnsfag
- Diakonhjemmets Høgskole
- Bydelene Bjerke, Sagene og St. Hanshaugen

- Oslo kommune ved Helse- og velferdsetaten
- Bærum kommune
- Velferdsalliansen og KREM
- Fellesorganisasjonen
- Fafo
- KS

HUSK Osloregionen har etablert et nettverk for etikk og et forum for brukarmedvirkning, to sentrale satsningsområder for HUSK Osloregionen. Det er også opprettet et publiseringsutvalg som skal bidra til kvalitetssikring av publikasjoner.

HUSK Osloregionen opprettet ved etablering seks delprosjekter av disse er ett avviklet.

5.1 PROSJEKTOVERSIKT - HUSK OSLOREGIONEN

Tabellen nedenfor er en oversikt over prosjektets tittel, prosjekttipe, prosjektenes hovedfokus, målgrupper, metode, kunnskapstype og formidling. Et mer utfyllende sammendrag med rapportering fins i vedlegg 1.

Prosjekt	Fokus/ problemstilling	Prosjekt type	Målgruppe(r)	Metode	Kunnskapstype	Formidling
<i>Bolig, arbeid og deltakelse</i>						
Delprosjekt:	Boligproblem som sosialt problem – for etniske minoriteter.	Kartlegging	Ansatte i sosialtjenesten/-NAV	Fokusgruppe intervju	Evalueringskunnskap og praksiskunnskap	Rapport
Delprosjekt:	Invitere brukere til møter med informasjon og samtaler	Rehabiliterende tilbud	Brukere med minoritets-bakgrunn	Gjensidig informasjon, samtaler	Relasjonskunnskap	
<i>HUSK tiltakskjeden</i>						
Hovedprosjekt	Øke kunnskaper om tiltakskjeden, bedre tilrettelegging og brukerevalueringer	Rehabiliterende tilbud og dialog mellom brukere og ansatte i NAV	Ansatte i sosialtjenesten / NAV og brukere	Dialogseminarer, og Psykologhjelp til brukere.	Prøve ut tiltak med psykologhjelp Praksiskunnskap	Prosjektoppgave
Delprosjekt: Ung i jobb	Gi unge som dropper ut av videregående skole karriereveiledning og jobberfaring	Rehabiliterende tiltak	Ungdom	Informasjon, samtaler, intervju	Erfaringskunnskap	Diverse oppslag i media
<i>NAV-Sagene sosialtjeneste som samarbeidsarena for kunnskapsutvikling, brukermedvirkning og undervisning</i>						Bok

Prosjekt	Fokus/ problemstilling	Prosjekt type	Målgruppe(r)	Metode	Kunnskapstype	Formidling
Delprosjekt: STYRK	Oppnå mer kunnskap om arbeidsledige og yrkeshemmede sosialhjelp-mottakere for å kunne avgjøre hvem som er arbeidsdyktig og hvem som ikke er det og bør søke uføretrygd	Kartlegging	Ansatte i sosialtjenesten / NAV og brukere	Intervju	Profesjonell kunnskap	Prosjektoppgave
Høgskoleklinikk /Kurs	Gi studentene innføring i hvordan sosialt arbeid blir praktisert på dette kontoret	Undervisning	Studenter	Undervisning	Formidling av praksis kunnskap (institusjonell kunnskap)	Foredrag
Partnerskap – empowerment i praksis						
	Styrke brukerne gjennom å koble brukere og ansatte i sosial-tjenesten/NAV	Selvhjelp Rehabiliterende tilbud	Brukere, ansatte i sosialtjenesten/ NAV, forskere	Samarbeid med andre parter PLA metoden	Bevisstgjøring	Rapport
HUSK helseavklaring						
	Bedre helsetilbudet og helsetilstanden for langtids-mottakere av sosialhjelp	Kartlegging og iverksetting	Ansatte i sosialtjenesten / NAV og brukere	Fokusgruppe intervju, intervju	Profesjonell kunnskap	Prosjektet er avviklet

5.2 PARTENES ERFARINGER MED FORSØKSPROSESSEN

I tråd med oppdraget har vi undersøkt hvordan de tre partene forskning/-undervisning, ansatte i sosialtjenesten/NAV og brukere oppfatter forsøksprosessen, det vil si hvordan forsøket forløper med hensyn til organisering, samarbeid mellom partene, kunnskap og forskning, undervisning og formidling.

5.2.1 Samarbeid mellom partene i prosjektet

HUSK Osloregionen har en desentralisert organisasjonsmodell. Dette innebærer at prosjektledelsen for delprosjektene er lagt til bydeler, KREM og Bærum. Aktivitetene i prosjektet styres også fra disse organisatoriske enhetene. Hvert delprosjekt har representanter fra forskning/utdanning, praksisfeltet og brukersiden.

Styringsgruppen for HUSK Osloregionen har i følge den lokale ledelsen ikke fungert tilfredsstillende. Lokal leder samt lederne av styringsgruppen ønsket at styringsgruppen skulle være et forum hvor *”de store spørsmål”* skulle debatteres. Dette har ikke vært mulig å få til, og sakskartet har vært dominert av søknader og mindre praktiske saker. Møtene har også vært noe preget av en uheldig stemning. En av våre informanter sier at misstemningen antakelig skyldes at det fins spenninger mellom bydelene og mellom bydelene og Bærum. Høsten 2009 fikk styringsgruppen ny leder som ønsket å endre samarbeidsforholdene i styringsgruppen. I følge våre informanter forsøker nå styringsgruppen å gjøre noe med saken.

HUSK Osloregionen opprettet ved oppstart en referansegruppe. Enkelte sier at gruppen var aktiv den første tiden, men det siste halvåret har det ikke vært arrangert møter. Nettverksgruppen for etikk og forum for brukermedvirkning ble opprettet etter forslag fra referansegruppen. Gruppene har også fungert som et sted for informasjonsutveksling mellom medlemmene i HUSK. I forbindelse med etableringen av HUSK var referansegruppen til stor nytte for den sentrale prosjektledelsen, mens behovet for en slik gruppe ikke er tilsvarende tilsted i den avsluttende fasen prosjektet nå er på vei inn i.

Lederne for delprosjektene møter i et delprosjektlederforum. Forumet ble etablert våren 2009 og skal i følge den lokale ledelsen utvides slik at alle parter er representert. Dette er et organ som er etablert som et forsøk på å bedre kontrollen og styring med delprosjektene. Den sentrale prosjektledelsen har for

eksempel hatt store vansker med å få svar på henvendelser som er sendt til delprosjektlederne i HUSK Osloregionen. Med opprettelsen av et forum for lederne av delprosjektene håper en å styrke dialogen mellom den sentrale ledelsen for HUSK Osloregionen og delprosjektene.

Nettverket for etikk har i løpet av HUSK-perioden gjennomført en fokusgruppeundersøkelse. Det ble etablert fire fokusgrupper med representanter fra praksis, bruker, ledelse og studenter. Det er planlagt flere publikasjoner på grunnlag av dette materialet, blant dem en mastergradsoppgave. HUSK Osloregionen opprettet ved oppstart forum for brukermedvirkning. Til å begynne med var alle partene representert, men etter hvert ble brukerne i flertall. Gruppen satte seg to mål: å bidra til å få etablert et nasjonalt brukerforum, og at brukeren skulle være representert i alle delprosjektene og aktiviteter. Begge deler er oppnådd og i følge våre informanter har nedleggelsen av forumet ikke representert et problem. Det var allerede stor aktivitet i det lokale prosjektet.

Noen delprosjekter forløper inntil en viss grad som planlagt. Andre har fått store problemer med å gjennomføringen, og som vist foran er et av prosjektene avvirket eller avbrutt. Flere av de involverte omtaler HUSK som en prosess. En sier:

HUSK er et forsøk der det skal prøves og feiles og når det feiles så betyr bare dette at en må prøve mer for å finne gode veier som nytter. Dette gjelder både arbeidet med å gjøre partnerskapet likeverdig, og arbeidet med å gjennomføre og implementere og forankre prosjekter i deltakende organisasjoner.

NAV-reformen er en utfordring for HUSK. Sagene ble NAV-kontor for flere år tilbake og strukturene hadde satt seg noe før HUSK ble etablert. Bydelene St.Hanshaugen og Bjerke ble NAV-kontorer i 2008 og dette sies å virke negativt inn på HUSK samarbeidet og de aktuelle HUSK delprosjektene. Relasjonen til prosjektledelsen ved disse kontorene blir beskrevet som langt mer problematisk etter at kontorene ble NAV.

Enkelte praktikere mener at NAV "holder på å radere bort HUSK". Noen kommuner har valgt minimumsmodellen hva NAV angår og dette har ført til omorganisering og oppsplitting av tidligere enheter på en slik måte at organisasjonen sies å være i en krisetilstand (på intervjudtidspunktet).

Flere av informantene sier at styringen av prosjektet HUSK Osloregionen burde vært langt strammere og det burde hatt en annen styringsform. En sier:

Den lokale ledelsen har sett at flere delprosjekter i bydelene har hatt problemer, uten å gripe inn. De ser også at enkelte delprosjekter har vært for svakt forankret i ledelsen på kontoret. Uten å gjøre noe for å hjelpe til

Enkelte mener også organiseringen av delprosjektene i en del bydeler har vært uhensiktsmessig. I enkelte bydeler har kun enkelte ansatte arbeidet med HUSK prosjektet, HUSK er blitt lagt til organisasjonen som en tilleggsaktivitet, noe som sies å være uhensiktsmessig i en travel organisasjon. Flere påpeker også at de generelle vanskene med å forankre HUSK i sosialkontor/NAV blir forsterket dersom lederen ved kontoret erstattes av en ny leder som ikke kjenner HUSK og deltok i etableringen av prosjektet.

Den lokale ledelsen for HUSK Osloregionen uttrykker at hvis de skulle startet opp HUSK i dag med den erfaringen de nå har ville HUSK Osloregionen bestått av to prosjekter, ett i Bærum og ett i en av bydelene i Oslo og med et mindre antall underprosjekter enn det som fins i dag.

Et likeverdig samarbeid

Etter informantenes oppfatning er det tre parter som deltar i HUSK; brukere, forskere/undervisning og praktikere. I følge våre informanter er forskning/-undervisning og praksis i utgangspunktet klart definerte roller, og det fins nokså klare og etablerte oppfatninger av hva forskerne/undervisning og praktikerne kan bidra med i et partnerskap. Ledelsen for HUSK Osloregionen mente at brukerne ikke har en slik klart definert rolle. Brukerne må i større grad selv definere sin rolle og HUSK Osloregionen har derfor lagt særlig vekt på å legge forholdene til rette for at brukerne skulle kunne finne sin plass og rolle i partnerskapet. Prosjektperioden har imidlertid vist det vanskelig å engasjere et tilstrekkelig antall forskere, og praktikere i forsøket. Ledelsen sier at det er liten interesse for forskning på sosialtjenesten/NAV ved HiO.

Den sentrale ledelsen i HUSK Osloregionen sier at arbeidet med å få til et likeverdig partnerskap er kommet langt, ikke minst på Sagene og i Bærum. Etter det vi kan se henger denne slutningen i alle fall inntil en viss grad sammen med at lederen for brukerorganisasjonen KREM er blitt styreleder i HUSK Osloregionen, at representanter for KREM er blitt prosjektledere for delprosjektet i Bærum og at brukerrepresentantene har fått en fremstående posisjon i HUSK Osloregionen.

Den lokale ledelsen for HUSK Osloregionen sier også at de har arbeidet bevisst for å legge til rette for brukerdeltakelse, både ved å yte økonomiske tilskudd og ved å gi brukerne posisjoner.

Enkelte fra praksis sier at:

Ideen om å skulle være en av fire likeverdige aktører i et partnerskap er uvant for praksis og må læres.

Noen sier at forskningssiden har tatt lite eller mindre del i partnerskapet, og at forskernes interesse først og fremst er å hente ut data til sine analyser. En sier:

Vi (praktikerne) er ute i felten og snakker med brukerne og holde på med fag og Lov om sosiale tjenester. Forskerne sitter her og klekker ut noen ideer om hva de nå skal gjøre og forske på, også, kommer de til oss og vil ha datamateriale. Og noen ganger tenker vi at de har en god ide, men andre ganger ler vi godt av ideen. Jeg skulle ønske at forskningen tok utgangspunkt i det vi trenger å vite noe om så kunne vi komme til en forsker og sagt: nå har vi et ønske om et prosjekt, vi ønsker det og det.

Flere sier også at det har vært vanskelig å vekke interessen for HUSK hos praktikerne, ikke minst tilstrekkelig engasjert til at de vil involvere seg på en forpliktende måte.

Enkelte praktikere sier også at et samarbeid med brukere eller brukerorganisasjoner ikke er helt enkelt.

Det fins minimum to fallgruver. Den ene er at brukerne holdes på en armlengdes avstand, den andre fallgruben er at brukeren blir betraktet som like kompetent som praktikerne eller forskeren og kan være med å drøfte enhver problemstilling.

Disse mener at samarbeidet med brukerorganisasjonen KREM er vellykket, men samtidig ble det understreket at selv om brukere har gjennomgått en brukeropplæring i regi av KREM betyr ikke dette at de er kompetente som konsulenter og gruppeledere. Med dette er spørsmålet om hva brukeropplæringen kvalifiserer til også reist i HUSK Osloregionen. Dette spørsmålet ble også stilt i HUSK Agder.

Flere er skeptisk til den posisjonen brukerorganisasjonen KREM har fått i HUSK Osloregionen. Dette begrunnes med at det er de samme personene som representerer brukerne i alle prosjekt og seminar, et forhold som har følger for representativiteten til det brede lag av brukere. Brukergruppen generelt er ikke organisert eller medlemmer av KREM. Andre deltakere fra praksisfeltet mener imidlertid at samarbeidet med KREM har ført til mer stabil brukerrepresentasjon i prosjekter og seminarer enn hva tilfellet var før. De sier det ofte er svært vanskelig å rekruttere uorganiserte brukere som representanter. Andre hevder også at de for sin del opplever samarbeidet med KREM som konstruktivt fordi de har felles interesser; begge parter ønsker å finne veier ut av det sosiale uføre brukeren er kommet i.

Noen forskere peker på at mange brukerne er mye mer ressurssterke enn de hadde forestilt seg. Dette er en lærdom fra deltakelse i dialogseminarene. Noen praktikere sier at slike seminar har vært en oppvåkning for dem. En sier:

Vi lærer å se brukerne i et annet lys. I et klientmøte presenterer brukerne bare sin problemside, men i et dialogseminar får vi se flere sider ved den samme personen.

Brukerrepresentantene er opptatt av å fremheve at de ser

at praksis befinner seg i et krysspress, de jobber jo innenfor gitte og stramme rammer. Det er klart det er ikke enkelt

Brukerne får støtte fra flere forskere, som også presiserer at praksis er sterkt styrt av føringer og forventninger som ligger i organisasjonen (NAV). En sier:

Det virker som det ikke er stor faglig frihetsgrad for folk slik at de kan bruke sin kompetanse.

En bruker forteller videre hvordan relasjonen til forskerne var tidlig i HUSK-forsøket og hvordan det har endret seg:

I begynnelsen tenkte vi brukere at det var forskerne som var våre venner, de var interessert i oss og det var gøy å være interessante. De talte vår sak, følte vi. Også var praksisfeltet – litt fiende. Men det har endret seg. Jeg tror det er viktig å fokusere på praksisfeltet framover

HUSK Osloregionen fokuserer særlig sterkt på brukergruppen. Noen sier at for forskerne og praktikere spiller forsøksprosessen i HUSK en annen rolle, enn den gjør for brukerne. En sier:

For forskerne og praktikerne er deltakelsen i HUSK en del av jobben. Og, de kan velge om de vil være med eller ikke og det står ikke noe stort på spill om de er med eller ikke. For brukerne står det mer på spill.

5.2.2 Kunnskap og forskning

Vi forsøkte å undersøke hvilken type kunnskap HUSK Osloregionen la vekt på å utvikle med sine prosjekter. Til dette svarer to informanter:

Å lage partnerskap er en type kunnskap: Det vil si å spørre seg hva som er meningen med partnerskapet og hvilke fordeler det har.

og

Erfaringskunnskap, det vil si den direkte samhandlingen med bruker som gjør noe mentalt med oss. Det blir bedre forskning og sosialarbeid av det om en makter å forholde seg til erfaringskunnskapen.

Den lokal ledelsen tror det vil være mulig å utlede kunnskap fra HUSK Osloregionen, men

det er mer snakk om kunnskap som kan brukes til å utvikle holdninger heller en fagutvikling. Det kan utvikles modeller på grunnlag av den kunnskapen en erverver seg fra dialogseminarene i Bærum og som kan tas i bruk i forbindelse med evalueringer av sosiale tjenester. Men dialogseminaret i Bærum viser også at det kan være fornuftig for NAV å bruke brukere som rådgivere og veiledere.

En annen sier også at HUSK er først og fremst "et mentalt prosjekt", og det mentale prosjektet viser til holdninger.

Brukermedvirkning er et viktig prinsipp i HUSK-sammenheng og viktig hva kunnskap angår. Både brukere og praktikere vi snakket med sier at brukermedvirkning må forstås på to nivåer. På det organisatoriske nivået, hvor en kommuniserer med brukerorganisasjoner i den hensikt å lytte og korrigere for forhold som ikke er tilfredsstillende. På individnivå handler brukermedvirkning om hvilken innflytelse brukerne har på egen sak, eller i møte med fagpersoner.

En praktiker sier at:

Brukermedvirkning handler om hvordan en blir møtt og hvilken innflytelse en får.

Dette blir beskrevet som komplisert fordi en bruker- ansatt relasjon også er en maktrelasjon og den ansatte har både plikt og rett til å regulere tilbudene til brukeren innenfor en kommunal ramme.

Mens en bruker sier mye det samme når vedkommende påpeker:

Brukermedvirkning det er empowerment – at vi brukere får ta del i prosesser både dem som angår oss selv personlig og de som angår alle brukere.

Flere av prosjektene i HUSK Osloregionene har et sterkt fokus på brukermedvirkning, brukerperspektiv og empowerment. Men enkelte av prosjektene fortøner seg også som selvhjelpsgrupper.

Spørsmålet er om kunnskapen en mener å utvikle er praksisbasert? Til det svarer en av forskerne at

Det har vært viktig å skape faglig legitimitet for den dagligdagse kunnskapen hos oss. I den forbindelse har det vært arrangert seminar med en professor i filosofi som har forelest over temaet – gyldig kunnskap.

Kritiske refleksjon er en metode og et perspektiv som har fått stor oppmerksomhet. HUSK Osloregionen har knyttet til seg en professor med særlig interesse for kritisk refleksjon. Flere informanter sier at de har deltatt på seminarer om temaet. Enkelte av deltakerne mente at de hadde hatt godt utbytte av å delta i dette arbeidet, mens andre ikke opplevde at det hadde gitt noe utbytte.

Representanter for praksis sier også at de mener at de selv kontinuerlig produserer kunnskap ved og hele tiden endre på praksis for å skape en bedre tjeneste. De sier også at mye av forskningen på sosialtjenesten har handlet om "hvor mye dumt man gjør i sosialtjenesten". Flere sier de skulle ønske at forskningen la mer vekt hva sosialtjenesten får til, hva som fungerer og blir bra, "forskningen burde også vise det sosiale arbeidet som nytter".

Brukersiden hevder at

praksisfeltet mangler kjennskap til brukere som mennesker, og at det er behov for at praktikerne lærer hvordan de skal møte brukerne på en respektfull måte.

De sier også at praktikere i større grad burde lære å fokusere på hvilke ressurser den enkelte bruker har og gi den enkelte tid og anledning til å finne et mål. Men, brukeren bør også i større grad ansvarliggjøres.

Prosjektoversikten viser at HUSK Osloregionen har vektlagt prosjekter som henvender seg både til ansatte i praksisfeltet og brukere. De retter søkelyset mot brukere. Flere er rent rehabiliterende prosjekter, og noen kan karakteriseres som klassifiserende prosjekter. Det gjøres bruk av kvalitative metoder. Og, også HUSK Osloregionen legger en vekt på å betydningen av kunnskap som er konkret og spesifikk i forhold til brukere og ansatte i tjenesteapparatet.

Uhensiktsmessige prosjekter:

Så langt i forsket vil ikke evaluator karakterisere noen delprosjekter som uhensiktsmessig i forhold til HUSK forsøkets tre strategiske mål. Men i forbindelse med intervjuundersøkelsen spurte vi om noen av deltakerne oppfattet noen av HUSK prosjektene som uhensiktsmessig, ett prosjekt ble nevnt. Ved HUSK Tiltakskjeden i Bærum ble det i 2007 og 2008 gjennomført et casestudieprosjekt, der fem ansatte ved sosialkontoret hadde fri en dag i uken for å gå gjennom hver sine case. I følge den lokale ledelsen i HUSK Osloregionen forligger en presentasjon og refleksjon over casene i et upublisert notat. I følge øvrige informanter er ikke dette notatet lagt frem og prosjektet blir karakterisert som kostbart for sosialkontoret/NAV.

Undervisning

Brukerne i KREM deltar i undervisningen ved Høgskolen i Oslo og Diakonhjemmets Høgskole. Praktikere ved kontoret i bydelen Sagene driver et kurs for sosionomstudenter hvor det foreleses over hvilke problemstillinger praktikere ved sosialkontor møter i sin arbeidshverdag og mulige måter å løse eller forholde seg til problemer på. Dette er et kurs på bachelornivå om hvordan sosialt arbeid praktiseres ved dette kontoret.

HUSK Osloregionen har gitt fire masterstipend, hvorav en har fullført og levert masteroppgaven. Årsaken til at så få har levert er i følge ledelsen at tre av

masterstudentene har vært studenter ved andre institusjoner enn HiO/Diasos og det blir for vanskelig for HUSK å følge disse opp. Som det fremgår av publikasjonslisten er det skrevet en masteroppgave og to prosjektoppgaver på bachelornivå.

Formidling

Det er avholdt flere kurs, workshops, konferanser og seminarer. Tema som har vært tatt opp er blant annet: Hva er forskning i sosialt arbeid? Dømmekraft og evidens, Kurs om menneskerettigheter, Partnerskap i sosial-, arbeids- og velferdsforvaltningen og kritisk refleksjon.

I følge den lokale ledelsen har formidlingen fra HUSK Osloregionens prosjekt og delprosjekter ikke har vært tilfredsstillende. Prosjektet har presentert papers på FORSA-konferansen og på konferanse i Bø, på den nordiske nettverkskonferansen i Oslo våren 2009 og på en konferanse som arrangeres årlig ved Høgskolen i Oslo. Prosjektet har så langt publisert to rapporter (se publikasjonsliste kapittel 9). Flere fra praksis sier at de opplever at konferansene som har vært arrangert har vært gode og interessante. En sier:

En konferanse for praktikere hvor en skal legge fram papers – blir for perifer / irrelevant – skal en prioritere når en ellers har det travelt. Nei.

6 HUSK MIDT-NORGE

HUSK Midt-Norge er et samarbeid mellom Høgskolen i Sør-Trøndelag (HiST), kommunene Namsos, Verdal, Trondheim, Midtre Gauldal, Klæbu, Surnadal og Kristiansund, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap (ISH) ved NTNU og Samfunnsforskning A/S ved NTNU og brukerorganisasjonen Velferdsalliansen. Fra oppstart til og med 2008 var prosjektledelsen fordelt på to personer, begge hadde 50 % stilling. Den ene prosjektlederen var tilknyttet HiST og hadde hovedansvaret for den faglige delen av virksomheten, den andre var tilknyttet Trondheim kommune og hadde et særlig ansvar for administrasjon og å utvikle og opprettholde kontakten med kommunene som deltar i det lokale HUSK prosjektet. Den administrative funksjonen er nå overført til HiST og NTNU, hvor det er tilsatt to personer i 10 % stillinger for å ivareta administrative funksjoner. Kontakten med kommunene i HUSK Midt-Norge ivaretas fortsatt av de samme personene. HUSK Midt-Norge har også ansatt en medarbeider som forsker III. Brukerperspektivet, minoritetsperspektivet og praksisperspektivet er satsingsområdene til HUSK Midt-Norge, og det er knyttet en forskningslederressurs (20 %) til hver av de tre perspektivene. HUSK Midt-Norge har for øvrig samlokalisert flere av sine forskere i lokaler ved HiST, andre har kontorer ved NTNU.

Det er nedsatt en styringsgruppe med representanter fra:

- HiST (leder)
- Trondheim kommune
- Velferdsalliansen
- FO
- NTNU
- NAV Sør-Trøndelag
- Fylkesmannen i Sør-Trøndelag

HUSK Midt-Norge har opprettet følgende forum:

- HUSK forum; et diskusjonsforum og et forum hvor det legges fram prosjekter for diskusjon. Diskuterer for eksempel hvordan en kan gå fram for å få flere praktikere involvert i HUSK.

- Faglig ettermiddag en gang pr. måned: et seminar hvor en løfter frem ulike tema.
- Prosjektledermøter en gang i måneden.

6.1 PROSJEKTOVERSIKT – HUSK MIDT-NORGE

Tabellen nedenfor er en oversikt over prosjektenes tittel, prosjekttype, prosjektenes hovedfokus, målgrupper, metode, kunnskapstype og formidling. Et mer utfyllende sammendrag med rapportering fins i vedlegg 1.

Prosjekt	Fokus/ problemstilling	Prosjekt type	Målgruppe(r)	Metode	Kunnskapstype	Formidling
Fagtekst						
	Målet er å utvikle en form for journal føring	Kartlegging	Ansatte i sosialtjenesten / NAV	Utprøving	Praksiskunnskap	
Management						
	Dokumentere det faglige arbeidet som utføres i sosialkontor /NAV	Kartlegging	Ansatte i sosialtjenesten / NAV	Utprøving	Praksiskunnskap	Rapport
Arbeidsevnevurdering						
	Fange opp erfaringer fra arbeidsevne - vurderinger	Kartlegging	Ansatte i sosialtjenesten/ NAV og brukere	Kvalitative undersøkelser	Erfaringskunnskap	
Brukermedvirkning mellom ideologi og praksis. Sosialt arbeid i overgangen til NAV						
	Studier av brukermedvirkning fra ulike perspektiver	Kartlegging	Ansatte i sosialtjenesten / NAV, brukere,	Kvalitative undersøkelser	Erfaringskunnskap	
Brukerinnflytelse						
	Belyse og problematisere om begrepet brukerinnflytelse er mer enn et honnørord	Rehabiliterende tilbud	Brukere i Dialoggruppen	Dialog / samtaler	Erfaringskunnskap og evalueringskunnskap	
Virkelighetsforståelser i samarbeid bruker/-hjelper – en bro til mer virksomme tjenester?						

Prosjekt	Fokus/ problemstilling	Prosjekt type	Målgruppe(r)	Metode	Kunnskapstype	Formidling
	Se nærmere på oppfatninger rundt forståelsen av et gitt samarbeid mellom for eksempel tiltaks-koordinator og de som er deltakere	Kartlegging	Ansatte i sosialtjenesten / NAV og brukere	Intervju og Refleksjon Diskursanalyse	Evalueringskunnskap	
71 familier						
	Målet med prosjektet er at familiene skal få mer innflytelse over sitt eget liv, dvs. finne tiltak hvor prinsippet om empowerment står sterkt.	Kartlegging, skape nye arbeidsformer	Ansatte i sosialtjenesten/ NAV	Aktiv deltakelse i prosjektet	Evalueringskunnskap	Rapport
Gode grep						
	Å få mer kunnskap om gode grep som gjøres i arbeidet med langtids sosialhjelpsmottakere med innvandrerbakgrunn	Kartlegging	Sosialhjelpsmottakere	Intervju	Erfaringskunnskap	
Fellesprosjektet						
	Hensikten med prosjektet er å kartlegge hvem som er brukere av dagens sosialtjeneste i overgangen til NAV	Kartlegging	HUSK-miljøet	Kvantitativ	Erfaringskunnskap	

Prosjekt	Fokus/ problemstilling	Prosjekt type	Målgruppe(r)	Metode	Kunnskapstype	Formidling
Refleksjonsgrupper som kunnskapsutvikling i praksis						
	Dokumentere og videreutvikle refleksjon som kompetanseutviklende aktivitet i praksis.	Bevisstgjøring, faglig oppdatering	NAV ansatte	Kritisk refleksjon Leser faglitteratur	Praksiskunnskap	
Integrasjon, teori og praksis						
Delprosjekt 1: Prosjektet er avsluttet	Knytte praktiske erfaringer til teori samt utvikle nye forståelser som kan gi alternative handlinger.	Kartlegging Refleksjon	Ansatte i sosialtjenesten / NAV, studenter	Kritisk refleksjon Fokusgruppe intervju	Praksiskunnskap	Rapport
Delprosjekt 2: Prosjektet er avsluttet	Samle sosionomstudenter i praksis 3. studieår og deres veiledere til tre temadager, ut fra samme refleksjonsmodell som i delp 1		Ansatte i sosialtjenesten / NAV, studenter	Kritisk refleksjon Fokusgruppe intervju	Praksiskunnskap	Rapport

Prosjekt	Fokus/ problemstilling	Prosjekt type	Målgruppe(r)	Metode	Kunnskapstype	Formidling
TIUR-prosjektet						
Prosjektet er avsluttet	Utvikle et tverretatlig samarbeid i Trondheim samt utvikle ny metodikk, for å hjelpe de mest belastede, unge rusmisbrukerne i byen.	Kartlegging	Deltakere i prosjektet	Intervju, deltakende observasjon.	Praksiskunnskap og evalueringskunnskap	Rapport
Filosofi og sosialt arbeid						
Prosjektet er avsluttet	Utvikle begrep og refleksjonsmetoder sammen med brukere av tjenester og ansatte.	Rehabiliterende tilbud	Ansatte i sosialtjenesten / NAV og brukere	Refleksjon	Bevisstgjøring	Rapport
AK05 – En studie av Trondheim kommunes tiltaksarbeid, Arbeid og kompetanse						
Prosjektet er avsluttet	Undersøke hva som er god praksis? Og, undersøke hvordan man kan utvikle gode tjenester til rett tid for alle brukere?	Kartlegging	HUSK Midt-Norge	Intervju	Evalueringskunnskap	Bok Masteroppgave

Tabellen viser at HUSK-Midt-Norge gjør bruk av kvalitative metoder, i AK 05 også en kvantitativ survey med 90 informanter, og i stor grad praksiskunnskap, deretter erfaringskunnskap, evalueringskunnskap og bevisstgjøring. Flere prosjekter er kartleggingsprosjekter, av prosjektene har vi karakterisert som rehabiliterende tilbud til brukere, et som bevisstgjøring.

6.2 PARTENES ERFARINGER MED FORSØKSPROSESSEN

I tråd med oppdraget har vi undersøkt hvordan de tre partene forskning/undervisning, ansatte i sosialtjenesten/NAV og brukere oppfatter forsøksprosessen, det vil si hvordan forsøket forløper med hensyn til organisering, samarbeid mellom partene, kunnskap og forskning, undervisning og formidling.

Den lokale prosjektledelsen sier at progresjonen i prosjektet er bra. En stabil stamme av personer og kommuner har vært med i prosjektet fra starten og dette bidrar til stabilitet. Fagmiljøet ved HiST og NTNU hadde ved flere anledninger samarbeidet med kommunale sosialkontor og andre kommunale enheter før HUSK ble etablert. Forholdene lå derfor godt til rette for et samarbeid mellom forskningsmiljøet og praksis. Den lokale ledelsen sier at følgende forhold har vært gunstig for HUSK Midt-Norge:

- *Forskning/undervisning har hatt god tilgang på fagpersoner fra sosialtjenesten med interesse for forskning.*
- *HUSK Midt-Norge har hatt god tilgang på masterstudenter. HUSK har bidratt til økt interesse for å ta mastergrad blant praktikerne.*
- *HUSK har knyttet til seg dr. gradsstudenter.*
- *En har lyktes i å bygge opp et bra miljø rundt HUSK.*

I 2009 lyste NTNU ut stipendiatstillinger relevante for blant annet personer med master i sosialt arbeid. Fem av søkerne til stillingene tilhører HUSK-miljøet i Midt-Norge. Ved inngangen til 2010 hadde to fått universitetsstipend utlyst i sosialt arbeid.

Det har imidlertid vært stor turnover mht representanter fra kommunene og NAV, noe som har virket forstyrrende inn på prosjektet. Turnoveren har tvunget frem reetableringer av de samme prosjektene flere ganger. I følge ledelsen representerer også NAV-reformen et problem. Det oppgis at praktikerne i NAV har lite disponibel tid til HUSK og faglig utvikling. All oppmerksomhet i NAV sies å være kanalisert mot egen opplæring og produksjon og å få kontroll over køen av klienter. Kommuneøkonomien i Trondheim har også vist seg å bli et problem for HUSK. Behovet for kommunale nedskjæringer har for eksempel bidratt til at en sentral samarbeidspartner (Arbeid og kompetanse, Trondheim kommune) i HUSK ble nedlagt høsten 2009.

6.2.1 Samarbeid mellom partene i prosjektet

I følge den lokale ledelsen hadde ikke HUSK Midt-Norge ved etableringen av prosjektet en klar oppfatning av hvordan prosjektet formelt skulle forholde seg til brukere og brukermedvirkning.

Vi er tre veldig forskjellige parter med ulike ståsted og ulike oppgaver. Vi har et langt tidsperspektiv, mens brukerne er innom og skal ut igjen. Men vi har veldig respekt for hverandre og kommer mye nærmere hverandre.

Den lokale ledelsen uttrykker at samarbeidet med dialoggruppen har fungert veldig bra. HUSK Midt-Norge har også hatt et godt samarbeid med Velferdsalliansen. Det har likevel vært et problem at personene som representerer Velferdsalliansen kommer og går og skaper noe ustabile samarbeidsforhold. Årsaken til dette oppgis å være at enkelte brukere jobber seg ut av brukerrollen og blir arbeidstakere eller studenter og vil legge tiden som klient bak seg, andre får problemer og blir ute av stand til å representere brukerorganisasjonen. Det sies også at det har vært svært vanskelig å etablere et godt samarbeid med Mental helse.

Brukerrepresentantene vi snakket med uttalte seg udelt positivt til å samarbeide med forskere:

Vi har et godt forhold til forskerne i HUSK. På meg virker det som om forskerne har kommet inn som en nøytral tredjepart mellom brukere og NAV. Vi tror vi gir dem (forskerne) ideer til forhold å forske på

Gjennom sin deltakelse i HUSK har flere brukere deltatt på seminar i Tyrkia i regi av KREM. De opplevde dette som lærerikt og det bidro også til at de knyttet kontakt med brukere i de øvrige HUSK-miljøene i landet. En forsker sier også at brukerdeltakelsen i HUSK har ført til at brukerne møtes på langt flere arenaer enn de gjorde før både lokalt, nasjonalt og internasjonalt. En forsker sier at i dette samarbeidet at *"vi har funnet internasjonale brukerorganisasjoner vi ikke visste fantes"*.

Noen brukere gir uttrykk for å ha opplevd ”personlig vekst” gjennom deltakelse i HUSK. En sier at:

Jeg klarte ikke å komme meg ut av døra en gang. Jeg kom hit for å komme ut blant folk. Det ble mer og mer så ble det dialoggruppa og ressursgruppa. Også ble det bokprosjekt, og seminarer. Også - Tyrkia.

Brukerne gir også uttrykk for at de lærer noe om praktikerens ståsted:

man lærer noe om sosionomstudiet

Noen brukerrepresentanter har vært på et NAV-kontor for å fortelle de ansatte hvordan møtet med NAV kan være for brukere. En sier:

... vi har noen som dro til forskjellige NAV-kontor og snakket med dem som jobbet der om hvordan det var å bli møtt i skranken. Men ... det som er er at alle ser bare sin egen side. Du var kanskje litt irritert på dem (praktikerne) når du ikke visste hvordan de hadde det og du kanskje ikke helt visste hvordan det fungerte. Vi prøvde å fortelle hvordan det var å møte opp i en sånn skranke med angst og usikkerhet og ikke kunne systemet. Vi ble fortalt at de tok seg nær av det vi sa. Vi ser jo også problemet deres. Men det er klart hvis en stor del av jobben din består av å ta imot sure mennesker og det er mange av dem.....

Det kan se ut som om flere av de mest aktive praktikerne i HUSK hadde godt kjennskap til forskere som skrev søknaden om å få etablere et HUSK-prosjekt i Midt- Norge. En sier:

Vi var en del folk som var linket opp på høgskolen og vi var noen som tok master. Det har vel med det å gjøre, hvem som kjenner hvem.

Informanter fra praksis sier det er en viss prosjekttrøtthet i praksisfeltet. Dette presenteres som et generelt problem. Praktikerne er trøtt av å delta i faglig utviklingsarbeid som ikke skaper varige endringer. Dessuten er det ofte vanskelig for praktikerne å engasjere seg i HUSK hvis prosjektet ikke er tilstrekkelig godt forankret på ledernivå i kommunen. En sier:

Hvis ikke de (ansatte ved sosialkontor/NAV-kontor) føler at det arbeidet de gjør i disse(prosjekt) gruppene er sterkt forankret hos ledelsen så blir det

veldig vanskelig, og de gruppene forvitrer fort. Forankring er helt avgjørende for resultatet. De er så presset i praksisfeltet at man må være veldig tydelig på at dette er noe som skal prioriteres, at dette er viktig. Det må komme fra lederen.

Enkelte av praktikerne sier:

lederne våre har ikke vært veldig involvert (i prosjektet/HUSK), men de har vært støttende for oss. Vi vet vi skal gjøre dette..

I følge våre informanter strander HUSK-prosjektene der de kommunale lederne ikke prioriterer prosjektet. Det har i en del tilfeller også vært nødvendig for HUSK å finansiere vikarer for sosialtjenesten slik at praktikere som deltar i HUSK fortsatt får tillatelse fra sin leder til å engasjere seg i prosjektet.

Brukerrepresentantene i HUSK Midt-Norge representerer ingen brukerorganisasjon. En av praktikerne som har mye kontakt med brukerrepresentantene sier:

Brukerne våre har ikke noen interesse av å være med i en brukerorganisasjon. De vil ut av brukerrollen, og da er det kanskje ikke så viktig å understreke sin brukerrolle heller.

Brukerrepresentantene som vi intervjuet var av samme oppfatning.

6.2.2 Et likeverdig samarbeid

Den lokale ledelsen mener at alle parter i HUSK ville hatt tydeligere roller om samarbeidet mellom partene hadde vært basert på følgende premisser:

Praksis og brukersiden skal inngå partnerskap med forskningen om å utvikle mer vitenskapelig basert praksis. Hvor både praksisperspektivet og brukersiden skal være tydelige.

Den lokale ledelsen sier HUSK Midt-Norge har basert seg på disse premissene. Lokalt har det, i følge lederne, ført til at kommunikasjonen med brukerne har fungert godt. Etter ledelsens syn har brukerstemmene vært synlig og vel ivaretatt i HUSK Midt-Norge, og Velferdsalliansen skal i følge ledelsen ha gitt uttrykk for at forskerne i HUSK har synliggjort brukerne og de utfordringer de står overfor.

Ledelsen for HUSK Midt- Norge gir med dette uttrykk for at brukerne er vel ivaretatt i prosjektet.

Forskere sier at det er en maktubalanse mellom praktikerne og brukerne og at det ikke er noen grunn til å dekke dette til. Brukeren skal være synlig og høres, men samtidig uttrykker flere at de ikke ønsker å bidra til at brukerne kommer i en gisselposisjon, eller blir et alibi. Brukeren skal høres og bli tatt hensyn til, men ikke oppleve å bli presset til å uttale seg om brukererfaringer i større åpne fora der de kanskje ikke tør uttrykke sin oppriktige oppfatning av situasjonen. En forsker sier:

Dette handler nok om at vi ikke skal gjenta de overgrepene som folk (brukere) har vært utsatt for i møte med det offentlige gjennom mange år.

6.2.3 Kunnskap og forskning

Det pågår et kunnskapsprosjekt som er felles for alle deltakerne i HUSK Midt-Norge. I følge den lokale ledelsen handler prosjektet om å teoretisere praksis. Prosjektet tar for seg to hovedspørsmål:

- (1) hvordan skapes kunnskap i praksis?
- (2) hvordan implementere kunnskap i praksis?

Nøkkelordene i prosjektet er kunnskapsforståelse, innovasjonsledelse og kunnskapsledelse.

Kunnskapsprosjektet er ikke definert som et delprosjekt i HUSK Midt-Norge, men det er likevel et felt det arbeides mye med. Det er etablert et nordisk nettverk (der også medlemmer av ekspertgruppen i HUSK deltar) som arbeider med disse problemstillingene og som skriver en lærebok innenfor dette temaet. Den lokale ledelsen presenterer dette prosjektet som en paraply for virksomheten i HUSK Midt-Norge og sier at det er investert betydelige ressurser i prosjektet i form av arbeidstid.

Brukerrepresentantene sier at praksisfeltet har bruk for kunnskaper som gjør dem i stand til å se den enkelte brukers ressurser og ta dem i bruk. En sier:

Det (praksisfeltet) mangler er fleksibilitet. De tenker industrielt. Vi har så og så mange tiltaksplasser og de skal fylles opp. Det er viktig å ta med brukeren i planleggingen av tiltak, og ikke låse seg til enkelttiltak. Når du som bruker får tiltak som passer for deg så får du fortsette å utvikle deg,

men hvis ikke faller du tilbake igjen. Det er viktig å få muligheten til å utvikle seg.... Også skulle de tiltakene ligne på vanlige arbeidsplasser. Ellers kan du føle at du bare er i en oppbevaringsboks. Du må få bruke ressursene dine.

Noen praktikere har erfart at interessen for fag og fagutvikling kan være vesens forskjellig fra kontor til kontor i samme enhet og kommune. De sier at der lederen ved kontoret oppmuntrer de ansatte til faglig utvikling og oppdatering vokser det frem en stab av ansatte som har dette som sitt interessefelt. Flere av de praktikerne vi snakket med har arbeidet ved samme kontor og forteller at det var rift om jobbene ved det kontoret. En sier:

Alle ville jo dit på grunn av det faglige. Det var populært. Alle som ville lære mer. Mange av oss tok kurs og nå har mange tatt master eller holder på. Det var en sjef der som oppmuntret oss. Alle hadde samme interesse; godt fagmiljø og godt arbeidsmiljø. Jeg har aldri hatt en så bra jobb, selv om det var vanskelig ofte med den gruppen jeg jobbet med.

Den lokale ledelsen sier at

det er vanskelig å drive kunnskapsutvikling slik settinger er nå. HUSK burde vært utsatt til NAV reformen var overstått. Det som har vært stabilt i HUSK Midt-Norge er folk fra universitetet og høgskolesystemet og brukersiden. Det har vært noe gjennomtrekk på brukersiden men universitetets og høgskolemiljø siden har vært stabil.

En annen forsker sier:

Alle som jobber med sosialt arbeid bruker teorier, men de er kanskje ikke så bevisst på at de gjør det. Hvis man kan sette seg ned og tenke på hvilke teorier man bruker tror jeg man kan få det fram. Det er mulig vi er ute etter kunnskap som kan synliggjøre koblingen mellom praksis og teori.

I følge ledelsen i HUSK Midt-Norge skulle det opprettes et nytt prosjekt høsten 2009. Prosjektet kalles Mentor og legger vekt på å undersøke hva som er de gode grepene i mentor arbeidet.

Prosjektet "Fagutvikling i NAV" skal etter planen etableres i NAV Kristiansund.

Prosjektoversikten viser at HUSK Midt-Norge vektlegger prosjekter rettet mot sosialtjenesten/NAV. Mange er kartleggingsprosjekter og de vektlegger praksiskunnskap og erfaringskunnskap. HUSK Midt-Norge er derfor også opptatt av kunnskap som er konkret og spesifikk i forhold til brukere og ansatte. Ansatte synes imidlertid å stå i forgrunnen.

Undervisning:

Prosjektlederne i HUSK Midt-Norge er tilsatt i forsknings/undervisningsstillinger og formidler kunnskap fra HUSK i undervisningen der det er relevant. Det kan være kunnskap om hvordan en kan bruke kritisk refleksjon i et gruppe av praktikere, studenter, forskere og brukere. En av brukerne i HUSK Midt-Norge har deltatt i undervisningen ved HiST og holdt foredrag på konferanser og seminar.

Fem mastergradsstudenter har vært tilknyttet HUSK. Av disse har fire avlagt eksamen og alle er interessert i å arbeide videre med forskning. Samtlige har vært/ er ansatt i Trondheim kommune og har fått gode muligheter til å kvalifisere seg i HUSK Midt-Norge. Flere spør imidlertid om og på hvilken måte kommunen kan benytte seg av de nye kvalifikasjonene til ansatte med mastergrad. En forteller:

Trondheim kommune har lagt så godt til rette for oss. Det har vært bare velvilje. Den rausheten har overrasket meg, jeg er vant til stemplingskort. Men jeg synes ikke de er gode til å hente ressursene tilbake. Nå begynner vi å bli ganske mange (med master) med forankring i Trondheim kommune så de må jo kunne bruke oss til noe. De slipper liksom bare taket og: God tur på universitetet! Det virker ikke som de forventer at vi skal komme tilbake. Jeg synes det er litt meningsløst å gå tilbake som saksbehandler når du har tatt mastergrad. Da har du funnet noe annet enn saksbehandleroppgaver, men de må kunne bruke min kompetanse til noe. Det er ikke plass til at alle kan være forskere. Hadde jeg fått et tilbud om å komme til kommunen og gjøre noe for dem så gjør jeg det gjerne. Det tror jeg gjelder de andre også.

Alle som har tatt mastergraden i HUSK Midt-Norge har søkt på stillinger som dr. gradsstipend. En av dem sier:

Jeg har ikke lyst til å gå tilbake til kommunene og bli saksbehandler. De andre har heller ikke lyst til det. Det er jo en grunn til at en tar master. Det er fordi man vil videre, vil noe annet.

Formidling

Det har vært arrangert en konferanse per satsingsområde eller perspektiv i HUSK Midt-Norge. Høsten 2009 arrangerte minoritetsperspektivet konferansen sammen med FO, fylkesmannen, HIST og NAV.

Ledelsen for HUSK Midt-Norge mener de vil være i stand til å produsere et tilstrekkelig antall akademiske publikasjoner:

Men vi trenger noe mer, nemlig å kunne anvende det vi skaper i praksisfeltet. Det er viktig å utvikle gode verktøykasser og å bidra med kunnskap slik at det kan skapes gode møter mellom aktører i ulike posisjoner i praksisfeltet.

7 HUSK STAVANGERREGIONEN

HUSK Stavangerregionen er et prosjektsamarbeid mellom Universitetet i Stavanger (UiS) og sosialkontortjenestene i Stavanger, Sandnes, Sola og Randaberg kommune. Prosjektets øverste formelle organisatoriske nivå er styringsgruppen. Den består av representanter fra:

- Brukere
- Stavanger kommune
- Sandnes kommune
- Randaberg kommune
- Sola kommune
- Universitetet i Stavanger
- Fylkesmannen i Rogaland
- NAV Rogaland

Den daglige driften av HUSK Stavangerregionen ivaretas av daglig leder og faglig ansvarlig. I all hovedsak har hvert delprosjekt representanter for brukersiden, praksis og forskning/undervisning. Stillingen som daglig leder er en hel stilling, mens faglig leder er engasjert i 50 % stilling. Det er tilsatt en person i 50 % stilling i tilknytning til prosjektet Møteplassen. Tre brukere er tilsatt i 50 % -stillinger som "rådgivere med brukererfaring". Andre brukere deltar i prosjektene på timebasis. To universitetsansatte er tilsatt i 20 % stillinger (delprosjektledere) og en i 30 % stilling. Høsten 2009 var en ansatt som web-redaktør i 5 % stilling, men målet er at denne stillingen skal overtas av en av rådgiverne med brukererfaring.

HUSK Stavangerregionen har mange brukerrettede delprosjekter. Delprosjektene ledes i hovedsak av forskere, men brukerne som er tilsatt i rådgiverstillinger er også gitt prosjektlederansvar, og står for den daglige driften av noen delprosjekter. Disse brukerne forteller at de har ansvaret for å holde kontakten med samarbeidspartene i prosjektet, skaffe informanter til forskningsprosjektene, delta i utarbeidelsen av intervjuguider, intervju informanter, transkribere og delta i tolkningen av det innsamlede datamaterialet. Rådgiverne med brukererfaring sier de aktivt tar del i forskningsaktivitetene i HUSK – Stavangerregionen, og opplever å ha innflytelse.

Fra 2007 har HUSK Stavangerregionen hatt egne lokaler ved Universitet i Stavanger. Det betyr at en del av deltakerne i HUSK er samlokalisert. Dette gjelder

det lokale prosjektets ledere, rådgiverne med brukererfaring, og enkelte forskere som arbeider med spesifikke prosjekter. Det er også anledning for praktikere som er involvert i HUSK å benytte kontorlokalene når det er ønskelig. Flere av praktikerne er også masterstudenter ved Universitetet og har veiledere som er involvert i HUSK.

HUSK Stavangerregionen hadde hyppige prosjektsamlinger i oppstartfasen hvor målet var å bygge opp et fellesskap. Hyppig møtevirksomhet viste seg å bli en utfordring for praktikerne og man gikk dermed over til månedlige drøftingsmøter. I utgangspunktet ble disse møtene et treffpunkt for alle representantene fra kommunene, forskere, praktikere, brukere og studenter. I løpet av prosjektperioden har også Fylkesmannen begynt å ta del i møtene. Samlet sett er det om lag 20 personer som deltar. I møtene spiller deltakerne inn temaer de ønsker å drøfte, møtene fungerer også som en arena for informasjonsutveksling.

7.1 PROSJEKTOVERSIKT - HUSK STAVANGERREGIONEN

Tabellen nedenfor er en oversikt over prosjektenes tittel, prosjekttype, prosjektenes hovedfokus, målgrupper, metode, kunnskapstype og formidling. Et mer utfyllende sammendrag med rapportering fins i vedlegg 1.

Prosjekt	Fokus/ problemstilling	Prosjekt type	Målgruppe(r)	Metode	Kunnskapstype	Formidling
<i>Marginalisering, inkludering og ekskludering i offentlig tjenesteyting</i>						
Planlagt oppstartet i desember 2009	Belyse brukernes oppfatninger av møtet med representanter for offentlig tjenesteyting i boligspørsmål			Uavklart		
<i>Teaterprosjektet</i>						
	Et kreativt ettervernstilbud for LAR-brukere	Rehabiliterende tilbud	Brukere	Teater, dramatisering	Praksiskunnskap	2 teaterforestillinger
<i>Fra midlertidig til varig bolig</i>						
	Avdekke omfang og type boligløsninger som vil være nødvendig å etablere, for å unngå midlertidige botilbud, utarbeide forslag til nye botiltak, og utvikle metoder for kartlegging og tjenesteutvikling som kan sikre kvaliteten i arbeidet etter prosjektperioden	Kartlegging	Brukere	Intervju	Evalueringskunnskap	Rapport

Prosjekt	Fokus/ problemstilling	Prosjekt type	Målgruppe(r)	Metode	Kunnskapstype	Formidling
<i>Tid og sted i rus- avhengiges dagligliv</i>						
	Lære noe om rusmisbrukernes daglige liv, og hvordan de organiserer dagen i forhold til tid	Kartlegging	Rusmisbrukere	Intervju	Erfaringskunnskap	
<i>Veien ut av prostitusjon</i>						
	Hvilke tiltak finnes i hjelpeapparatet for brukere som har forlatt prostitusjonen	Kartlegging	Tidligere prostituerte Ansatte i sosialtjenesten / NAV	Møter	Erfaringskunnskap	
<i>Personvern for mottakere av tjenester og stønader i NAV</i>						
	Hvordan blir personvernet rettslig og faktisk ivaretatt i NAV-kontorene?	Kartlegging	Brukere og ansatte i NAV	Gruppeintervju med brukere av NAV	Evalueringskunnskap	Artikkel under trykking
<i>Brukernes medvirkning og innflytelse ved utforming av vilkår for sosial stønad</i>						

Prosjekt	Fokus/ problemstilling	Prosjekt type	Målgruppe(r)	Metode	Kunnskapstype	Formidling
	Studere i hvilken grad brukere medvirker i og har innflytelse på beslutninger om hvilke vilkår som fastsettes for tildeling av sosialstønning og hvordan disse følges opp	Kartlegging	Ansatte og brukere	Intervju	Evalueringskunnskap	
HUSK Møteplassen						
	Lavterskeltilbud initiert og drevet av brukere	Rehabiliterende tilbud. Sosialt møtested	Brukere	Aktiviteter	Sosial kunnskap/relasjonskunnskap	Rapport
Eldre innvandrere fra ikke-vestlige land og NAVs arbeidslinje						
	Fokuset for prosjektet er NAVs overordnede målsetting om å hjelpe arbeidsledige til å komme i inntektsgivende arbeid – også innvandrere og flyktninger	Kartlegging	Brukere, Ansatte i sosialtjenesten / NAV	Kvalitativ og kvantitativ	Erfaringskunnskap	

Prosjekt	Fokus/ problemstilling	Prosjekt type	Målgruppe(r)	Metode	Kunnskapstype	Formidling
Individuell plan (IP) og helse- og sosialtjenestens brukere med rusmiddelproblemer – med fokus på brukermedvirkning						
Dr. grads prosjekt	Studie av bruk av individuell plan overfor brukere med rusproblemer.		Brukere, ansatte i sosialtjenesten / NAV	Kvalitativ	Erfaringskunnskap	
En studie av brukermedvirkning i sosialtjenesten med utgangspunkt i sosialarbeidernes perspektiv.						
Prosjektet er avsluttet. Dr. grads prosjekt.	Studien viser hvordan sosialarbeidere opplever at sosialarbeidere, brukere og kontekst fremmer og hemmer brukermedvirkning	Kartlegging	Ansatte i sosialtjenesten / NAV	Kvalitativ	Erfaringskunnskap	Dr. avhandling, 2009.
Brukermedvirkning i praksisbasert forskning						
Prosjektet er avsluttet	Målet var å ha et spesielt fokus på brukernes deltakelse i 4 del prosjekter i HUSK.	Sosialt møte	Masterstudenter og prosjektmedarbeidere i HUSK	Arbeidsseminar	Relasjonskunnskap	

Prosjekt	Fokus/ problemstilling	Prosjekt type	Målgruppe(r)	Metode	Kunnskapstype	Formidling
<i>Prosjektpraksis i praksis for praksis og sammen med praksis</i>						
Prosjektet er avsluttet	Prosjektet omhandlet hvordan ungdom opplever overgangen fra barnevernet til sosialtjenesten.		Brukere	Intervju	Erfaringskunnskap	Rapport
<i>Sammen om bruker kunnskap</i>						
Prosjektet er avsluttet	Utvikle bruker-kunnskap. Samt finne metoder for hvordan en kan bruke bruker-erfaringer til kvalitetsforbedring er av tjenester til brukere med psykiske og rusproblemer	Kartlegging	Brukere Ansatte i sosial-tjenesten / NAV, psykiatri	Intervju	Utviklingskunnskap	2 rapporter forfattet av brukere. 1 masteroppgave
<i>Brukernes erfaringer med hjelpeapparatet – sett i et livsløpsperspektiv</i>						
Prosjektet er avsluttet	Hvilke betydning hjelpen fra hjelpeapparatet har hatt for brukernes livssituasjon og livskvalitet		Brukere	Intervju	Erfaringskunnskap	Kronikk

Mange av prosjektene er kartleggende, og det anvendes kvalitative metoder. De fleste vektlegger erfaringskunnskap, noen evalueringskunnskap og deretter relasjonskunnskap og praksiskunnskap.

7.2 PARTENES ERFARINGER MED FORSØKSPROSESSEN

I tråd med oppdraget har vi undersøkt hvordan de tre partene forskning/undervisning, ansatte i sosialtjenesten/NAV og brukere oppfatter forsøksprosessen, det vil si hvordan forsøket forløper med hensyn til organisering, samarbeid mellom partene, kunnskap og forskning, undervisning og formidling.

7.2.1 Samarbeid mellom partene i prosjektet

HUSK Stavangerregionen er et samarbeid mellom brukere, praktikere og forskere. Man har også samarbeid med eksterne institusjoner slik som Helse Vest.

Enkelte opplever at samarbeidet mellom de tre partene i prosjektet er tidkrevende, og at arbeidsprosessene går for sakte. De opplever også at prosjektledermøter, seminarer, konferanser og mye møtevirksomhet er tidkrevende. Det påpekes også at samarbeidet med UiS er tidskrevende fordi dette er en svært hierarkisk og byråkratisk organisasjon hvor ting tar tid. Tregheten i byråkratiske system påpekes også når en sier at jo større kommunen er, jo mer byråkrati må man forholde seg til, og desto vanskeligere er det å få implementert endringer. Stavanger framstår for eksempel som vanskeligere å få implementert nye ting enn i de mindre kommunene Sandnes og Sola:

Sandnes og Sola har jobbet veldig mye og godt med å implementere det som foregår i HUSK og de snakker om et "vi", og ikke "vi" og "dere". Vi snakker om "vi" i HUSK og det er et tegn på at en har kommet videre.

Dette sitatet viser at man har kommet noe videre siden forrige intervjurunde hvor mange av representantene fra praksisfeltet påpekte at det var vanskelig å engasjere andre ansatte ved egen arbeidsplass i HUSK. Det ble vist til at øvrige ansatte ikke hadde tid, eller av ulike grunner ikke ble engasjert i delprosjekter. Dette er for øvrig utfordringer som fremdeles blir pekt på av deltakerne. Det påvirker åpenbart implementeringen av HUSK i sosialtjenesten. Samtidig sier en at fordi det er knyttet stor fleksibilitet i forhold til aktivitetsnivået så har kommunene muligheter for å delta mer eller mindre aktivt gjennom forsøket. Dette har bidratt til at de fremdeles er deltaker i HUSK, og ikke har trukket seg ut.

Rådgiverne og andre brukerrepresentanter opplever at enkelte av delprosjektene i stor grad er brukerstyrt. I enkelte prosjekter er imidlertid brukermedvirkning så å si fraværende. Dette gjør seg for eksempel gjeldende i delprosjektet som omhandler jus og personvern. Rådgiverne sier at mangelen på medvirkning skyldes manglende kompetanse på temaet og ikke fordi de ikke er invitert inn i delprosjektet. Det er enkelte som hevder at brukersiden bør være representert uansett type prosjekt, mens andre mener brukerne bør være representert der de har kunnskaper og erfaringer å bidra med.

Der det er noen samarbeidsproblemer knyttes ikke dette til manglende vilje hos de ulike partene, men tidspress og at det pågår mange prosjekter i sosialtjenesten. NAV-reformen er et stort pågående prosjekt som krever oppmerksomhet, men det er også en rekke andre mindre forsøk som praktikerne er forventet å involvere seg i. Praktikerne påpeker derfor at det er nødvendig å sette av tilstrekkelig med tid, menneskelige og økonomiske ressurser for at man skal lykkes med HUSK-prosjektet og andre prosjekter som iverksettes. Det vises også til at flere av brukerrepresentantene som deltar i HUSK har helseproblemer av ulik art og at det tidvis kan bidra til at de ikke makter å delta på avtalte møter eller må avslutte sin deltakelse i prosjektet.

Brukerne fremstiller stort sett samarbeidet med forskerne som bra, men i ett delprosjekt har det vært noen gnisninger på grunn av bytte av prosjektleder og uenighet om hvordan ting skulle gjøres. Det understrekes at dette ikke hadde noe med delprosjektet eller HUSK som sådan å gjøre, men endring i arbeidsrutiner, opplevd mindre inkludering og mager informasjonsflyt.

Brukerne opplever at de blir lyttet til, men det stilles allikevel et lite spørsmålstegn ved om deres brukererfaringer teller like mye som ulike teorier forskerne viser til. Det påpekes for øvrig at dette ikke nødvendigvis har med forskerne å gjøre, men opplevd egen usikkerhet. Det legges derfor vekt på at det er viktig å skape tillit og trygghetslik at brukerne skal tørre å fremme sine argumenter. Trygghet er særlig viktig i situasjoner hvor brukerne opplever at deres argumenter ikke samsvarer med forskernes.

Enkelte brukere synes det er vanskeligere å forholde seg til praktikerne enn til forskerne. Dette forklares av en bruker som at man "har vært prisgitt praktikerne bestandig" og at de kanskje har dårlige opplevelser knyttet til dette.

Praktikerne opplever samarbeidet med forskerne som bra, men de er opptatt av at de problemstillinger man skal forske på må være relevante og nyttige for praktikerne i deres daglige virke.

Forskerne viser også til at samarbeidet med brukerne er nyttig og lærerikt, men samtidig påpekes det at det ikke er alt man kan samarbeide med brukerne. En sier:

Sånn som jeg oppfatter tradisjonell kvalitativ forskning så vil det si at jeg samarbeider med dem til et viss punkt og så skriver jeg en artikkel selv.

Forankring hos ledelsen i alle ledd og fotfeste på grasrotnivå nevnes som viktig for utvikling av bedre tjenester og ny kunnskap. For å få dette til, påpekes det, er det viktig at det er mange nok ansatte som fronter HUSK i organisasjonen. En sier:

Vi må ha noen kommunefolk som bidrar til forankringen. Må ha forankring i alle ledd. Vi har noen som skal representere, med en halv stilling, representere fire distriktssosialkontor og to spesialseksjoner – jeg vet ikke hvor mange ansatte. Det er en totalt umulig oppgave.

En praktiker nevner på sin side at man mangler arenaer for implementering av HUSK og at man av den grunn ikke får drøftet prinsipielle forhold av interesse, eller HUSK-prosjektet som sådan. Det vises for øvrig til at det er flere forhold som har betydning for implementering av ny kunnskap ervervet gjennom HUSK-prosjektet og det er som tidligere nevnt tid til refleksjon og forankring i ledelsen:

De (kommunene) har forskjellige måter å gjøre det på. Sola har sin måte – de har jobbet systematisk med å introdusere nye medarbeidere for HUSK og vice versa. Har jobbet systematisk med å gi informasjon – ukentlig på møte, og det har ført til større interesse og større engasjement. I Sandnes har vi en veldig engasjert medarbeider som sier at nå løsner det.

At lederne er engasjert i prosjektene er alfa omega. Det nytter ikke at det kommer noen fra administrasjonen, for da blir det bare oppfattet som et pålegg. Det må komme fra virksomheten selv og leder for virksomheten.

På spørsmål om deltakerne mener at den lokale organiseringen de har valgt for forsøksprosjektet er hensiktsmessig så er det flere som mener dette. Det vises til at organiseringen virker dynamisk og at man får fanget opp gode ideer. I tillegg

begynner deltakerne å bli bedre kjent med hverandre og det er dermed blitt lettere enn tidligere å få kontakt for eksempel mellom tjenestestedene og forskerne. Gjennom felles etablerte møtearenaer kan man lettere enn tidligere diskutere eventuelt samarbeid mellom praksis og forskning i fremtidige prosjekter. Disse arenaene bidrar til at partene får presentert temaområder de finner interessante og at man gjennom diskusjon kan komme frem til prosjekter alle parter kan ha nytte av. At man i tillegg har arenaer for å møte brukere har vært spesielt vellykket. I og med at det er lovpålagt å ha med bruker-representanter i ulike råd og utvalg i kommunene har HUSK i stor grad også bidratt til å finne brukere til disse oppgavene/vervene.

For brukerne fremstår stor grad av organisatorisk fleksibilitet som en avgjørende faktor, for å kunne delta i et forsøk som HUSK:

Det fungerer bra med 50 % (stilling) nå, men det er ikke sikkert at det ville fungert andre steder. Men man tenker mye på det uten at det kan regnes som arbeid. Den fleksibiliteten – i dag orker jeg ikke å begynne tidlig på jobb, i dag orker jeg ikke å jobbe mer enn et par timer så gjør jeg det. Men hadde jeg måtte sykemelde meg så... da ville jeg fått flere dager med sykemelding selv om jeg kanskje dagen etter hadde følt at jeg orket å jobbe litt. Jeg tar ansvar selv og kjenner etter – at jeg kan presse meg eller at jeg trenger å ta det litt med ro. Sist uke fungerte jeg veldig dårlig og var bare 3 timer på jobb den uken, men det hadde jeg godt av. Jeg trengte å komme meg. Jeg fikk ikke sove og spiste lite. Da kom jeg meg og slapp å hangle i flere uker.

Forskerne påpeker også at det er viktig med fleksibilitet i forhold til brukerne:

De erfaringer vi har gjort – arbeidstiden her er fleksibel. Mange har sagt at de ikke kunne vært med på dette hvis det ikke hadde vært så fleksibelt. Hvis jeg føler meg dårlig om morgenen så kan jeg ta meg inn og komme litt senere på jobb og jobbe utover ettermiddagen – og det gjør de. De jobber masse, men de har ikke stemplingskort.

Det er i liten grad samarbeid på tvers av de ulike HUSK-regionene. HUSK Stavangerregionen har innledet et samarbeid med HUSK Midt-Norge om temaet eldre innvandrere. Det påpekes for øvrig at prosjektledermøtene oppleves som nyttige.

Brukermedvirkning er et av nøkkelbegrepene i forsøket HUSK. I HUSK Stavangerregionen er brukere direkte representert i de fleste prosjektene, med enkelte unntak. De deltar ikke der de selv synes de har lite kunnskap å bidra med (for eksempel i delprosjektet om jus og personvern). Denne måten å organisere prosjektet på er deltakerne veldig tilfredse med og de viser til at kommunene også er det fordi de har fått enkel tilgang til brukere til ulike råd og utvalg hvor brukermedvirkning er et mål:

Det er vel bare vi (av HUSK-prosjektene) som har ansatt brukere og det er vi veldig fornøyd med. Kommunen er også veldig fornøyd med det de stjeler jo brukerrepresentantene våre til ulike fora. De har fått øynene opp for nytten av å få deres perspektiver inn. De har gjort en kjempejobb med å komme med brukerperspektivet i alle ledd i prosessen, i diskusjonene så deltar de. Det har vært et flott bidrag. De er med på alt som skjer på huset her. De har satt tydelig spor etter seg og de brukes jo rundt omkring av andre også sånn som Helse-Vest. Vi får en stall med superbrukere. Vi har kontakt med fire kommuner, men de klarer ikke seg med sine brukere så det er litt sånn at man begynner å lure på hva de egentlig gjør i de kommunene som ikke har brukere. De klarer ikke å bruke sine egne brukere. De låner våre brukere. Det er noe med redselen for brukerne. Det med å invitere sine egne brukere inn(...) det å tørre å gjøre det. De fikk påpakning fra administrasjonen: Hva er det dere gjør? Sosialarbeiderne er vant til å møte brukerne en-til-en. De er vant til å møte misfornøyde brukere, de er vant til å takle aggressive brukere så de er redd for å invitere mange. Erfaringen er at det går bra, men det er en frykt i hjelpeapparatet å invitere mange på en gang. Og så vil de ha det på sine premisser, på sin arena, på sitt språk. Brukerne kan jo tjenesteapparatet sitt språk sånn at de er lette å forholde seg til.

HUSK Stavangerregionen arrangerte ganske tidlig i forsøket en samling med praktikere og brukere hvor brukermedvirkning var i fokus. De har arrangert flere slike samlinger og det har bidratt til trygghet hos brukerne og dette har bidratt til at brukerne i større og større grad deltar i diskusjoner. Det vises til at dette anses som grensesprengende og at det er HUSK-tankegangen som ligger til grunn for dette.

Når vi spør brukerne om hva brukermedvirkning handler om er det flere som viser til at man må se brukermedvirkning på to nivåer – individnivå og systemnivå:

Ja, en snakker mye om brukermedvirkning på alle nivåer. At brukeren skal ha innflytelse – enten på individnivå; da skal en ha innflytelse på egen sak, man skal bli hørt. Det du sier skal tas hensyn til. Hvis du for eksempel har motforestillinger ift tiltak for eksempel - at du vet at det ikke har noen hensikt, så skal brukeren ikke presses inn i det tiltaket. På systemnivå da tenker jeg mer at bruker som gruppe skal bli hørt. Og det er ikke alltid en får det til, men det er fint at bruker får være med.

Brukerne viser spesielt til at brukermedvirkning handler om å bli hørt og at det som sies blir tatt hensyn til av saksbehandler.

En praktiker viser til at kommunen er opptatt av brukermedvirkning, men at de ikke helt har klart for seg hvordan de skal gjøre det. De ønsker derfor fokus på brukere og brukermedvirkning på systemnivå. Dette krever nye tenkemåter hos partene og det vises til at det for enkelte kan føle seg "truet" når brukerne skal tas med i planleggingen av ting knyttet til tjenesten.

Våre data viser at rammebetingelsene som forskerne jobber under kan bidra til å hemme brukermedvirkning og nytenkning rundt dette. Dette knyttes til de strenge kravene som gjelder for vitenskaplig produksjon:

Skal man ta brukermedvirkning alvorlig så gjør en det nå bare fordi en får penger. Vi mener ingenting med det hvis vi overtar og bare tenker på vår egen karriere. Jeg må si at HUSK-kontoret her - er at man er på brukernes sin side, og ikke på akademikernes side. Og man trenger det hvis man skal klare å snu akademia. Det er akademikerne som har skapt konstruksjonen og konstruksjonen er skapt sånn at det er hensiktsmessig for akademikerne. Og så blir det selvforsterkende og selvkonstruerende. Derfor skulle jeg ønske at vi kunne brukt HUSK-konstruksjonen til å utfordre akademia. Fordi akademia går glipp av noe når den type publisering vi snakker om her ikke er meritterende. Og jeg tror det hadde vært nyttig og kunnskapshevende hvis vi hadde visst hvordan vi skulle holde på med brukere.

Brukermedvirkning, slik den fremstår i delprosjektene i HUSK Stavangerregionen, ser for øvrig ikke ut til å være preget av slike holdninger. Her er målet å få brukerne i tale og å forvente ting av dem. Dette ser det ut til at brukerne setter pris på fordi de alle påpeker at de har vokst enormt på deltakelsen i delprosjektene. De setter pris på å få være del av en "normal verden", som en

bruker uttaler det, "med normale spilleregler, være med i et normalt samvær, sosialisering, kunne spise lunsj." Andre viser glede over at deres kompetanse verdsettes:

Kompetansen min er arbeidsledighet, for å si det sånn. Det er fint at det blir en kompetanse og ikke en bagasje. Det er veldig spesielt. Det gir et løft (...) Jeg har erfart at de etterspør den kompetansen.

Brukerne viser til selvutvikling og til generell læring. I tillegg opparbeider de seg et nettverk og det igjen fører til at de opplever å ha etterspurt kompetanse.

Et likeverdig samarbeid

Likeverdighet mellom de deltakende partene er et viktig kriterium i forsøket HUSK. Det ser ut til at det er stort fokus på "likeverdighet" og at det forsøkes etterlevd i de aller fleste delprosjektene. Rent organisatorisk er det i HUSK Stavangerregionen gjort grep for å forsøke å få til en viss form av formell likeverdighet gjennom å gi brukerrepresentantene en yrkestittel som "rådgiver". Brukerne opplever at rådgivertittelen som positiv og ikke stigmatiserende. Den bidrar til en form for anonymitet i de sammenhenger de arbeider utadrettet og det oppleves som positivt. En sier:

Jeg sier aldri at jeg har brukererfaring. Jeg sier alltid at jeg er vitenskaplig assistent. Eller rådgiver. Hvis jeg hadde måttet si rådgiver med brukererfaring så hadde ikke jeg orket å ha den stillingen.(...) Det er viktig for meg å sette de grensene at jeg er ikke bare narkoman, jeg er ikke bare en bruker jeg er mer enn det. Jeg har vært nykter så mange år nå. Jeg vet jo at det er derfor jeg er her pga den erfaringen, men tror ikke at det er hvem som helst som kunne hatt den stillingen jeg har pga den erfaringen jeg har.

I tillegg til en slik formell stillingstittel har brukerne i HUSK Stavangerregionen fått rollen som "medforsker" i flere delprosjekter. En medforsker, slik den brukes i HUSK Stavangerregionen, bidrar i hele eller store deler av forskningsprosessen - fra initiering av prosjekter, skriving av intervjuguider, intervjuing, transkribering, analyse og noen ganger skriving.

Likeverdighet har en tendens til å tolkes som likhet. Det ser ikke ut til at deltakerne i delprosjektene gjør det. Snarere tvert i mot påpekes det fra alle parter at ulikheten i form av ulike erfarings- og utdanningsbakgrunner gjør at man

ikke er like og at denne ulikheten er styrken i delprosjektet. En forsker sier for eksempel:

Vi skal respektere, men vi skal også bli respektert. Det er noe med likeverdigheten at vi er ikke like, men vi skal være like verdige.

Samtidig erkjenner partene at de har ulik makt og at det gjerne er forskerne som oppleves som å ha mer makt enn de andre deltakerne. Denne makten ser for øvrig forskerne selv ut til å være seg svært bevisst og de forsøker ved ulike grep å unngå å komme i en slik situasjon hvor det er de som skal avgjøre hvordan ting skal være. Ett eksempel på dette er knyttet til publisering. I HUSK Stavangerregionen har forskerne valgt å skille sine vitenskaplige publiseringer fra praktiker- og brukerpbliseringer. Ved et slikt grep mener forskerne at brukernes og praktikernes verdifulle bidrag får stå på egne ben og at de dermed ikke må underordne seg de sterke vitenskaplige kravene forskerne er nødt til å forholde seg til. En sier:

Vi ser at vi får det jo til – at vi har behov for hverandres kompetanse. Men når det kommer til en del av de kravene. Hva vi skal skrive av vitenskaplighet, så er det jo noen som har forrang foran andre, for vi er inne i en verden som ikke er vanlig for oss. Samtidig bringer vi inn vårt. Det går litt på enkeltpersoner også. Noen er jo mer ekstreme i den ene retningen. Som praktikere er vi også forskjellige.

Særlig forskerne poengterer at man bidrar med forskjellige ting inn i delprosjektene og at de ulike partene har ulike forhold å bidra med. Det vises til at brukerne har gjennomgått opplæring i forskningsmetoder, transkribering, intervjuer osv, men at det naturlig nok er forskjell på en som har forskerutdanning og en som har fått en innføring i forskningsmetoder:

Det er viktig at brukerne er med i forskningsprosessen, for å sikre at vi ser de dataene vi lett kan overse. Men vi må være med og systematisere det og trekke de opp som man trenger vitenskaplig skoleing for å kunne gjøre. Men det er klart at de ser mest det som klinger med egen erfaring og de har til og med skrevet ut sin forforståelse.

Likeverdighet blir også vist til som en prosess. Det er noe som tar tid, og som daglig må skapes. Det handler også om endrede måter å tenke på:

Likeverdigheten den finnes ikke, den må skapes. Dag for dag. Det synes jeg både vi får til og ikke får til. Vi møter oss selv i døren mange ganger. Begge parter faktisk. Vi tenker ikke automatisk slik ennå. Men samtidig så er det veldig langt fremme i møtevirksomhet, når vi planlegger prosjekter, når vi møtes i pausene, når vi planlegger så tenker vi at her er det fire parter. Og vi minner hverandre på innimellom: "Oj, skulle det ikke vært noen brukerrepresentanter her?" Det er jo som regel den gruppen som faller ut. Hvis det er noen vi glemmer så er det den. Men vi blir flinkere og flinkere til å minne hverandre på det, men vi har en lang vei å gå, det er ingen automatisk tenkning. Men vi har kommet et stykke på vei. Her på kontoret så føler jeg at vi har kommet ganske langt, kommunene har nok også kommet lenger - for eksempel det er flere kommuner som engasjerer rådgiverne våre med brukererfaring inn i sine drøftingsmøter.

Utsagnet tyder på at det skjer noe med holdningene til deltakerne og måten de tenker på selv om slike endringer tar tid, og kan være utfordrende å implementere i hele organisasjonen.

7.2.2 Kunnskap og forskning

Flere av informantene nøler noe når vi spør om hva slags typer av kunnskap man er opptatt av, og som man finner viktig i HUSK. Men etter å ha reflektert litt rundt spørsmålet så er det følgende typer kunnskap informantene nevner: praksis- og erfaringskunnskap, brukerkunnskap, og relasjonskunnskap. Mange av informantene peker på at kunnskap er noe en opparbeider seg gjennom refleksjonsarbeid. Dette er særlig fremtredende hos praktikerne: En sier:

Praksiskunnskap. De må vite hvordan de skal få til dialog og samarbeid. Erfaringskunnskap og praksiskunnskap.

En annen sier:

Jeg er sånn som trenger tid til refleksjon, tid til å fordype seg, men det rekker man ikke for det er så mye hele tiden. Det er et stressmoment. Man ligger på nettene og fordøyer og det har jeg ikke lyst til.

Forskerne uttaler en viss skepsis mot evidensbasert kunnskap og fokuserer på viktigheten av prosess- og holdningsarbeid. Og i likhet med praktikerne er forskerne også opptatt av kunnskap som blir til gjennom refleksjons- og relasjonsarbeid. Sitatene nedenfor kan bidra til å illustrere dette:

Det er ikke det som kan telles, men det som kan fortelles. En episode på styringsgruppemøte: En kommune etterspør resultater og en annen kommune forteller hva prosessen har gjort med holdningene til de ansatte. Dette er ting som skjer over tid. Dette er ikke konkrete tall. Det er noe som skjer mens folk er med. Det er ikke noe vi kan belære folk, men noe folk lærer. Noe – det handler om å forbedre tjenestene. Da må de ulike aktørene være med på banen.

Du har hatt den evidensbaserte retningen og nå kommer kritisk refleksjon som en motvekt. Det blir et annet kunnskapssyn og sosialt arbeid passer ikke inn i den naturvitenskaplige testingen. (forsker)

Når brukerne får spørsmålet om hvilken kunnskap de synes er viktig i sosialtjenesten fremhever de viktigheten av relasjonskunnskap og derigjennom holdninger. En sier:

Empati – sette seg inn i andre sin situasjon. Bruke litt skjønn, bruke §5.2 litt oftere. Der kan man gå litt utenfor de strenge rammene og faktisk hjelpe hvis du har veldig lyst til å hjelpe.

Brukerne fremhever også brukerkompetanse som viktig kunnskap praksisfeltet kan bygge på og lære av. Denne brukerkompetansen kan knyttes til brukerens kunnskap og erfaringer med systemet. En bruker viser til at noe av vedkommendes kunnskap kan knyttes til "gatekompetanse":

Jeg har kjent på det selv, jeg har vært der selv og jeg kjenner miljøet. Jeg kjenner for eksempel rusmiljøet veldig godt. Jeg kjenner kulturen og jeg har en kunnskap du ikke kan lese deg til. Min habitus. Det er så kroppsliggjort i meg og det gjør at jeg forstår ting på et annet vis.

En forsker påpeker at man skal ta brukernes opplevde kunnskap på alvor, men at deres kunnskap kun er en type kunnskap og ikke er svaret på alt.:

Vi har alle våre perspektiv og de skal tas som et bidrag og de skal tas som det det er. De skal ikke tas som patentløsninger. Dette er brukernes opplevde kunnskap og den skal vi ta på alvor, men det er en type kunnskap. Det er ikke svaret på alt. Vi må vurdere den ift praktikernes kunnskap og forskernes distanserte analyse. Vi trenger alle bitene inn. Det

er under utprøving. Vi ser dilemmaer hele veien og vi får diskusjoner hele veien og det er en kjempespennende prosess.

En bruker mener at forskerne er interessert i de kunnskapene brukerne forvalter, men at forskerne i for liten grad jobber for å få denne kunnskapen ut i praksisfeltet:

Å få det (den nye kunnskapen) ut til praksisfeltet – det synes jeg ikke forskerne er så veldig opptatt av. Det er ikke deres jobb. Der skorter det veldig mye. Det er det som gjør forskjellen med husk – at vi er fire parter som kan spre kunnskapen vår ut på forskjellig vis. Det er det som er styrken vår. Hvis ikke er det en rapport som blir lagt i en skuff og så vet ikke praksis noe om det.

Brukerrepresentantene tar del i tolkningen av datamaterialet i HUSK Stavangerregionen, og flere praktikere og forskere sier at brukernes måte å tolke data på ga forskerne ny innsikt og nye måter å tolke empirien på. Forskerne påpeker også selv at brukerne kan gi dem ny innsikt og forståelse noe dette sitatet kan stå som et eksempel på:

Der (i en bokrevisjon) har brukerne i HUSK utgjort en kompetansegruppe, en referansegruppe på revisjonen i den boken. I tillegg til at vi intervjuer dem i fokusgruppen hvor vi snakker om den svarte økonomien. Men de skal også få manuset til boken lagt frem for seg og da får vi lov til å bruke brukere fra HUSK i deres HUSK-arbeidstid. Noe de for eksempel sier er at: "Her skryter de, her overdriver de". Og det ser ikke vi. Det er en kvalitetssikring av en revisjon av en bok som handler om narkomiljø.

En praktiker viser til at utdanningen er for opptatt av teori og i mindre grad har fokus på at sosialt arbeid er et håndverk, hvor relasjonskunnskap er viktig. Det vises til at studentene lærer seg mange gode holdninger i studietiden, men at de i møtet med bruker ikke finner måter å bruke denne teoretisk innlærte kunnskapen på. Det er stort fokus på at kunnskapen må være anvendbar i praksis. En sier:

På spørsmålet om hva man oppfatter som praksisbasert forskning svarer en følgende:

Det bør springe ut fra et behov i praksis. Enten det er noe man ønsker å utforske nærmere, eller om det er noe som er kunnskap eller noe man

trenger å utvikle sammen med forskere – nye områder. Men også som forskerne på profesjonsutdanningen ser som utfordringer og som de ønsker et samarbeid med praksis om. Altså samarbeid mellom praksis og forskning og som har betydning for praksis. Men også det å bevisstgjøre seg om sin egen kunnskap og kompetanse på tjenestestedene – type refleksjonsarenaer. Teoretisk refleksjon. Det er jo et vidt felt. (...)Det med handlingsorientering, deltakerorientering.

Prosjektoversikten viser at mange av delprosjektene i HUSK Stavangerregionen er kartleggende og anvender kvalitative metoder. De fleste vektlegger erfaringskunnskap – og kunnskap som er konkret og spesifikk i forhold til brukere og ansatte i sosialtjenesten/NAV. Det siste forholdet er gjennomgående trekk ved alle de lokale HUSK-prosjektene.

Formidling

Rent konkret formidler forskerne/underviserne fra prosjektene i undervisningen og man benytter også anledningen til å rekruttere studenter til å delta i og skrive oppgaver om delprosjektene. Mange av partene har et svært bevisst forhold til å formidle ideer og resultater fra HUSK-prosjektene.

En bruker sier følgende om publisering og tilgjengelighet for målgruppen:

(...) en ting er å skrive en akademisk rapport, for det må man gjøre, men så er det det at funnene skal være tilgjengelig for tjenestene og da må man skrive noe i tillegg. Man prøver å tenke kreativt, tenke litt på hvordan en mottar og tar til seg informasjon.

8 ANALYSE AV SPØRREUNDERSØKELSEN BLANT ANSATTE I SOSIALKONTORENE

I dette kapittelet skal vi gjøre rede for resultater fra spørreundersøkelsen blant ansatte ved sosialkontor. Spørreskjemaet ble sendt til ansatte i kommuner som deltar i HUSK-prosjekt, og til et kontrollutvalg som består av ansatte i kommuner som ikke deltar i HUSK-prosjekt. Spørreskjemaet inneholdt en rekke spørsmål knyttet til sentrale målsettinger for HUSK, og er gruppert i tre hovedområder: kunnskapssyn-/grunnlag, kompetanse og kompetanseutvikling, og kvalitet på tjenestene.

8.1 UTVALGET

8.1.1 Svarprosent

Datainnsamlingen ble gjennomført høsten 2009. I motsetning til forrige runde med et internettbasert spørreskjema, brukte vi denne gangen et papirskjema som ble sendt ut. Begrunnelsen for å bruke et papirbasert skjema var å høyne svarprosenten gjennom nærmere kontakt med leder ved hvert enkelt kontor, og dermed også få en bedre oversikt over frafall og svarprosent. Leder ved det enkelte sosialkontor ble bedt om å dele ut skjemaet, samt lage en oversikt over hvor mange som returnerte utfylt skjema, før de ble oversendt Nordlandsforskning.

Etter purring fikk vi svar fra ansatte i 15 av 18 HUSK-kommuner (Oslo med 3 bydeler) (ubesvart fra tre kommuner), og fra 12 kontrollkommuner (ingen bydeler i Oslo deltok) (ubesvart fra seks kommuner). For å beregne svarprosent må vi ta utgangspunkt i størrelsen på populasjonen. Vi har to muligheter for å gi et anslag over populasjonen: KOSTRA-tall over årsverk i sosialtjenesten, og skjemaet som ble utfylt av lederne ved sosialkontorene. Dersom vi regner svarprosent i forhold til antall årsverk i sosialtjenesten (KOSTRA-tall for 2007) blir svarprosenten 59 for HUSK-kommunene og 73 for kontrollkommunene. Dersom vi legger til grunn oversiktene over antall utdelte/mottatte svar fra lederne blir svarprosenten noe høyere: 73 prosent i HUSK-kommunene, og 84 prosent i kontrollkommunene. Begge anslag har svakheter; for antall årsverk kan et årsverk omfatte flere personer (deltidsstillinger), og ledernes rapporteringer er noen steder unøyaktige (vi har mottatt høyere eller lavere antall skjema enn det leder har rapportert). Det er derfor rimelig å anta at svarprosenten ligger et sted mellom disse to anslagene.

For å vurdere utvalgets sammensetning kan vi gjøre en sammenligning med datainnsamlingen i forrige runde. I forrige rapportering gjorde vi også en sammenligning med BAKST-undersøkelsen (TNS Gallup 2005), som viste at utvalget vårt var rimelig i samsvar med BAKST-undersøkelsen på egenskaper som kjønn, alder, og utdanning. Denne siste runden (2009) viser en noe høyere kvinneandel (81 prosent, mot 76 prosent i 2008 og 74 prosent i BAKST-undersøkelsen), aldersmessig er det en noe høyere andel i aldersgruppa 30-39 år i 2009 enn i 2008 (33 prosent, mot 30 prosent i 2008 og 28 prosent i BAKST-undersøkelsen). Andelen med høyskole/universitetsutdanning er 92 prosent i 2009 mot 95 prosent i 2008 og 87 prosent i BAKST-undersøkelsen. (Se tabell "kjennetegn ved utvalget" under.) Forskjellen på 95 og 92 prosent er lite, og uttrykker først og fremst stabilitet 2008-2009.

I analysene vil vi rapportere resultatet fra testing vi har gjort av statistisk signifikans. Statistisk signifikanstesting brukes som hjelp for å vurdere om et resultat (f.eks. en prosentforskjell, forskjell på to gjennomsnitt) kan skyldes tilfeldigheter eller ikke. Dersom et resultat er statistisk signifikant innebærer det økt sikkerhet for at den observerte forskjellen ikke skyldes tilfeldigheter

8.1.2 Bakgrunnskjenntegn

I dette kapittelet skal vi analysere resultatene fra undersøkelsen til de ansatte på sosialkontorene i henholdsvis HUSK-kommunene og kontrollkommunene.

Tabellen under viser fordelingen av utvalget totalt på henholdsvis HUSK-kommuner og kontrollkommuner i de to omgangene med innsamling av data. Ansatte i kontrollkommunene utgjør en større andel i 2009 enn i 2008 (henholdsvis 29 og 18 prosent), noe som i hovedsak skyldes særlig lav deltakelse i 2008. Gruppen av kontrollkommuner inneholder også flere små kommuner enn gruppen av HUSK-kommuner. I tillegg er det trolig lettere å motivere ansatte i HUSK-kommunene til å bruke tid på en spørreundersøkelse som omhandler HUSK.

Som vi ser er datagrunnlaget for kontrollkommunene i 2008 lite. I fortsettelsen vil vi derfor kun presentere fordelingen for kontrollkommunene i 2009.

Tabell: Fordeling runde 2008 og 2009

		2008	2009	Total
Husk eller kontroll	Husk-kommune	82.3 %	71.3 %	74.8 %
	Kontrollkommune	17.7 %	28.7 %	25.2 %
Total		100.0 %	100.0 %	100.0 %
N		186	401	587

Om vi avgrenser oss til HUSK-kommunene (neste tabell) er fordelingen på de ulike HUSK-regionene tilnærmet lik på de to undersøkelsestidspunktene. 38 prosent av informantene er ansatt i kommuner som hører til HUSK Oslo, 16 prosent fra HUSK Agder, 25 prosent fra HUSK Stavangerregionen, og 22 prosent fra HUSK Midt-Norge.

Tabell: Ansatte i HUSK-kommunene fordelt på region

		HUSK 2008	HUSK 2009	Total
HUSK-region	HiO	36.7 %	38.1 %	37.6 %
	HiA	16.0 %	16.1 %	16.1 %
	UiS	26.7 %	23.4 %	24.5 %
	HIST/ NTNU	20.7 %	22.4 %	21.8 %
Total		100.0 %	100.0 %	100.0 %
N		150	286	436

Tabellen under viser fordelingen på en variabel som vil bli brukt som grupperingsvariabel i noen av analysene. Variabelen vil bli brukt på utvalget fra 2009 og er konstruert for å skille mellom fire grupper: ansatte i kontrollkommunene, ansatte i HUSK-kommunene som har svart at de ikke kjenner til HUSK-prosjekt i egen kommune, ansatte i HUSK-kommunene som kjenner til HUSK-prosjekt (men ikke deltar selv), og ansatte i HUSK-kommunene som selv deltar i et HUSK-prosjekt. Variabelen vil bli brukt som en indikator for antatt grad av "nærhet" til og konkret deltakelse i HUSK-aktivitet/prosjekter, ut fra en antakelse om at vi også kan måle effekten av HUSK ved å sammenligne ansatte i HUSK-kommuner.

Tabell: Grad av kjennskap og deltakelse i HUSK prosjekt (2009)

		Prosent
	Kontrollkommune	29.4 %
	HUSK kommune, ikke kjennskap til HUSK-prosjekt	22.5 %
	HUSK kommune, kjennskap til HUSK-prosjekt	28.6 %
	HUSK kommune, deltar i HUSK prosjekt	19.4 %
	Total	100.0 %
Total		391

Utvalget inneholder på begge tidspunkt en stor overvekt av kvinner, omtrent fire av fem. Andelen kvinner er noe høyere i kontrollkommunene enn i HUSK-kommune på begge tidspunkt. Aldersmessig samler respondentene fra HUSK-kommunene seg noe mer, omkring spennet 35-55 år, mens respondentene i kontrollkommunene fordeler seg noe mer også på de yngste og eldste aldersgruppene. Dette gjelder både i 2008 og 2009.

I overkant av 90 prosent har høgskole- eller universitetsutdanning, i begge grupper, på begge tidspunkt. Andelen med høgskole/universitetsutdanning i 5 år eller mer er noe høyere blant respondentene i HUSK-kommunene enn i kontrollkommunene.

Tabell: Kjennetegn ved utvalget

	2008			2009		
Kjønn:	HUSK	Kontroll	Totalt	HUSK	Kontroll	Totalt
Kvinne	76,6 %	80,0 %	76,7	79,3 %	82,9 %	80,6
Mann	23,4 %	20,0 %	23,3	20,7 %	17,1 %	19,4
Sum	100,0 %	100,0 %	100,0	100,0 %	100,0 %	100,0
N	141	30	171	271	111	382

Alder:

20-24 år	2,0 %	,0 %	1,6	3,2 %	3,5 %	3,2
25-29 år	14,6 %	24,2 %	16,2	12,3 %	17,4 %	13,6
30-34 år	15,9 %	24,2 %	17,3	18,0 %	20,0 %	18,3
35-39 år	13,9 %	9,1 %	13,0	15,8 %	13,9 %	15,1
40-44 år	19,2 %	9,1 %	17,3	11,6 %	11,3 %	11,9
45-49 år	6,6 %	3,0 %	5,9	10,6 %	9,6 %	10,4
50-54 år	12,6 %	9,1 %	12,4	10,2 %	6,1 %	8,9
55-59 år	7,9 %	18,2 %	9,7	10,2 %	12,2 %	11,4
60-64 år	6,0 %	3,0 %	5,4	6,0 %	6,1 %	5,9
65-69 år	1,3 %	,0 %	1,1	2,1 %	,0 %	1,5
Sum	100,0 %	100,0 %	100,0	100,0 %	100,0 %	100,0
N	151	33	184	284	115	399

Utdanning:

Grunnskole	,7 %	,0 %	,5	2,5 %	,0 %	1,7
3-årig vgs yrkesfaglig	2,0 %	3,0 %	2,7	3,9 %	1,7 %	3,2
3-årig vgs allmennfaglig	2,0 %	,0 %	1,6	2,5 %	2,6 %	2,5
Høgskole/univ. 1-4 år	60,3 %	63,6 %	60,5	60,6 %	73,9 %	64,0
Høgskole/univ. 5+ år	35,1 %	33,3 %	34,6	30,3 %	21,7 %	28,3
Sum	100,0 %	100,0 %	100,0	100,0 %	100,0 %	100,0
N	151	33	184	284	115	399

Stilling:

Leder	7,8 %	12,1 %	9,1 %	2,7 %	0,9 %	2,5 %
Mellomleder	-ikke stilt-	-ikke stilt-	-ikke stilt-	5,3 %	10,6 %	6,5 %
N	153	33	186	263	113	394

Neste tabell viser at en majoritet av respondentene hadde vært ansatt i nåværende stilling i tre år eller mindre. I 2009-undersøkelsen gjelder dette 58 prosent (begynte 2009, 2008 eller 2007), i 2008-undersøkelsen gjelder det 40 prosent (begynte 2008, 2007 eller 2006). Utvalget fra 2009 har altså i gjennomsnitt vært ansatt i stillingen noe kortere enn utvalget fra 2008.

Tabell: Hvilket år begynte du i nåværende stilling? Prosent.

År:	2009 (alle)	2008 (alle)
2009	23 %	-
2008	19 %	4 %
2007	16 %	25 %
2006	7 %	11 %
2005	5 %	5 %
2004	5 %	9 %
2003	4 %	5 %
2002	2 %	4 %
2001	4 %	7 %
2000	3 %	4 %
Før 2000	14 %	27 %
Sum	102 %	101 %
N	404	187

Mange har imidlertid vært flere år i sosialtjenesten enn i nåværende stilling (ikke vist i tabell). En av tre (34 prosent i 2009-utvalget, 31 prosent i 2008-utvalget) har jobbet i sosialtjenesten i mer enn ti år, og vel halvparten i 7 år eller mer. Dette er tilnærmet likt for ansatte i HUSK-kommunene og ansatte i kontrollkommunene.

Neste tabell viser hvilke arbeidsområder respondentene primært jobber med. Det er her verd å merke seg at spørreskjemaet til 2009-utvalget inneholdt noen flere svaralternativer enn skjemaet til 2008-utvalget. Dette forklarer bl.a. en lavere andel som har svart "annet" i 2009-utvalget.

Det desidert vanligste arbeidsområdet på begge tidspunkt er "Økonomisk sosialhjelp". Deretter kommer "Generell råd/veiledning", "Rusmisbruk", "Psykiske problem", og "Forsørgelse/inntekt/økonomisk rådgiving". Ansatte i kontrollkommunene oppgir langt oftere enn ansatte i HUSK-kommunene økonomisk sosialhjelp og rusmisbruk som arbeidsområder, mens ansatte i HUSK-kommunene

noe oftere oppgir arbeid med minoritetsgrupper, samt arbeid med fysiske funksjonsnedsettelse.

Tabell: Primært arbeidsområde (flervalgsspørsmål)

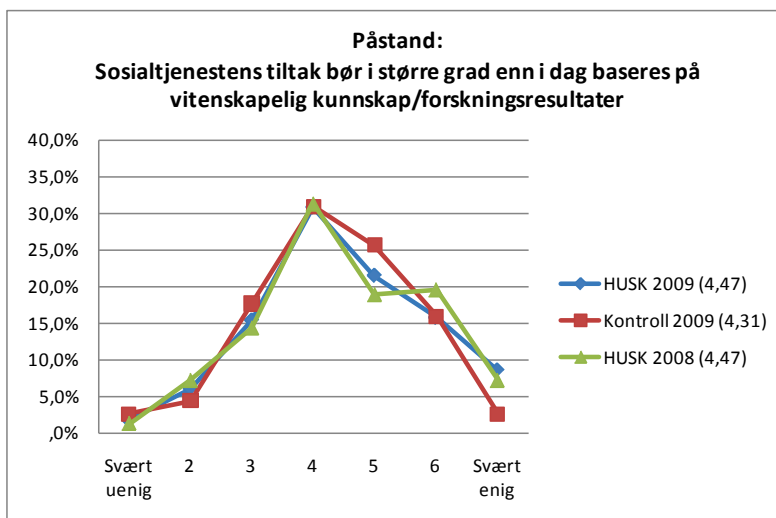
	2009		2008	
Primært arbeidsområde (flervalgsspm)	HUSK	Kontroll	HUSK	Kontroll
Barn/unge/familier	13,3 %	13,9 %	9,2 %	18,2 %
Forsørgelse/inntekt/økonomisk rådgiving	31,8 %	34,8 %	42,5 %	60,6 %
Økonomisk sosialhjelp	51,7 %	74,8 %	58,2 %	87,9 %
Kvalifisering/arbeidsretta tiltak	34,3 %	32,2 %	-	-
Rusmisbruk	37,4 %	49,6 %	42,5 %	54,5 %
Psykiske problem	31,8 %	36,5 %	42,5 %	27,3 %
Fysiske funksjonsnedsettelse	5,6 %	,9 %	3,9 %	,0 %
Psykisk utviklingshemming	3,5 %	,9 %	2,6 %	9,1 %
Eldre	1,7 %	,0 %	2,6 %	,0 %
Familiekonflikter	3,1 %	,9 %	3,9 %	3,0 %
Minoritetsgrupper	19,2 %	10,4 %	29,4 %	21,2 %
Bolig/boligsosialt arbeid	22,0 %	27,8 %	-	-
Generell råd/veiledning	38,1 %	47,8 %	44,4 %	60,6 %
Annet	9,4 %	16,5 %	35,3 %	18,2 %
N	286	115	153	33

8.2 SPØRSMÅL OM KUNNSKAPSGRUNNLAG/ KUNNSKAPSBASERT SOSIALT ARBEID

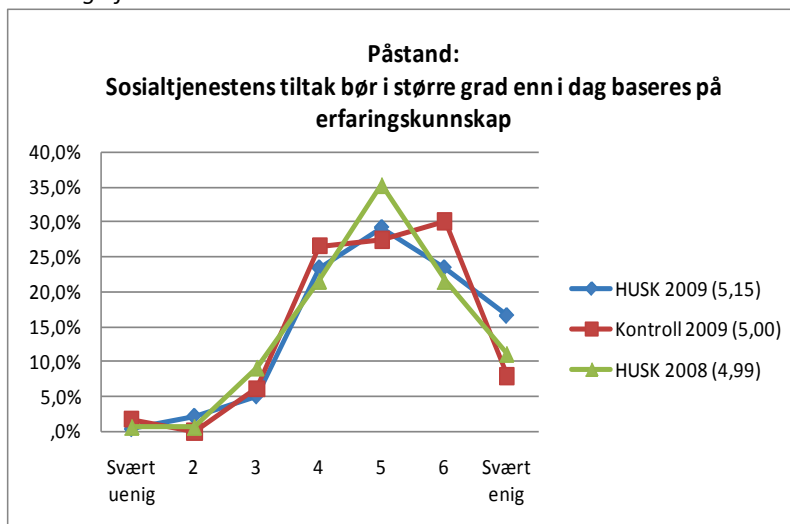
Et tema i evalueringen er hvilke kunnskapsformer som dominerer blant ulike aktører, og i hvilken grad HUSK eventuelt har innvirkning på dette. For å undersøke dette blant ansatte i sosialtjenesten presenterte vi to normative påstander om kunnskapsgrunnlaget for sosialtjenesten. Den ene påstanden hevdet at sosialtjenesten i større grad bør baseres på vitenskapelig kunnskap/forskningsresultater, den andre at sosialtjenesten i større grad bør baseres på erfaringskunnskap.

Figurene viser svarfordelingen på de to spørsmålene. Som vi ser er det små forskjeller mellom de tre gruppene. Vi ser også at respondentene generelt er mer

positiv til påstanden om erfaringskunnskap enn påstanden om vitenskapelig kunnskap/forskningsresultater.



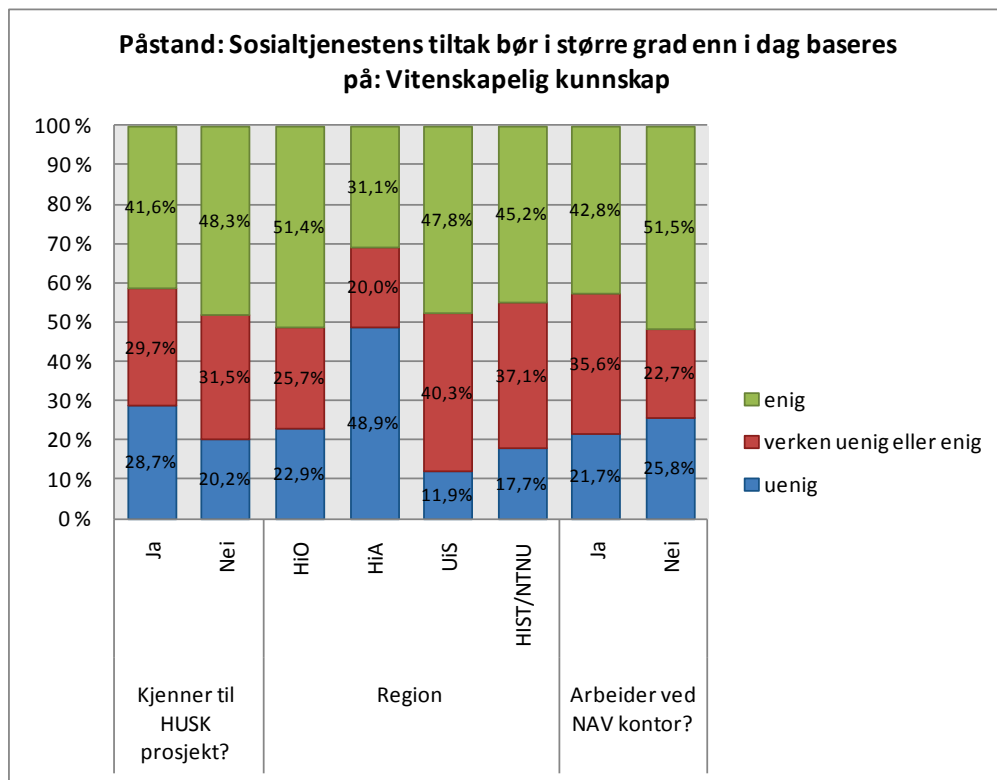
Ikke statistisk signifikant



Statistisk signifikant, $p < .10$.

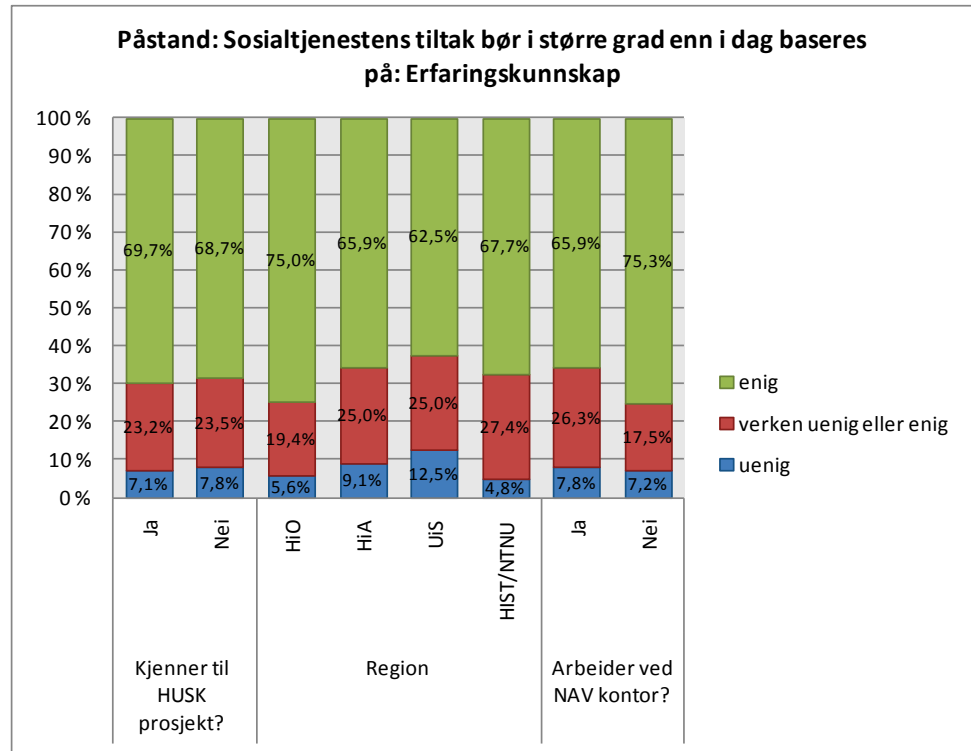
I de to neste figurene skal vi se nærmere på variasjoner blant ansatte i HUSK-kommunene (2009), sortert etter henholdsvis grad av kjennskap til HUSK-prosjekt, HUSK-region, og om man jobber på et NAV-kontor eller ei.

Ser vi først på påstanden om større grad av vitenskapelig kunnskap finner vi at respondentene i Agder er minst enige, mens respondentene i Oslo er mest enige. Blant ansatte som arbeider ved et NAV-kontor er det en større andel som er verken uenig eller enig enn blant ansatte som ikke arbeider ved NAV-kontor. Det er også en tendens til at de som har kjennskap til HUSK-prosjekt er mer positiv enn de uten kjennskap til HUSK-prosjekt.



Region og NAV statistisk signifikant på hhv $p < .05$ og $p < .10$

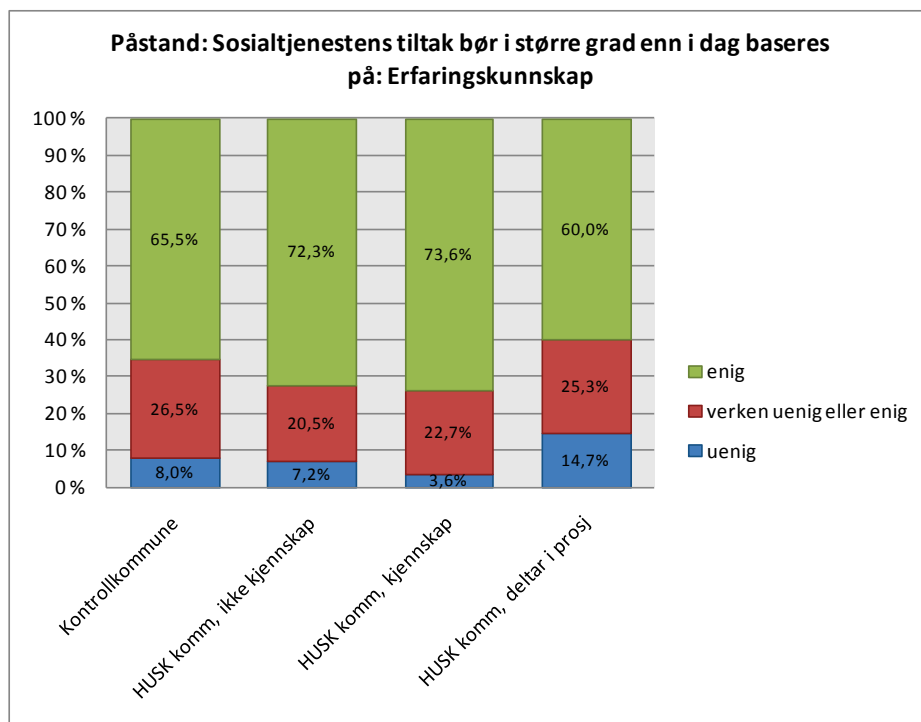
Ser vi på tilsvarende påstand om erfaringskunnskap, finner vi langt mindre forskjeller. Det er generelt større enighet i påstanden om at sosialtjenesten bør baseres på erfaringskunnskap enn påstanden om at tjenesten bør baseres på vitenskapelig kunnskap.



Ikke statistisk signifikant

Vi skal også analysere dette spørsmålet etter grad av "nærhet" til HUSK. Neste figur viser holdning til påstanden om erfaringskunnskap. Venstre stolpe viser fordelingen for ansatte i kontrollkommuner, de tre neste stolpene er ansatte i HUSK-kommuner: Først de som har svart at de ikke kjenner til noe HUSK-prosjekt, dernest de som har kjennskap til HUSK-prosjekt (men ikke deltar selv), og lengst til høyre de som deltar i et HUSK-prosjekt. Figuren indikerer et u-formet mønster, der de som er minst positive til erfaringskunnskap er ansatte i kontrollkommunene og ansatte i HUSK-kommunene som selv er deltaker i et HUSK-prosjekt. Ansatte i HUSK-kommuner og som ikke deltar i et prosjekt er altså mer positive til erfaringskunnskap. Vi skulle også forvente at dette mønsteret også gav utslag i påstanden om vitenskapelig kunnskap, men med motsatt fortegn. Det er imidlertid ikke tilfelle – når det gjelder synet på vitenskapelig kunnskap er det ingen systematiske forskjeller mellom de fire gruppene (fordelingen er ikke vist her). Fordelingen antyder altså at i den grad det er et mønster når det gjelder kunnskapssyn, så går hovedskillet ikke mellom ansatte i HUSK-kommuner og

ansatte i kontrollkommuner, men mellom de som deltar direkte i et HUSK-prosjekt og andre (uavhengig av om de er ansatt i HUSK-kommune eller ei).



Ikke statistisk signifikant

8.2.1 Oppsummering

Spørsmål om kunnskapsgrunnlag/kunnskapsbasert sosialt arbeid

- Påstand om sosialtjenestens kunnskapsgrunnlag: Ingen entydige forskjeller mellom HUSK og kontroll, eller mellom HUSK 2009 og HUSK 2008, men tallene peker i retning av en noe mer positiv holdning til forskningsbasert praksis blant ansatte i HUSK-kommunene.
- Det er generelt en mer positiv holdning til påstanden om at sosialtjenesten i større grad bør bygge på erfaringskunnskap enn vitenskapelig kunnskap/forskningsresultater.
- Ser vi på forskjeller mellom ulike HUSK-regioner (2009) er HUSK-ansatte fra Agder minst enige i påstanden om vitenskapelig kunnskap, mens de fra Oslo

er mest enige. Vi finner ingen tilsvarende forskjeller mellom regioner når det gjelder erfaringskunnskap.

8.3 OPPLEVD NYTTE AV FORSKNINGSRESULTATER I EGET ARBEID

Vi skal nå se på et spørsmål om opplevd nytte av forskningsresultater i eget arbeid (neste tabell). Totalt sett svarer en av fem (19 prosent) at de ofte har nytte av forskningsresultater i sitt arbeid, mens litt over halvparten (52 prosent) svarer at de sjelden har nytte.

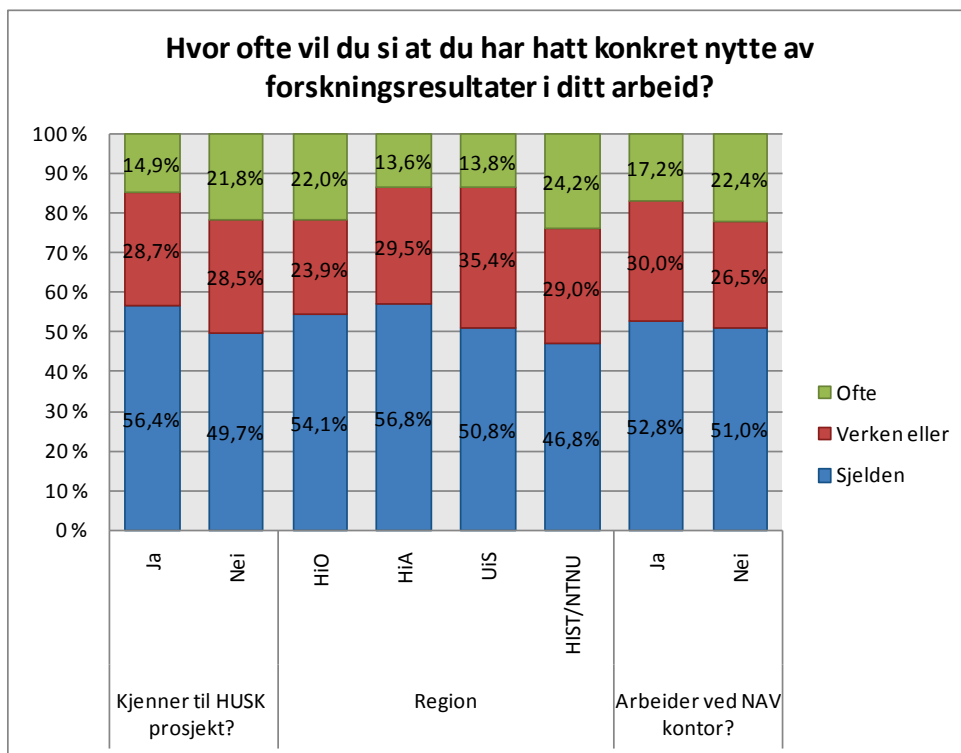
Det er i både 2008 og 2009 en svak tendens til at ansatte i HUSK-kommuner oftere har nytte av forskningsresultater enn ansatte i kontrollkommuner, men forskjellen er ikke statistisk signifikant. Vi kan heller ikke observere merkbare endringer fra 2008 til 2009 for ansatte i HUSK-kommuner.

Tabell: Hvor ofte har du konkret nytte av forskningsresultater i ditt arbeid?

		Gruppe (HUSK eller kontroll) og tidspunkt			Total
		HUSK 2009	Kontroll 2009	HUSK 2008	
Hvor ofte nytte av forskningsresultater i ditt arbeid	Sjelden	52.1 %	57.0 %	48.0 %	52.1 %
	verken eller	28.6 %	27.2 %	30.9 %	28.9 %
	Ofte	19.3 %	15.8 %	21.1 %	19.0 %
Total		100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %
		280	114	152	578

Ikke statistisk signifikant

I neste figur avgrensar vi oss på nytt til HUSK-kommunene i 2009. Her observerer vi at kjennskap til HUSK-prosjekter ikke gir en økt opplevelse av nytte av forskningsresultater, snarere tvert om (forskjellen er ikke statistisk signifikant). Forskjellen mellom de ulike HUSK-regionene er statistisk signifikant (når originalvariabelen er brukt) og indikerer bl.a. at ansatte i HUSK-region Trondheim oftest opplever å ha hatt nytte av forskningsresultater, mens ansatte i region Agder sjeldnest opplever å ha hatt konkret nytte av forskningsresultater i sitt arbeid. Hvor vidt man arbeider ved et NAV-kontor eller ei har liten betydning.



Ikke statistisk signifikant

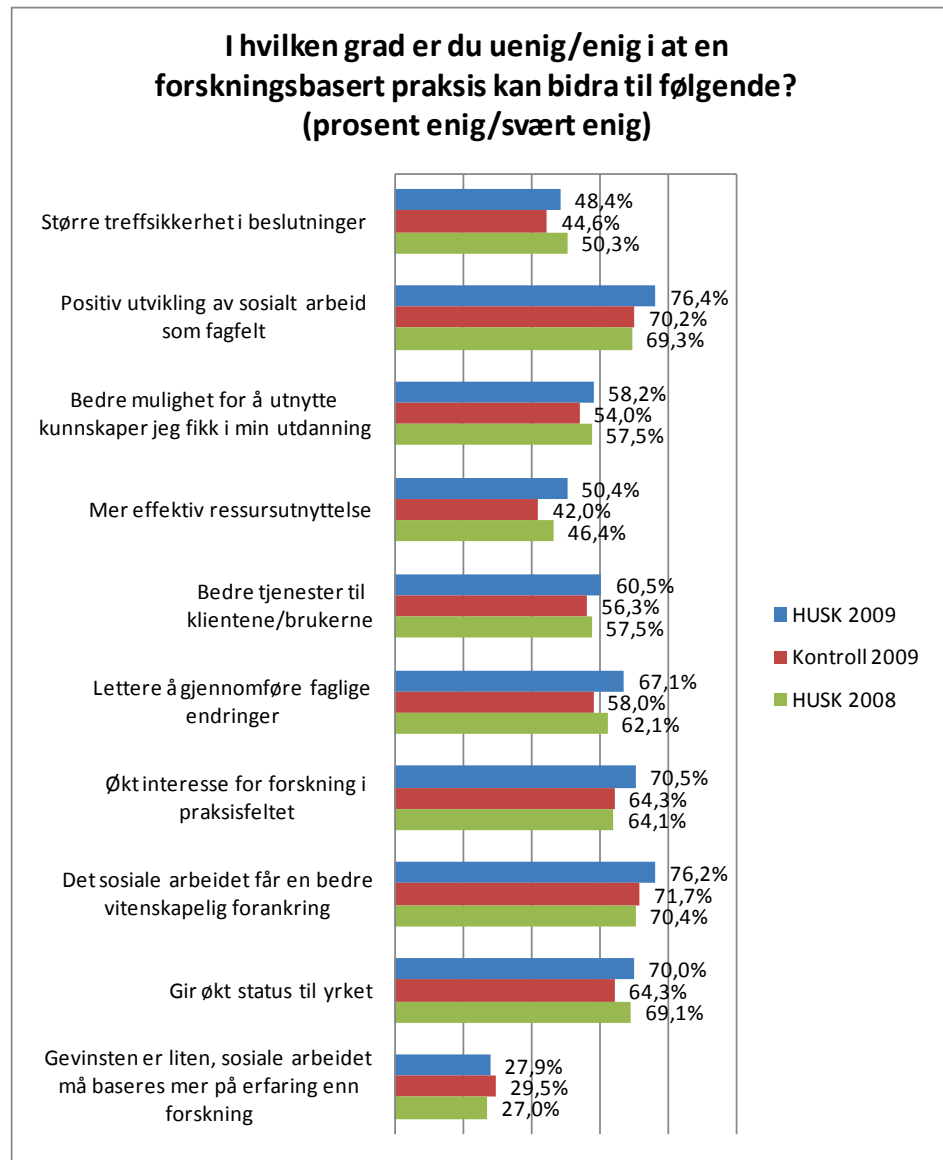
8.3.1 Hva kan en forskningsbasert praksis bidra til?

Vi skal nå analysere et spørsmålsbatteri som har som siktemål å undersøke hvilken nytte ansatte i sosialtjenesten oppfatter at en praksis basert på forskning kan ha. Spørsmålet ble formulert som i alt 10 påstander og for hver påstand kunne respondentene svare langs en skala fra 1 (svært uenig) til 7 (svært enig). Verdien 4 kan tolkes som et nøytralt midtpunkt.

Om vi først ser på den generelle tendensen for hvert spørsmål, finner vi at det er størst enighet om følgende påstander: det sosiale arbeidet får en bedre vitenskapelig forankring; økt status til yrket; og positiv utvikling av sosialt arbeid som fagfelt. Det er lavest enighet om "mer effektiv ressursutnyttelse", og "større treffsikkerhet i beslutninger".

Sammenligner vi de tre gruppene ser vi at det ikke er store forskjeller. Det er imidlertid en tendens til at ansatte i HUSK-kommunene (både 2009 og 2008) oppfatter verdien av en forskningsbasert praksis som større enn ansatte i

kontrollkommunene på flere spørsmål. Ansatte i HUSK 2009 skiller seg særlig ut når det gjelder påstandene "Positiv utvikling av sosialt arbeid som fagfelt" og "Lettere å gjennomføre faglige endringer". Sammenhengene er imidlertid ikke statistisk signifikante.



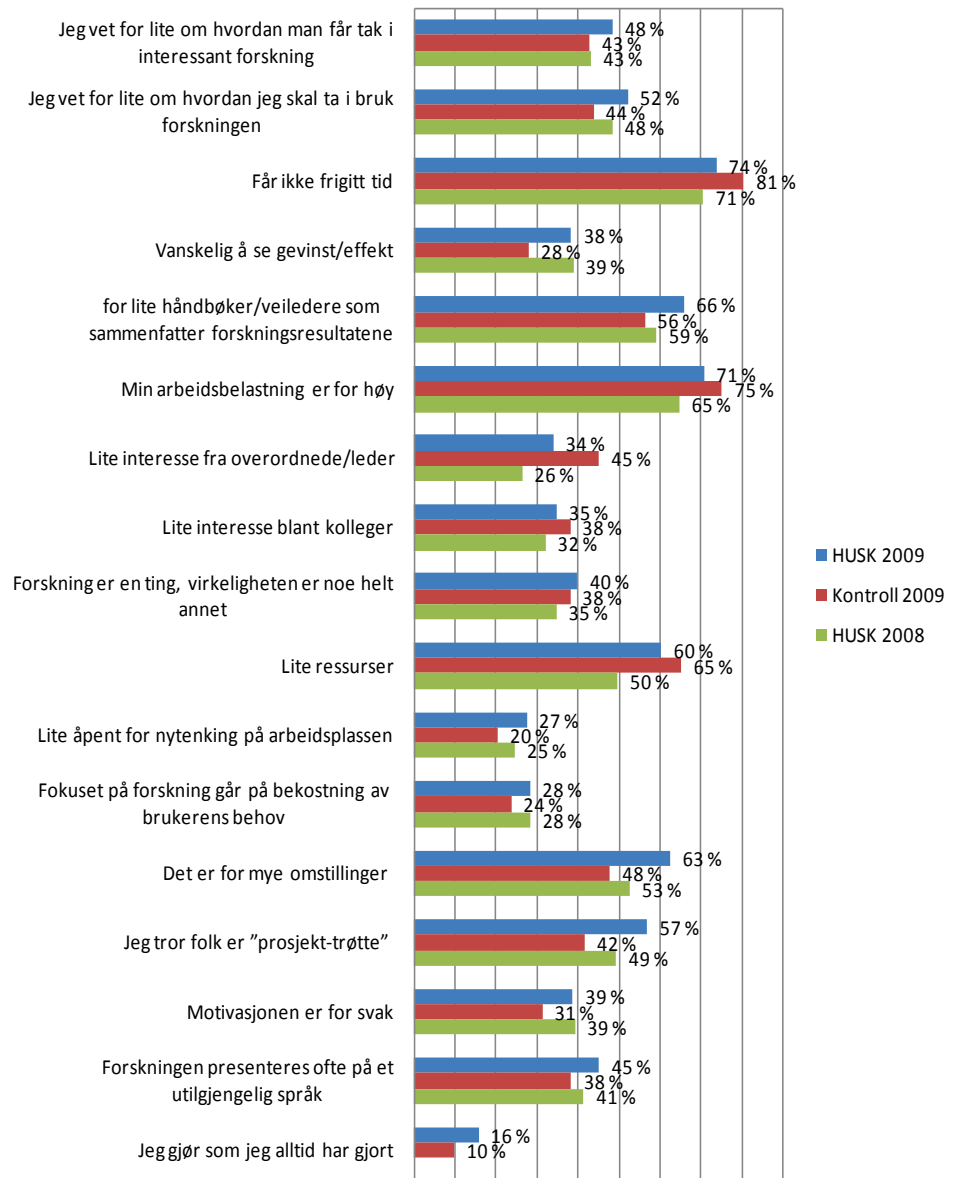
(Ingen statistisk signifikante sammenhenger)

8.3.2 Hindre for å utvikle en praksis basert på forskning

Vi stilte også spørsmål om hva som eventuelt oppfattes som hindre for å utvikle en praksis basert på forskning. Spørsmålet ble formulert som et sett påstander.

Ser vi først på det generelle bildet er det særlig mangel på frigitt tid, høy arbeidsbelastning, lite ressurser, lite lettfattelige sammenfatninger av forskning, samt omstillinger, som oppgis som de største hindrene. De forskjeller vi kan merke oss mellom gruppene (alle statistisk signifikante), er for det første en tendens til at ansatte i kontrollkommunene oftere enn ansatte i HUSK-kommunene oppgir lite interesse fra overordnede/leder. Ansatte i kontrollkommunene oppgir dette oftere enn ansatte i HUSK-kommunene. Det er ingen signifikant forskjell mellom gruppene når det gjelder interesse blant kolleger. Ansatte i HUSK 2009 er oftest enig i påstanden om at omstillinger kan være til hinder for en forskningsbasert praksis. Ansatte i HUSK 2009 opplever også oftest prosjekt-trøtthet som et hinder. Ansatte i HUSK-kommunene (både 2008 og 2009) oppgir sjeldnere enn kontrollkommunene vansker med å få frigitt tid som hindre for praksis basert på forskning.

I hvilken grad er du uenig/enig i at følgende faktorer er til hinder for deg når det gjelder å utvikle en praksis basert på forskning? (prosent enig/svært enig)



8.3.3 Oppsummering

Opplevd nytte av forskningsresultater i eget arbeid

- Totalt sett svarer en av fem (19 prosent) at de har nytte av forskningsresultater i sitt arbeid ofte, mens litt over halvparten (52 prosent) svarer at de sjelden har nytte. Det er ingen signifikante forskjeller mellom HUSK og kontrollkommuner (2009), eller mellom HUSK 2009 og HUSK 2008, men resultatene peker i retning av at ansatte i HUSK-kommunene (både 2008 og 2009) oftere rapporterer om nytte.
- Det er ikke større opplevd nytte av forskningsresultater blant de som har kjennskap til/deltar i HUSK-prosjekt enn blant andre.
- Ansatte i kommuner som sokner til HUSK-Trondheim har oftest opplevd nytte; ansatte i HUSK-Agder har sjeldnest opplevd nytte.

Syn på hva en forskningsbasert praksis kan bidra til

- Generelt er det størst enighet i påstandene om at det sosiale arbeidet får en bedre vitenskapelig forankring; økt status til yrket; og positiv utvikling av sosialt arbeid som fagfelt. Det er flest som er uenig i påstanden om at sosialt arbeid må baseres mer på erfaring enn forskning.
- Det er en tendens til at ansatte i HUSK-kommunene (både 2009 og 2008) oppfatter verdien av en forskningsbasert praksis som større enn ansatte i kontrollkommunene på flere spørsmål. Ansatte i HUSK 2009 skiller seg særlig ut når det gjelder påstandene "Positiv utvikling av sosialt arbeid som fagfelt" og "Lettere å gjennomføre faglige endringer".

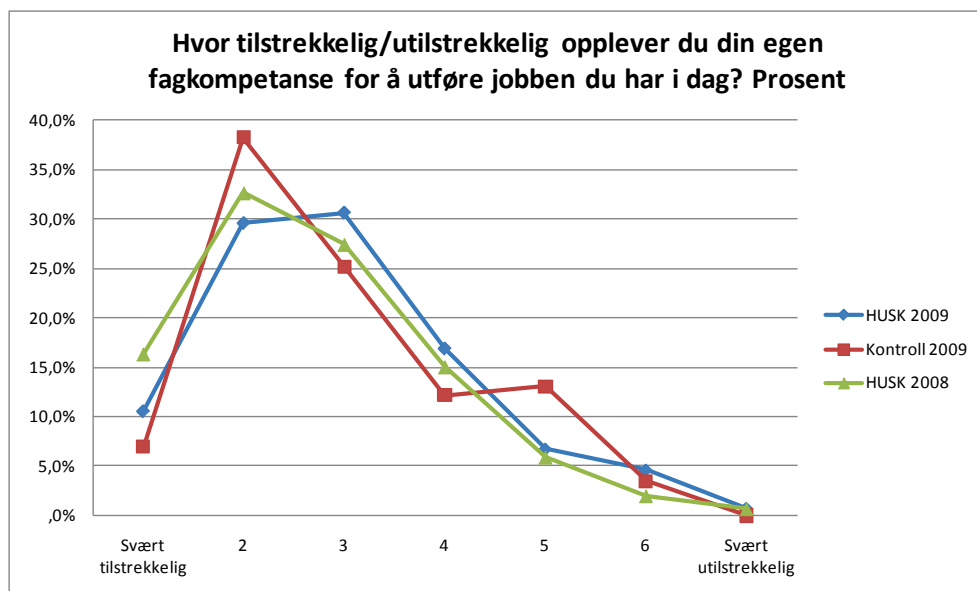
Hindre for å utvikle en praksis basert på forskning

- Generelt er det mangel på frigitt tid, høy arbeidsbelastning, lite lettfattelige sammenfatninger av forskning, samt omstillinger, som oppgis som de største hindrene. Lite ressurser oppgis også relativt ofte som et hinder.
- Det er en tendens til at ansatte i kontrollkommunene 2009 oftere enn ansatte i HUSK-kommunene 2009 oppgir lite interesse fra overordnede/leder. Det er imidlertid ingen forskjell mellom gruppene når det gjelder interesse blant kolleger.
- Ansatte i HUSK 2009 er oftest enig i påstanden om at omstillinger kan være til hinder for en forskningsbasert praksis. Ansatte i kontrollkommunene har sjeldnere enn de andre noen formening i dette spørsmålet. Ansatte i HUSK 2009 opplever også oftest prosjekt-trøtthet som et hinder.

8.4 SPØRSMÅL OM KOMPETANSEBEHOV, KOMPETANSEUTVIKLING OG KOMPETANSEAKTIVITETER

Vi skal nå gå over til noen spørsmål om kompetansebehov, kompetanseutvikling og kompetanseaktiviteter.

Vi skal først se på vurderingen av egen fagkompetanse for å utføre nåværende jobb. I alt er det mellom 70 % og 75 % som oppgir kompetansen som tilstrekkelig eller svært tilstrekkelig (verdi 1-3). Ser vi på forskjeller mellom gruppene er det en tendens til at ansatte i HUSK-kommunene (både 2008 og 2009) oftere oppgir kompetansen som "svært tilstrekkelig" enn ansatte i kontrollkommunene. Forskjellen mellom gruppene er imidlertid usikre. Når det gjelder ansatte i HUSK-kommunene ser vi en negativ tendens, med en noe lavere andel som opplever sin kompetanse som tilstrekkelig i 2009 enn i 2008. Sammenhengene er imidlertid ikke statistisk signifikant.



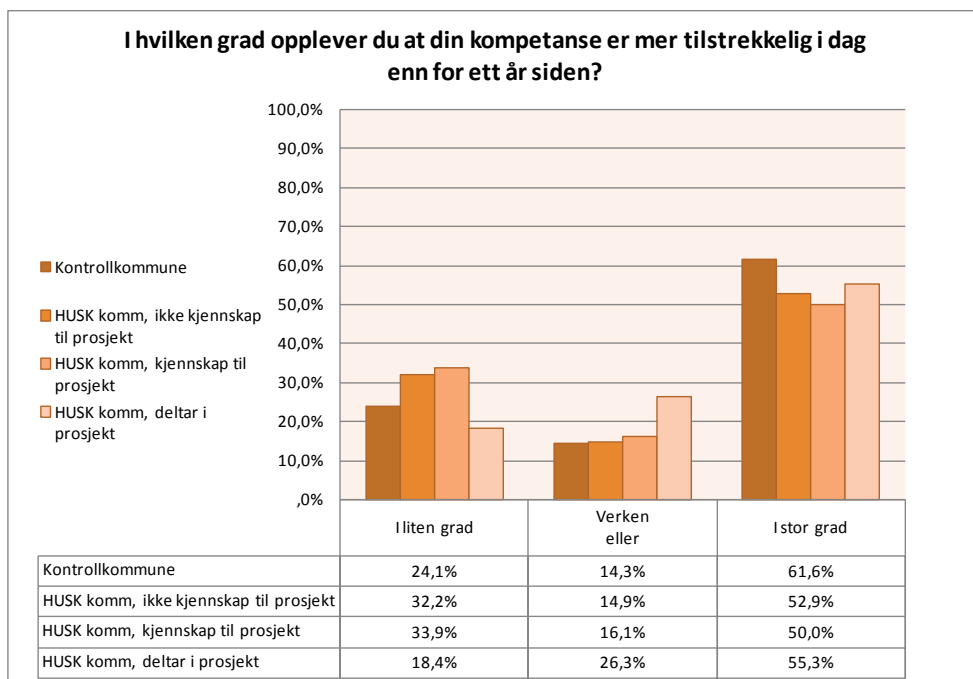
Ikke statistisk signifikant

Til 2009-utvalget stilte vi et oppfølgingsspørsmål som kartlegger i hvilken grad man opplever sin kompetanse som mer tilstrekkelig enn for ett år siden (neste figur). Også dette spørsmålet er knyttet til egen jobb. Vi observerer at det er en svak (men ikke statistisk signifikant) tendens til at ansatte i kontrollkommunene

oftere enn ansatte i HUSK kommunene oppgir sin fagkompetanse som mer tilstrekkelig enn for ett år siden.

I figuren har vi gruppert de ansatte fra 2009-utvalget i fire grupper. Den første gruppen er ansatte i kontrollkommunene, de tre neste ansatte i HUSK-kommuner: De som oppgir at de ikke kjenner til noen HUSK-prosjekt (i egen eller annen kommune), de som sier at de har kjennskap til HUSK-prosjekt, og de som sier at de selv deltar i HUSK-prosjekt.

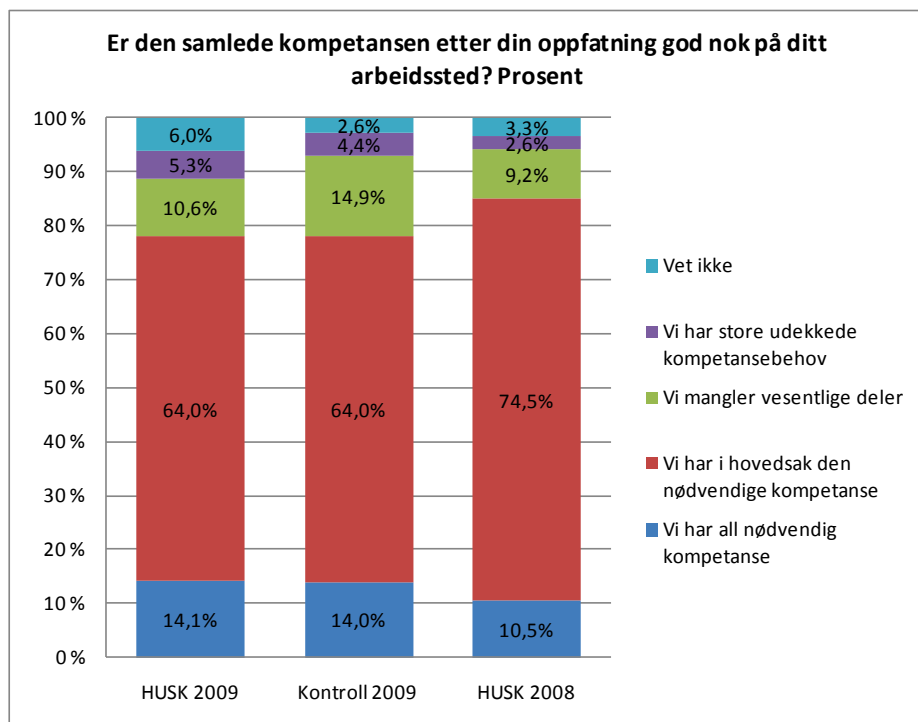
Fordelingen viser at ansatte i kontrollkommunene oftest oppgir at de i stor grad opplever sin kompetanse mer tilstrekkelig, mens ansatte i HUSK-kommunene som har kjennskap til prosjekt oftest oppgir at de i liten grad opplever kompetansen mer tilstrekkelig, og ansatte som konkret deltar i HUSK-prosjekt er de som oftest oppgir at de er i tvil ("verken eller", det vil si verdi 4). Fordelingen indikerer altså at det er mange som har opplevd økt kompetanse i forhold til den jobben man utfører, men at det ikke er noen entydig tendens til at kjennskap til eller deltakelse i HUSK-prosjekt forsterker dette, snarere tvert om.



Statistisk signifikant, $p < .10$.

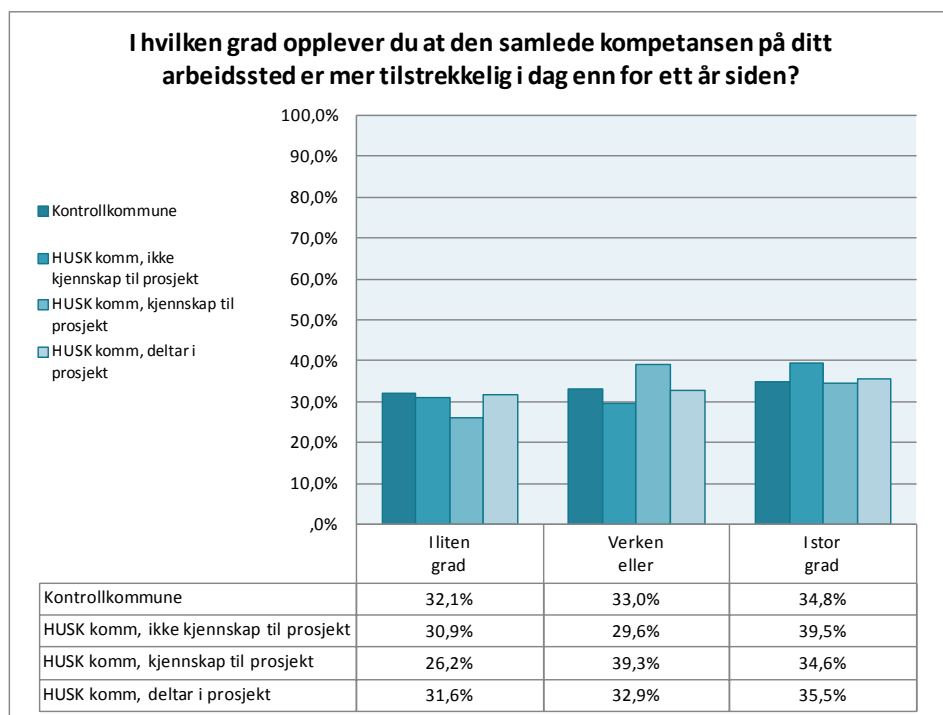
8.4.1 Samlede kompetanse på arbeidssstedet tilstrekkelig?

Et interessant spørsmål er om de kommunene som er knyttet til HUSK har en høyere opplevd kompetanse på arbeidssstedet enn ansatte i andre kommuner, og om dette i så fall har endret seg over tid. Neste figur viser ingen store forskjeller mellom de tre gruppene. I den grad figuren antyder et mønster er det en høyere andel som oppgir at de har *all* nødvendig kompetanse i 2009 (likt for kontrollkommuner og HUSK-kommuner) sammenlignet med HUSK-kommunene i 2008, og tilsvarende en lavere andel som oppgir at de i *hovedsak* har den nødvendige kompetanse.



Ikke statistisk signifikant.

I 2009 stilte vi også her et retrospektivt oppfølgingsspørsmål, der vi spurte om den samlede kompetansen på arbeidssstedet oppleves som mer tilstrekkelig enn for ett år siden. Fordelingen på spørsmålet er vist i neste figur (i tabellen har vi gruppert verdiene i tre). Som vi ser av figuren er det bare små forskjeller mellom ansatte i HUSK-kommunene og kontrollkommunene (ikke statistisk signifikant). Jevnt over oppgir omtrent en av tre (35-40 prosent) at kompetansen oppleves bedre i dag enn for ett år siden.



Ikke statistisk signifikant.

8.4.2 Typer av udekket kompetansebehov ved arbeidsstedet

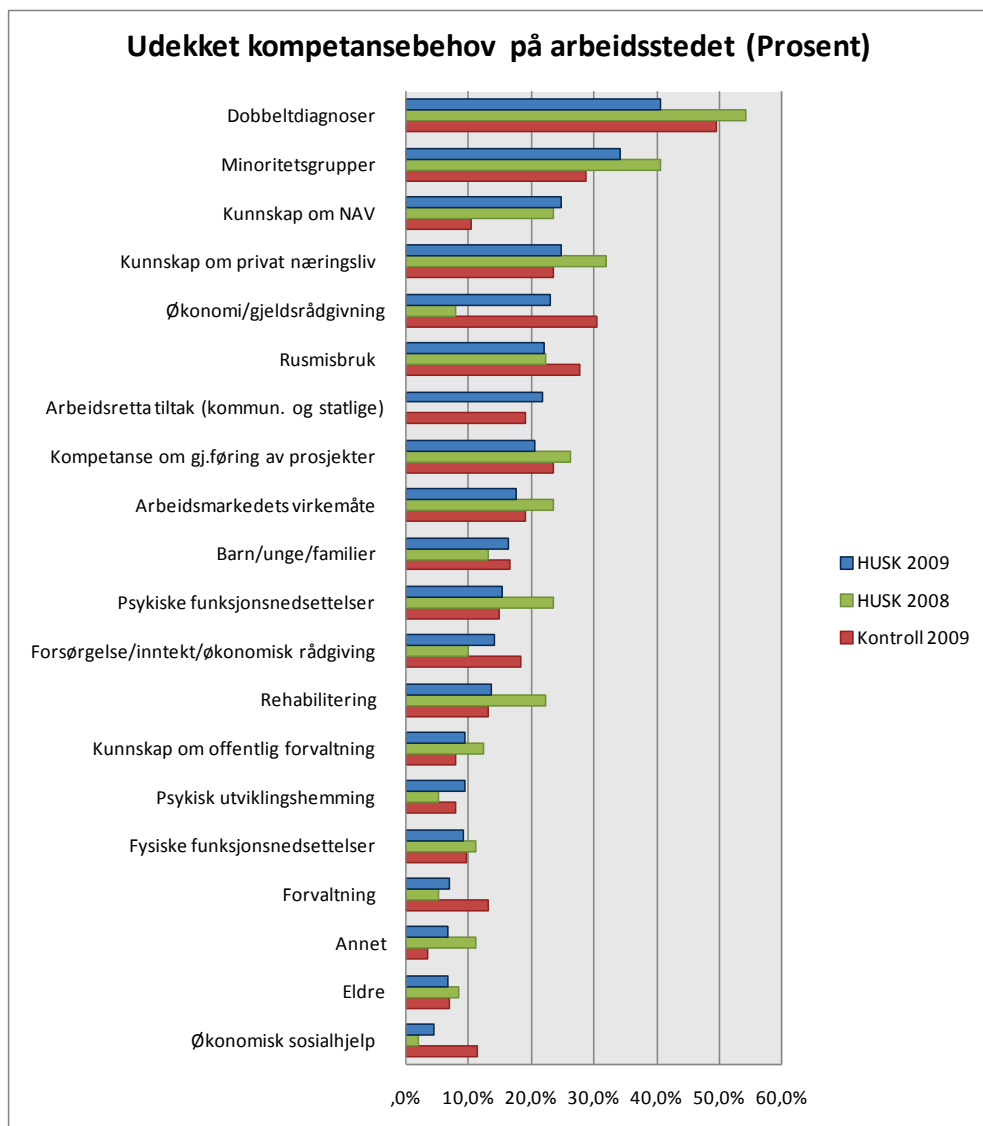
Et interessant spørsmål er om ansatte i HUSK-kommunene skiller seg ut når det gjelder vurdering av kompetansebehov på arbeidsstedet. Ut fra målsettingene for HUSK kan det være rimelig å forvente at HUSK-kommunene har høyere kompetanse på visse områder enn ansatte i andre kommuner. Samtidig kan det imidlertid også være slik at systematisk arbeid med kompetanse gir økt bevissthet om utfordringer og udekkede behov. Vi skal nå se nærmere på hvilke områder respondentene oppgir udekkede kompetansebehov på arbeidsstedet.

Ser vi først på materialet som helhet kommer dobbeltdiagnoser desidert dårligst ut, deretter kompetanse om minoritetsgrupper, kunnskap om NAV, kunnskap om privat næringsliv, og økonomi/gjeldsrådgivning. De områdene som kommer best ut er økonomisk sosialhjelp, eldre, forvaltning, fysiske funksjonsnedsettelse og psykisk utviklingshemming.

Når det gjelder forskjeller mellom de tre gruppene finner vi et variert mønster. Ansatte i HUSK-kommunene (2009) rapporterer sjeldnest av de tre gruppene at det er udekket kompetansebehov innen dobbeltdiagnoser og arbeidsmarkedets virkemåte. De rapporterer oftest om udekket kompetansebehov når det gjelder kunnskap om NAV, arbeidsretta tiltak, og psykisk utviklingshemming.

For ansatte i HUSK-kommunene tyder tallene på en forbedring mellom 2008 og 2009 når det gjelder dobbeltdiagnoser, minoritetsgrupper, kunnskap om privat næringsliv, gjennomføring av prosjekter, arbeidsmarkedets virkemåte, psykiske funksjonsnedsettelse, og rehabilitering. Det ser imidlertid ut til å ha vært en forverring når det gjelder økonomi/gjeldsrådgivning.

Ansatte i kontrollkommunene kommer imidlertid best ut når det gjelder NAV og minoritetsgrupper.



8.4.3 Oppsummering

Kompetansebehov, kompetanseutvikling og kompetanseaktiviteter

- Ansatte i HUSK-kommunene oppgir egen fagkompetanse som "svært tilstrekkelig" noe oftere enn ansatte i kontrollkommunene.

- Når det gjelder ansatte i HUSK-kommunene ser vi en negativ tendens, med en noe lavere andel som opplever sin kompetanse som tilstrekkelig i 2009 enn i 2008. Det kan nok tenkes flere forklaringer til dette. Det kan både skyldes at HUSK ikke har hatt noen positiv effekt på opplevelsen av egen kompetanse, og at det er forhold i HUSK-kommunene som påvirker kompetansen i negativ retning. Men det kan også tenkes at deltakelse i HUSK har ført til økt bevissthet. Vi kan ikke fastslå sikkert hvilken forklaring som er mest riktig, men den siste forklaringen synes mest rimelig.
- Det er en svak (men ikke statistisk signifikant) tendens til at ansatte i kontrollkommunene oftere enn ansatte i HUSK kommunene oppgir sin fagkompetanse som mer tilstrekkelig enn for ett år siden.
- Ansatte som konkret deltar i HUSK-prosjekt er de som oftest oppgir at de er i tvil om kunnskapen er mer tilstrekkelig.
- Resultatene indikerer altså at det er mange som har opplevd økt kompetanse i forhold til den jobben man utfører, men det er ikke noen entydig tendens til at kjennskap til eller deltakelse i HUSK-prosjekt forsterker dette.
- Det er ingen store forskjeller mellom de tre gruppene når det gjelder andelen som oppgir at de har all nødvendig kompetanse på arbeidssstedet.
- Jevnt over oppgir omtrent en av tre (35-40 prosent) at kompetansen oppleves bedre i dag enn for ett år siden. Det er små forskjeller mellom ansatte i HUSK-kommunene og kontrollkommunene.
- For ansatte i HUSK-kommunene tyder tallene på en forbedring mellom 2008 og 2009 når det gjelder dobbeltdiagnoser, minoritetsgrupper, kunnskap om privat næringsliv, gjennomføring av prosjekter, arbeidsmarkedets virkemåte, psykiske funksjonsnedsettelse, og rehabilitering. Det ser imidlertid ut til å ha vært en forverring når det gjelder økonomi/gjeldsrådgivning.

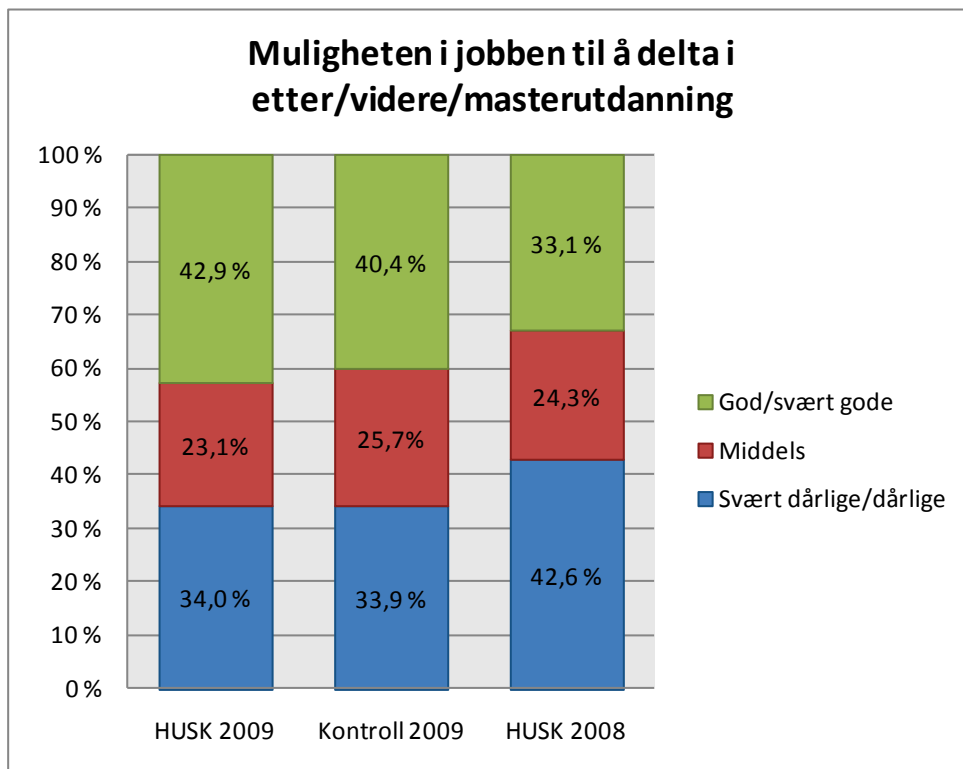
8.5 MULIGHET TIL Å DRIVE FAGUTVIKLING

Et virkemiddel for å styrke kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse i sosialtjenesten er å legge til rette for fagutvikling. Det kan derfor være rimelig å forvente at deltakelse i HUSK innebærer økte muligheter for fagutvikling av ulikt slag. Vi skal nå se på noen spørsmål som kartlegger ulike former for fagutvikling.

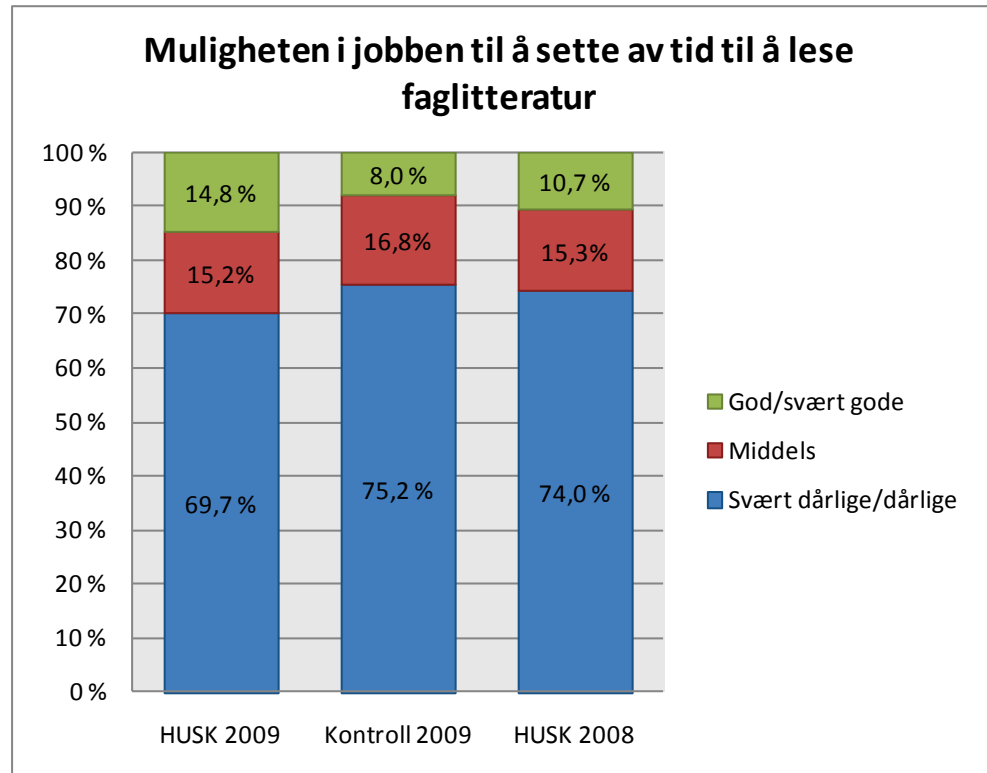
Av figuren under ser vi at ansatte både i HUSK 2009 og i kontrollkommunene beskriver mulighetene for etter/videre- og masterutdanning som bedre enn HUSK 2008 (ikke statistisk signifikant). Når det gjelder tid til faglitteratur kommer ansatte i HUSK-kommunene i både 2008 og 2009 bedre ut enn kontroll-

kommunene. Samlet sett peker resultatene altså i retning av at HUSK innebærer bedre muligheter for slike former for fagutvikling.

Vi ser også at mulighetene til å delta i etter/videre/masterutdanning generelt vurderes som bedre enn muligheten til å sette av tid til å lese faglitteratur, i alle tre grupper.



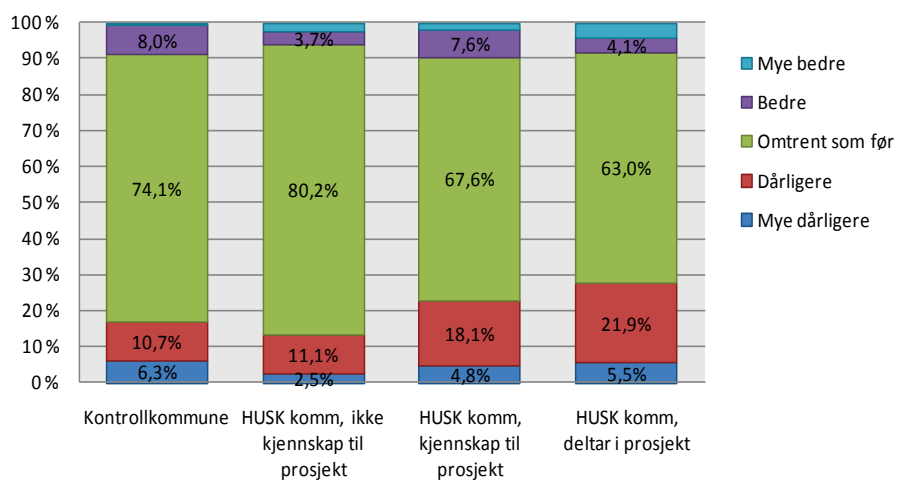
Ikke statistisk signifikant.



Ikke statistisk signifikant.

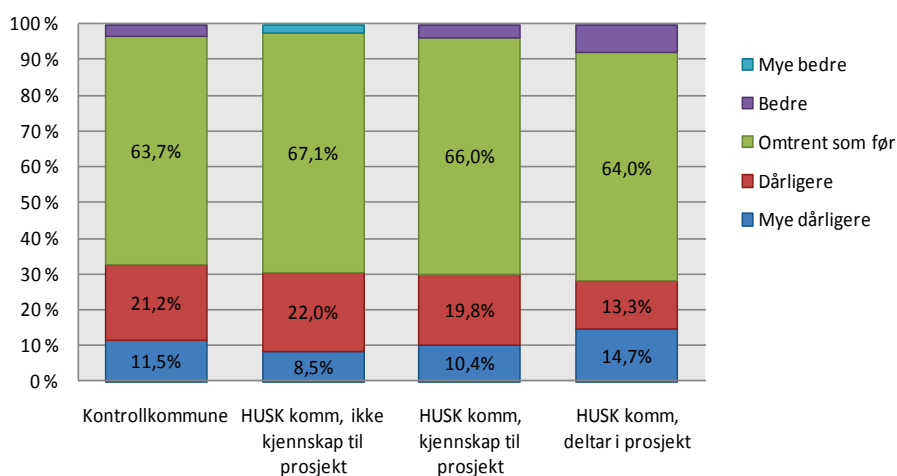
Også her stilte vi i 2009-undersøkelsen et oppfølgingsspørsmål der vi ba respondenten sammenligne med situasjonen for ett år siden. Både når det gjelder utdanning og lesing av faglitteratur vurderer de fleste situasjonen som uendret, i alle tre grupper. Vi ser samtidig at andelen som har opplevd en forverring er høyere enn andelen som har opplevd en forbedring. Forverringen er størst når det gjelder muligheten til å lese faglitteratur. Her er det samtidig en tendens til at de som kjenner til eller deltar i HUSK-prosjekt er de som har opplevd størst bedring.

Mulighetene i jobben til å delta i etter-/videre-/masterutdanning i dag sammenlignet med for ett år siden?



Ikke statistisk signifikant.

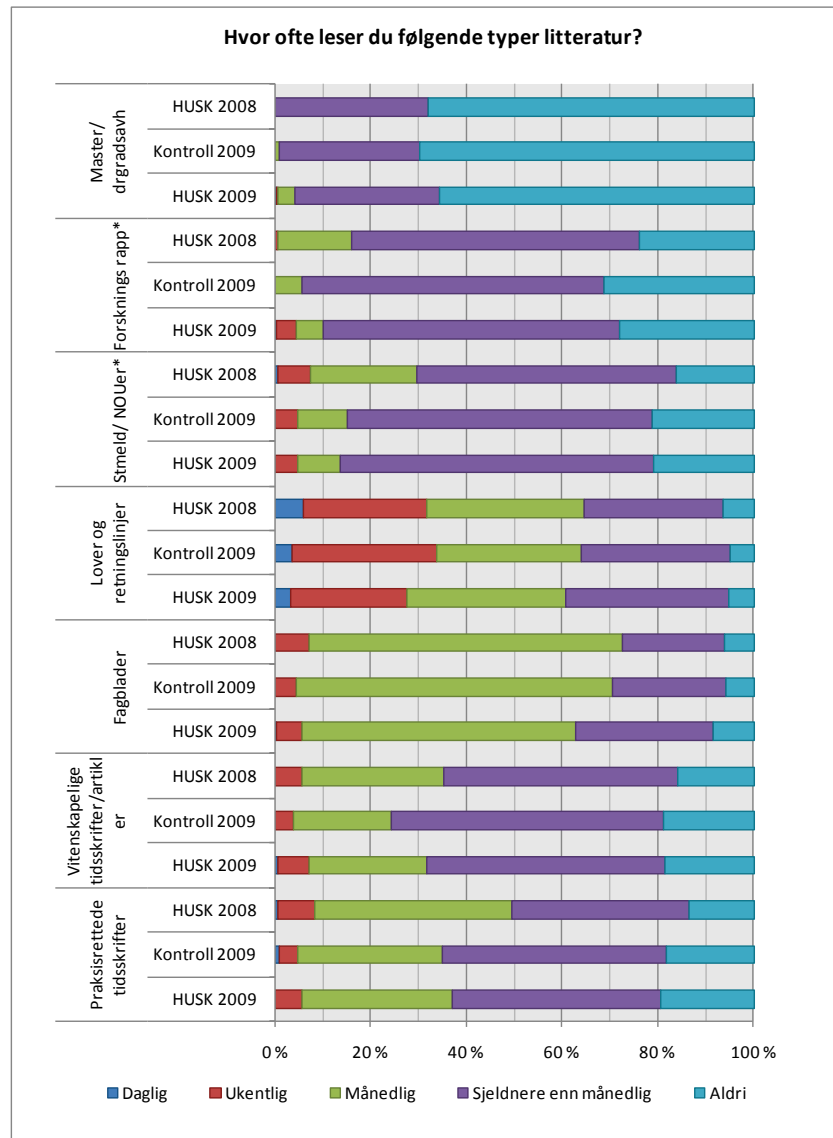
Mulighetene i jobben til å sette av tid til faglitteratur i dag sammenlignet med for ett år siden?



Statistisk signifikant, $p < .10$

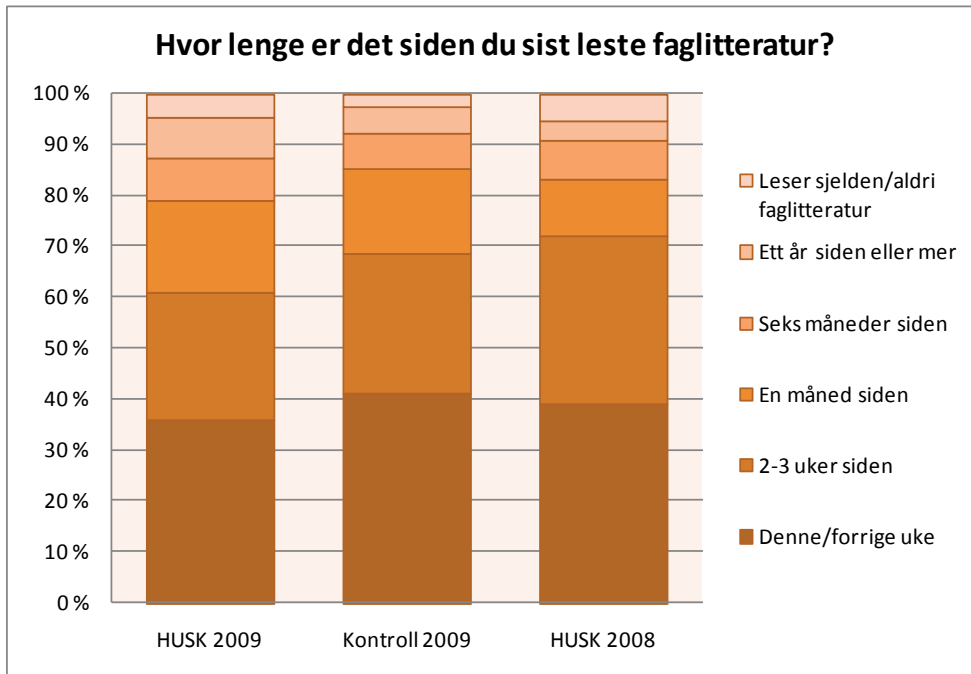
8.5.1 Lesing av faglitteratur

Neste figur viser hvor ofte respondentene leser ulike typer faglitteratur. Det er statistisk signifikante forskjeller når det gjelder forskningsrapporter og Stortingsmeldinger/NOUer. Forskningsrapporter leses oftere av ansatte i HUSK enn i kontrollkommunene. Stmeld/NOU'er leses sjeldnest av ansatte i HUSK 2009.



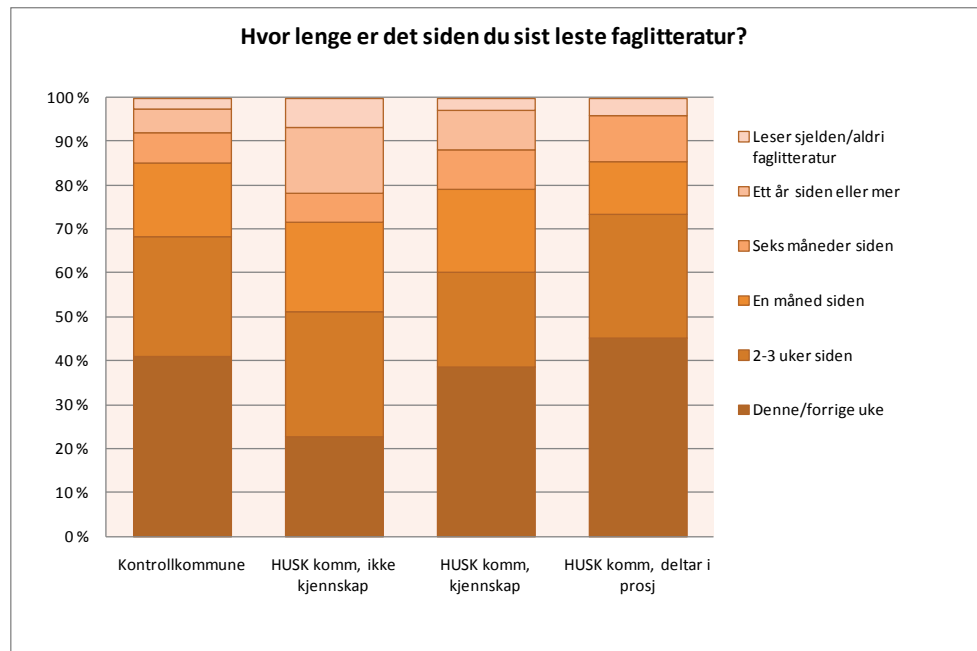
*=statistisk signifikant, $p < .05$

Vi spurte hvor lenge det er siden sist vedkommende leste faglitteratur. Her er det godt og vel en tredjedel som hadde lest faglitteratur i løpet av de to siste ukene. Andelen varierer noe, men heller ikke her er det tegn til at ansatte i HUSK-kommunene leser faglitteratur oftere enn ansatte i kontrollkommunene.



Ikke statistisk signifikant

Neste figur indikerer at de som sjeldnest leser faglitteratur er ansatte i HUSK-kommunene som ikke kjenner til eller deltar i prosjekt – betydelig sjeldnere enn ansatte i kontrollkommunene. Mønsteret tyder på en polarisering i HUSK-kommunene, og støtter en antakelse om at prosjektene er knyttet til bestemte personer og ikke i særlig grad virker involverende i forhold til de ansatte i kommunen mer generelt. Kan skyldes en hardt presset arbeidssituasjon, der deltakelse i prosjekt blant noen få gir utslag i /oppleves i form av økt arbeidsbyrde for de som ikke deltar.

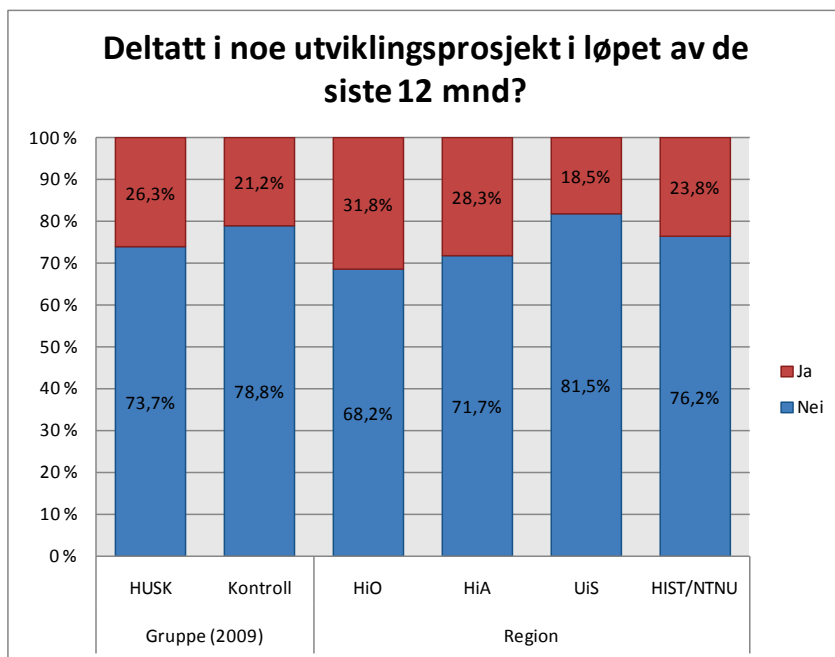


Statistisk signifikant, $p < .10$

8.5.2 Deltakelse i utviklingsprosjekt

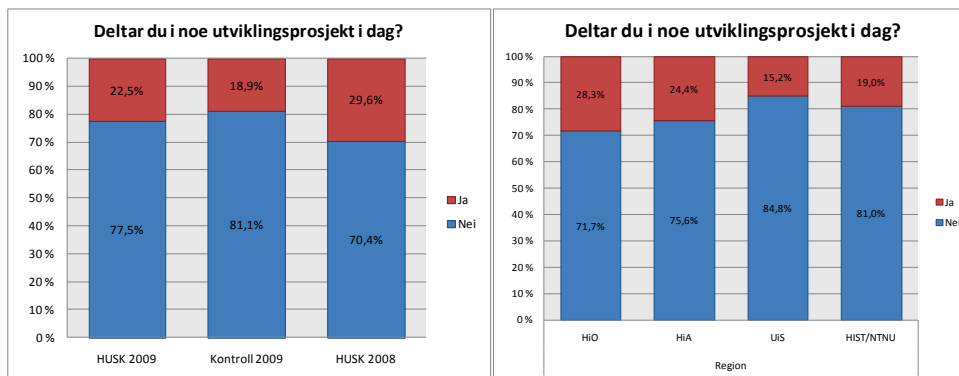
En annen form for fagutvikling kan være deltakelse i utviklingsprosjekter. Vi stilte både spørsmål om deltakelse i utviklingsprosjekt generelt, og deretter om kjennskap til eller deltakelse i HUSK-prosjekt.

Vi ser at en av fire har deltatt i utviklingsprosjekt siste 12 mnd. Andelen er noen prosentpoeng høyere blant ansatte i HUSK 2009 enn blant ansatte i kontrollkommunene. Andelen som har deltatt er lavest blant ansatte i Stavanger-regionen.



Ikke statistisk signifikant

På spørsmål om deltakelse i utviklingsprosjekt på undersøkelsestidspunktet ser vi at godt og vel hver femte deltar i utviklingsprosjekt. Det er ikke nevneverdige forskjeller mellom HUSK-kommunene og kontrollkommunene. Ser vi på forskjeller mellom HUSK-regionene (2009) er andelen som deltar i prosjekt i dag lavest blant ansatte i Stavanger-regionen og høyest blant ansatte i Oslo-regionen.



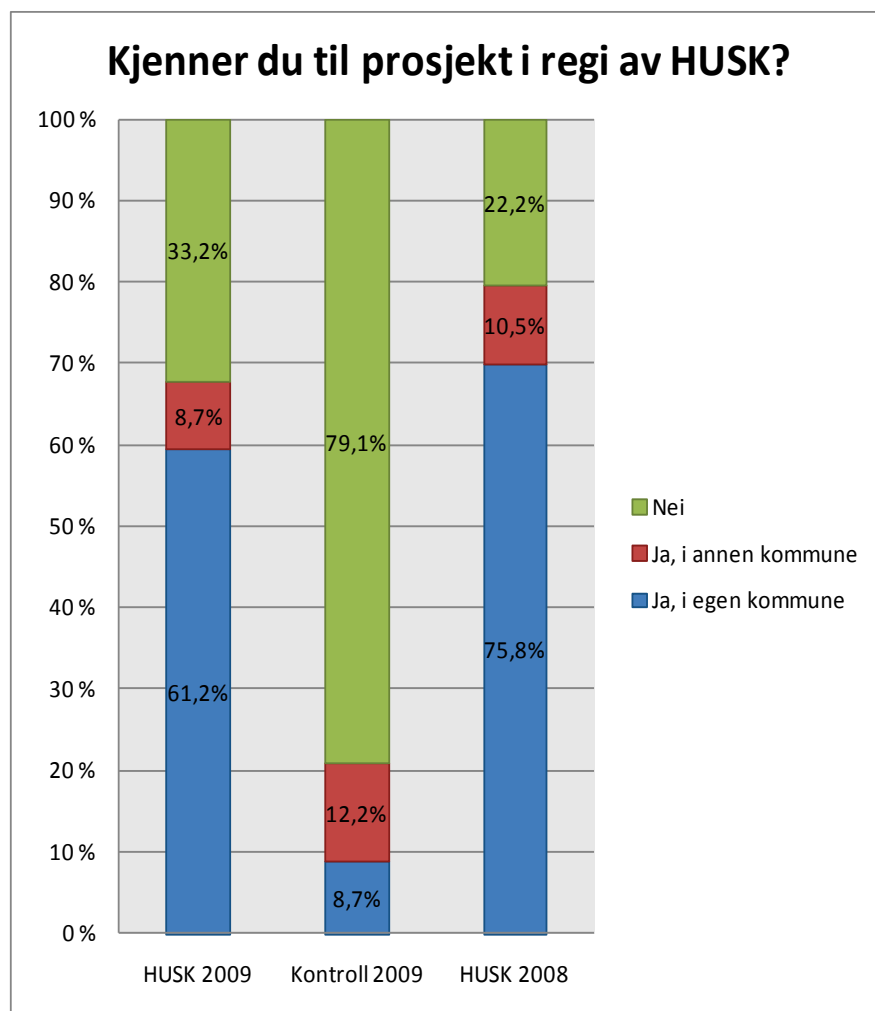
Ikke statistisk signifikant

Ikke statistisk signifikant

Forskjellen mellom HUSK 2009 og HUSK 2008 er signifikant på 7 % nivå

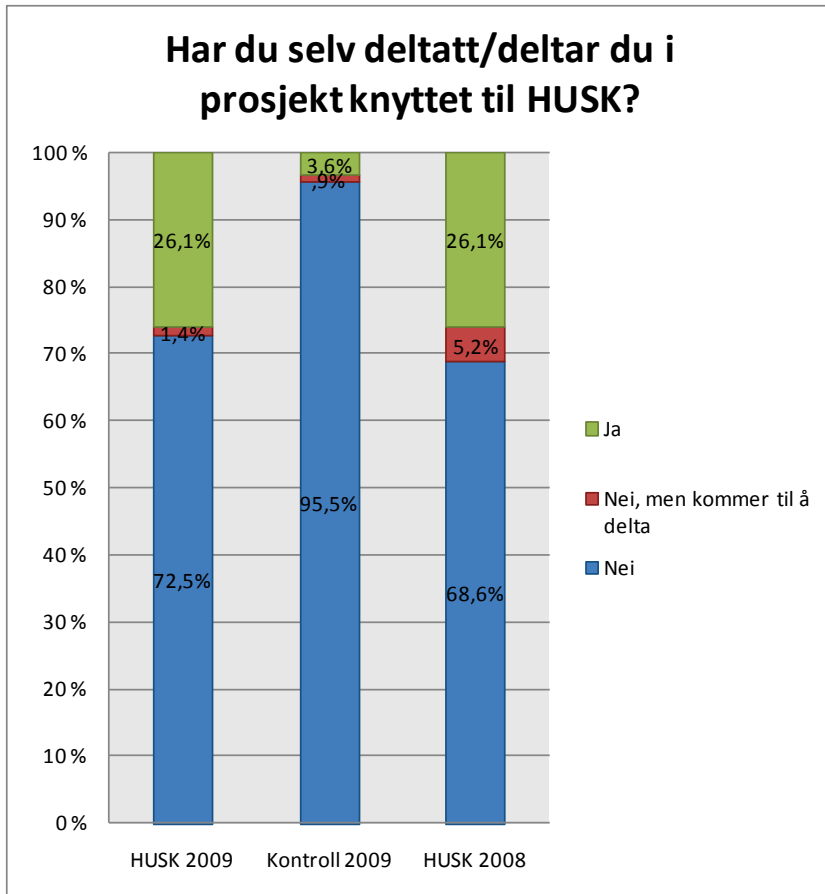
8.5.3 HUSK-prosjekter

Vi skal nå se på deltakelse i HUSK-prosjekt. Vi ser at omtrent 60 % av ansatte i HUSK-kommuner (2009) oppgir at de kjenner til prosjekt i regi av HUSK. I 2008 var andelen 75 %. I kontrollkommunene er andelen selvsagt betydelig lavere, under 10 %.



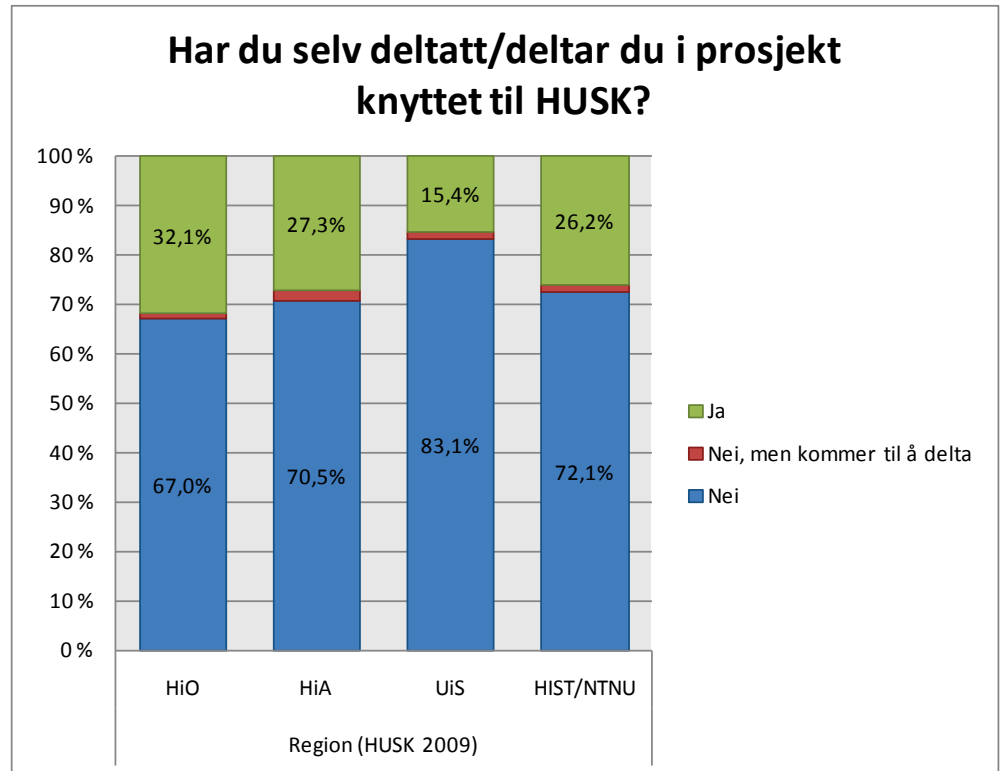
Forskjellen mellom HUSK 2009 og HUSK 2008 er signifikant på 5 % nivå

Om lag 25 % av ansatte i HUSK- kommuner (både 2008 og 2009) har selv deltatt i prosjekt i regi av HUSK. I kontrollkommunene er andelen under 5 %.



Forskjellen mellom HUSK 2009 og HUSK 2008 er statistisk signifikant, $p < .10$

Andelen som har deltatt i prosjekt knyttet til HUSK er høyest i Oslo-regionen og lavest i Stavanger-regionen.



Ikke statistisk signifikant

8.5.4 Oppsummering

Mulighet til å drive fagutvikling

- Generelt vurderes muligheten til å delta i etter/videre/masterutdanning som bedre enn muligheten til å sette av tid til å lese faglitteratur. HUSK 2009 skårer noe bedre enn de øvrige gruppene, men forskjellene er små (ikke signifikant).
- På et retrospektivt oppfølgingsspørsmål finner vi at det på begge spørsmål (etterutdanning og faglitteratur) er en stor majoritet som vurderer situasjonen uendret, i alle grupper
- Andelen som oppgir at mulighetene for disse former for fagutvikling er *dårligere* enn for ett år siden er større enn andelen som vurderer mulighetene *bedre*.
- Når det gjelder lesing av faglitteratur er det statistisk signifikante forskjeller når det gjelder andelen som har lest forskingsrapporter og Stortings-

meldinger/NOUer. Forskningsrapporter leses oftere av ansatte i HUSK enn i kontrollkommunene. Stmeld/NOU'er leses sjeldnest av ansatte i HUSK 2009.

- De som sjeldnest leser faglitteratur er ansatte i HUSK-kommunene som ikke kjenner til eller deltar i prosjekt. De leser også faglitteratur sjeldnere enn ansatte i kontrollkommunene.

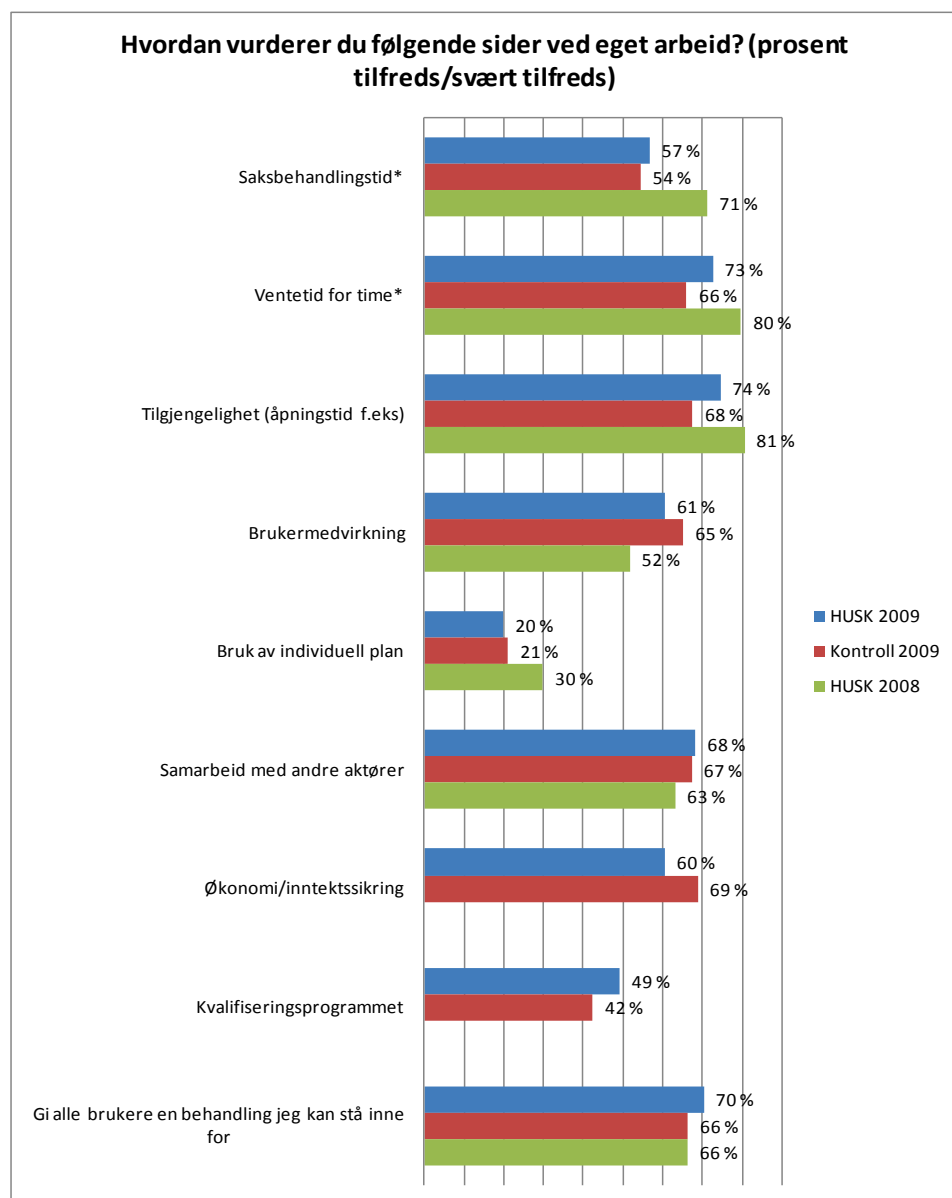
Deltakelse i utviklingsprosjekt, og i HUSK-prosjekt

- En av fire har deltatt i utviklingsprosjekt siste 12 mnd. Andelen er noen prosentpoeng høyere blant ansatte i HUSK 2009 enn blant ansatte i kontrollkommunene.
- Godt og vel hver femte deltar i utviklingsprosjekt "i dag". Det er ikke nevneverdige forskjeller mellom HUSK-kommunene og kontrollkommunene.
- Ca 60 % av ansatte i HUSK 2009 kjenner til prosjekt i regi av HUSK. I 2008 var andelen 75 %. I kontrollkommunene er andelen under 10 %.
- Om lag 25 % av ansatte i HUSK- kommuner (både 2008 og 2009) har selv deltatt i prosjekt i regi av HUSK. I kontrollkommunene er andelen under 5 %.

8.6 KVALITET PÅ TJENESTENE

En overordnet **målsetting** med HUSK er å bidra til økt kvalitet på sosiale tjenester. I dette avsnittet skal vi ta for oss spørsmål som skal kartlegge respondentenes vurderinger og oppfatninger av kvalitet på de sosiale tjenestene. Spørsmålene tar utgangspunkt i både eget arbeid og i arbeidsstedet.

Vi skal først se på fordelingen på et spørsmålsbatteri som omfattet respondentens vurdering av ulike sider ved eget arbeid. Generelt er respondentene godt fornøyd med ventetid for time, tilgjengelighet (åpningstid mv), samarbeid med andre aktører, og gi brukerne en behandling jeg kan stå inne for. De er minst fornøyd med bruk av individuell plan, og kvalifiseringsprogrammet. På sistnevnte to forhold er det ingen nevneverdige forskjeller mellom HUSK-kommunene og kontrollkommunene. Det er spesielt for ventetid og saksbehandlingstid at ansatte i HUSK-kommunene er noe mer fornøyd enn ansatte i kontrollkommunene.



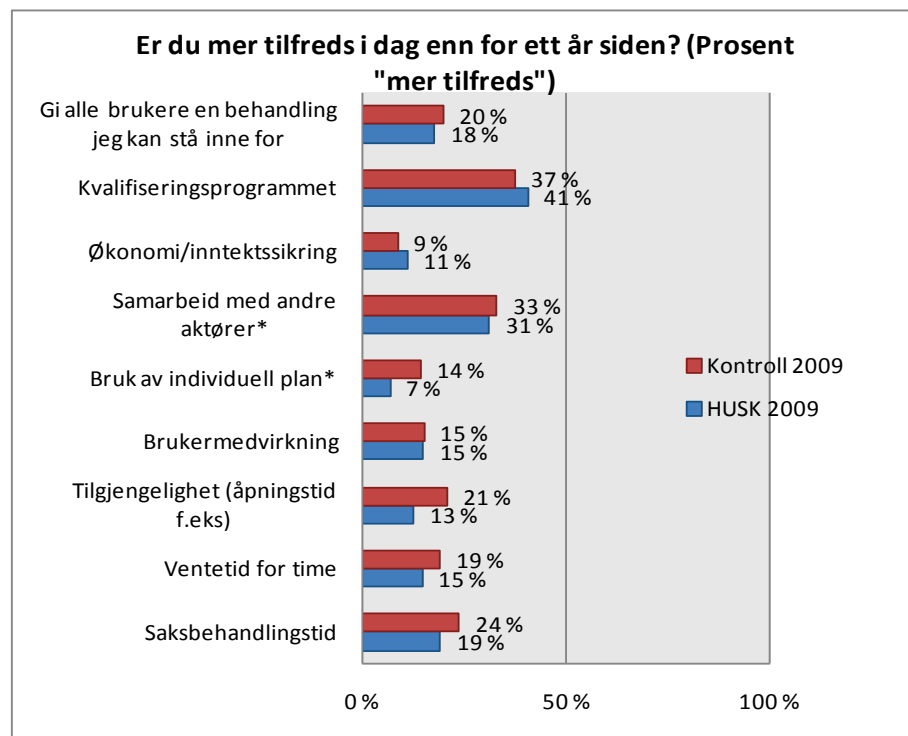
*=*statistisk signifikant, $p < .05$*

Materialet viser videre (ikke vist i figur) en tendens til større tilfredshet med eget arbeid blant de som har kjennskap til eller selv deltar i HUSK-prosjekt enn blant ansatte i kontrollkommuner og de som ikke har kjennskap til HUSK-prosjekt. Videre er det en tendens til større tilfredshet blant de som har kjennskap til eller

selv deltar i HUSK-prosjekt enn blant ansatte i kontrollkommuner og de som ikke har kjennskap til HUSK-prosjekt. Forskjellen i gjennomsnitt er imidlertid usikker (ikke statistisk signifikant). Materialet tyder på at de som jobber ved et NAV-kontor er mindre tilfreds enn de som ikke jobber ved NAV-kontor. Samlet sett indikerer materialet at det å jobbe ved NAV-kontor har større betydning enn deltakelse i HUSK.

Vi skal nå gå over til å se på endringer i tilfredshet, på de samme tjenestekområdene. Dette spørsmålet er kun stilt i 2009. Vi ser at økningen i tilfredshet er størst når det gjelder kvalifiseringsprogrammet, og samarbeid med andre aktører. Økningen er minst når det gjelder bruk av individuell plan, og økonomi/-inntektssikring. Det er to signifikante forskjeller mellom ansatte i HUSK-kommunene og kontrollkommunene (samarbeid med andre aktører og bruk av individuell plan), og i begge disse er økningen i tilfredshet størst hos ansatte i kontrollkommunene.

En mulig tolkning av dette resultatet kunne være at endringspotensialet er minst der utgangspunktet er best. Vi har imidlertid sett av forrige figur at det ikke er slik at HUSK-kommunene kom systematisk bedre ut enn kontrollkommunene når det gjelder faktisk tilfredshet med kvaliteten på egne tjenester.



*=statistisk signifikant, $p < .05$

8.6.1 Oppsummering: Kvalitet på tjenestene

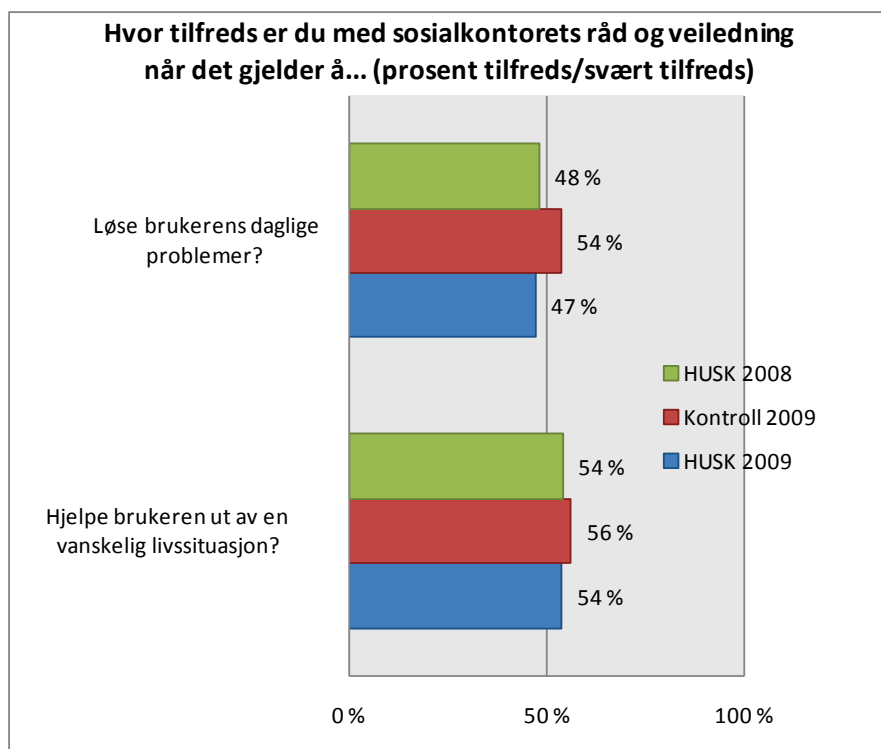
- Generelt er respondentene godt fornøyd med ventetid for time, tilgjengelighet (åpningstid mv), samarbeid med andre aktører, og gi brukerne en behandling jeg kan stå inne for. De er minst fornøyd med bruk av individuell plan, og kvalifiseringsprogrammet. På sistnevnte to forhold er det ingen nevneverdige forskjeller mellom HUSK-kommunene og kontrollkommunene.
- Når det gjelder ventetid og saksbehandlingstid synes ansatte i HUSK-kommunene å være noe mer fornøyd enn kontrollkommunene.
- De som jobber ved et NAV-kontor er noe mindre tilfreds med kvalitet på tjenestene enn de som ikke jobber ved NAV-kontor. Materialet viser en tendens til at hvor vidt man jobber ved et NAV-kontor eller ei har større betydning for tilfredshet med kvalitet på tjenestene enn hvor vidt man deltar i HUSK-prosjekt eller ei.
- Ansatte i HUSK-kommuner i region HIST/NTNU er minst fornøyd med kvaliteten på tjenestene.

- Økningen i tilfredshet er størst når det gjelder kvalifiseringsprogrammet, og samarbeid med andre aktører. Økningen er minst når det gjelder bruk av individuell plan, og økonomi/inntektssikring.
- Økningen i tilfredshet synes å ha vært større blant ansatte i kontrollkommunene enn blant ansatte i HUSK-kommunene.

8.7 BRUKEREN OG BRUKERMEDVIRKNING

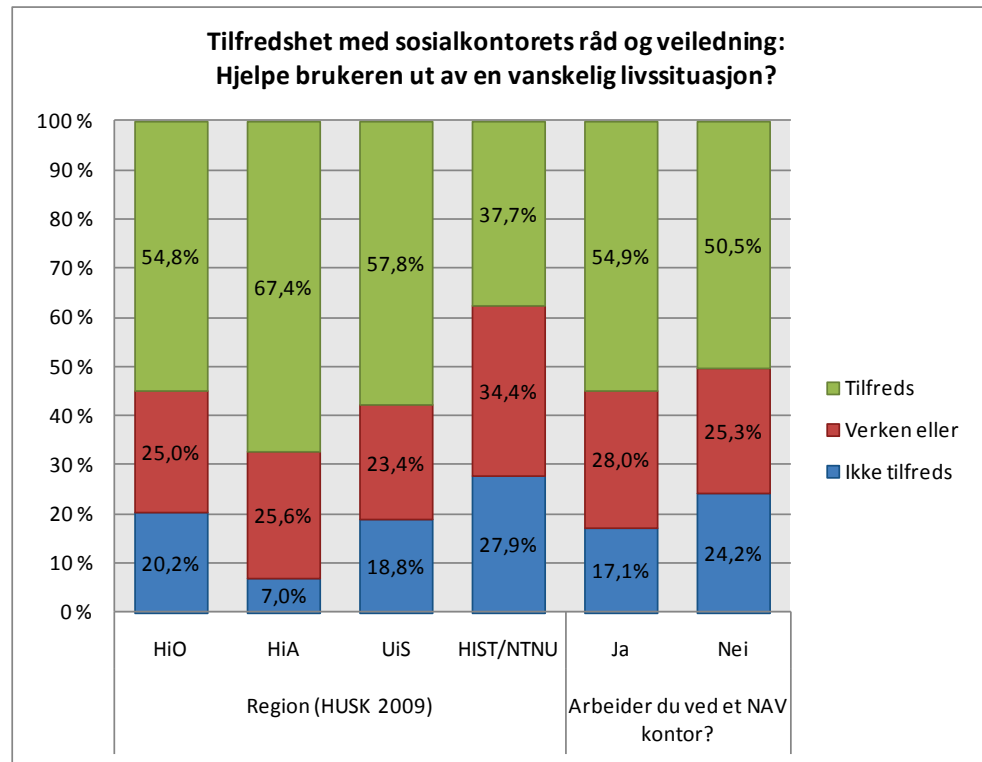
Spørreundersøkelsen inneholder også en rekke spørsmål om brukermedvirkning. Vi skal først se på et spørsmål hvor respondenten ble bedt om å vurdere sosialkontorets råd og veiledning i forhold til brukerens behov.

Det er ikke nevneverdige forskjeller mellom de tre kategoriene av tjenesteytere når det gjelder tilfredshet i å løse brukernes daglige problemer eller å hjelpe brukeren ut av en vanskelig livssituasjon. Omkring halvparten er tilfreds/svært tilfreds.



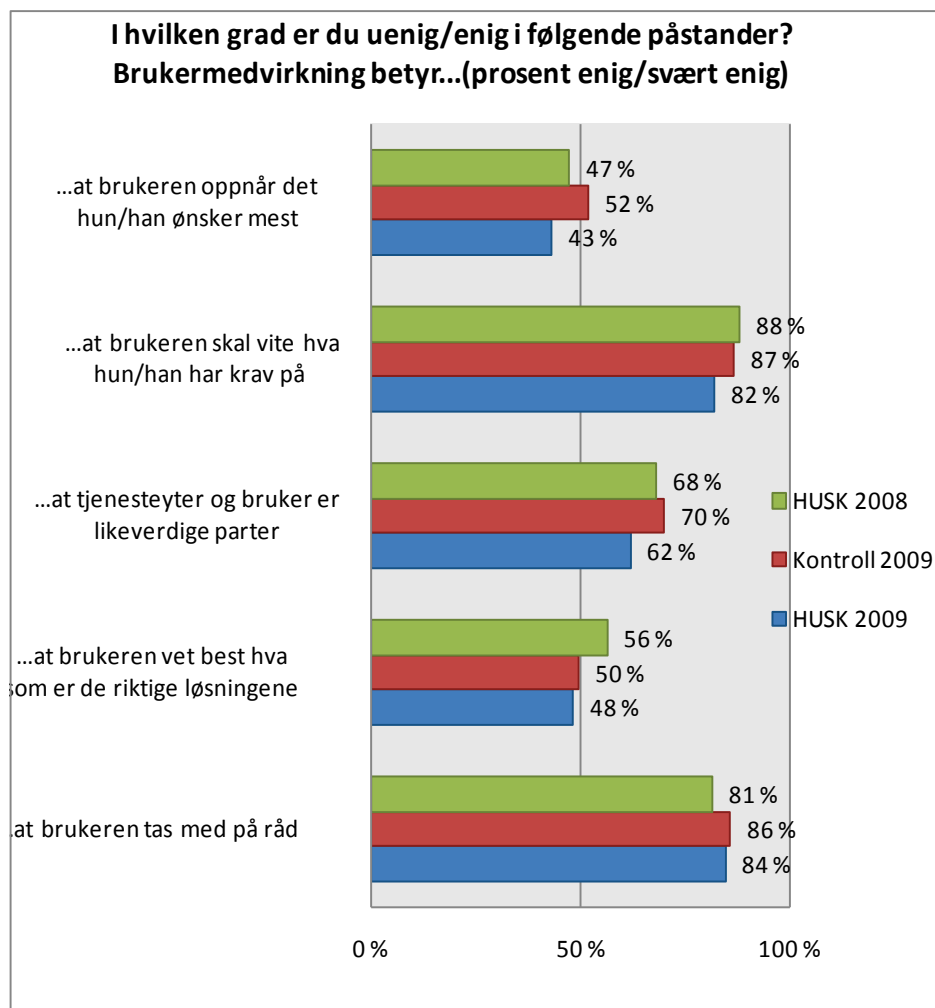
Ikke statistisk signifikant

Dersom vi skiller mellom ulike HUSK-regioner kan vi imidlertid finne noen forskjeller. Ansatte i Agder-regionen er oftest tilfreds, mens ansatte i Trondheims-regionen er sjeldnest tilfreds. Videre er de som jobber ved et NAV-kontor noe sjeldnere tilfreds enn de som ikke jobber ved et NAV-kontor. Denne forskjellen er imidlertid ikke statistisk signifikant.



Regioner: statistisk signifikant, $p < .05$; NAV: ikke statistisk signifikant.

Det er ingen systematiske forskjeller mellom ansatte i HUSK-kommuner på de to tidspunktene og ansatte i kontrollkommuner (2009) når det gjelder tilnærming til brukermedvirkning (neste figur).

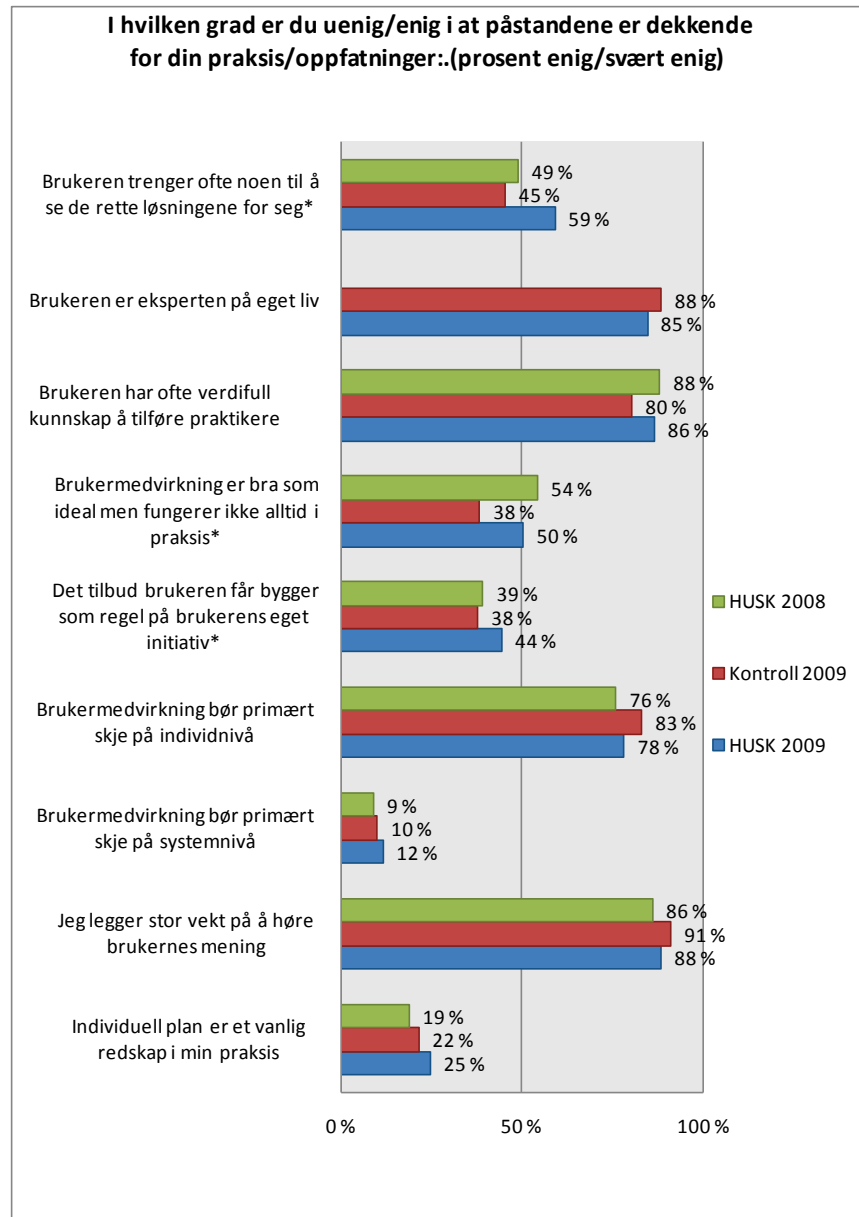


Ingen av sammenhengene er statistisk signifikant.

Vi satte frem en rekke påstander, som bl.a. omfattet noen flere spørsmål om brukermedvirkning. Generelt sett er det stor og unison enighet i påstandene om at "jeg legger stor vekt på å høre brukerens mening", "brukeren ofte har verdifull kunnskap å tilføre praktikere", og "brukeren er ekspert på eget liv". Det er tilsvarende lav oppslutning om påstanden om at individuell plan er et vanlig redskap i tjenesteyternes praksis.

Forskjellene mellom gruppene er tydeligst når det gjelder påstanden om at idealet om brukermedvirkning ikke alltid fungerer i praksis. Her er ansatte i HUSK-

kommunene (både 2008 og 2009) mer enig enn ansatte i kontrollkommunene. Et tilsvarende mønster finner vi for påstanden om at brukeren ofte trenger noen til å se de rette løsningene for seg.



*=statistisk signifikant, $p < .05$

8.7.1 Oppsummering

Brukeren og brukermedvirkning

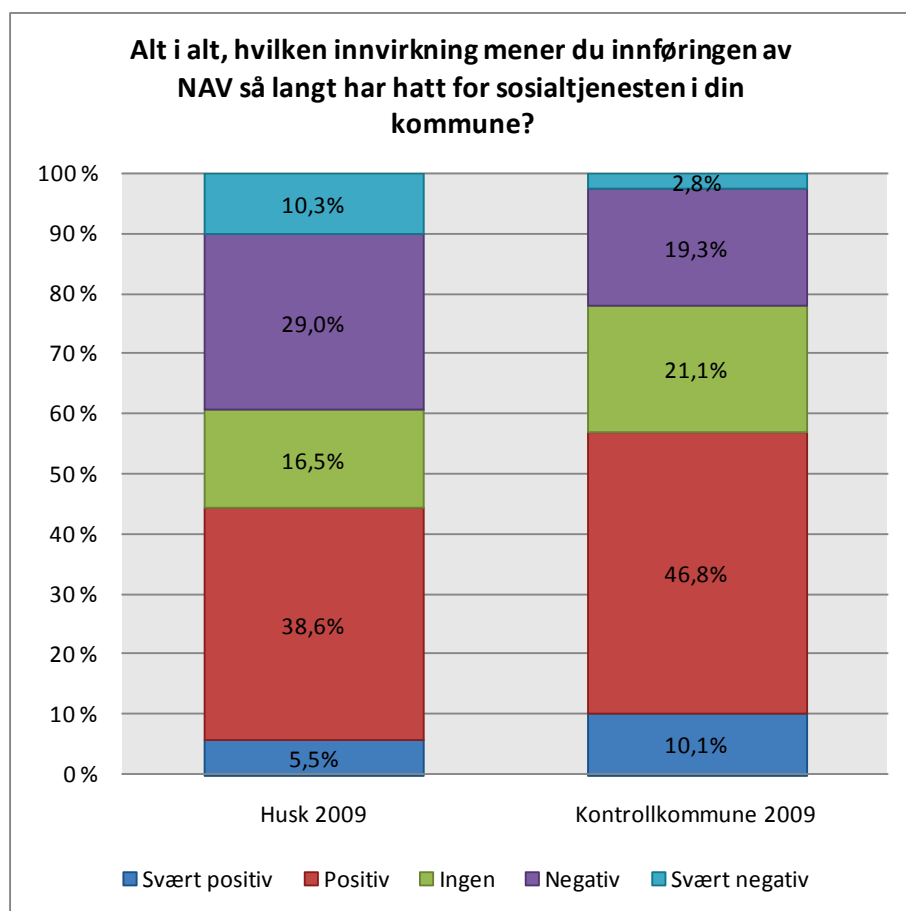
- Det er ikke nevneverdige forskjeller mellom ansatte i HUSK-kommuner og kontrollkommuner når det gjelder tilfredshet i å løse brukernes daglige problemer eller å hjelpe brukeren ut av en vanskelig livssituasjon. Omkring halvparten er tilfreds/svært tilfreds.
- Det er ingen systematiske forskjeller mellom ansatte i HUSK-kommuner på de to tidspunktene og ansatte i kontrollkommuner (2009) når det gjelder tilnærming til brukermedvirkning.

8.8 BETYDNINGEN AV NAV

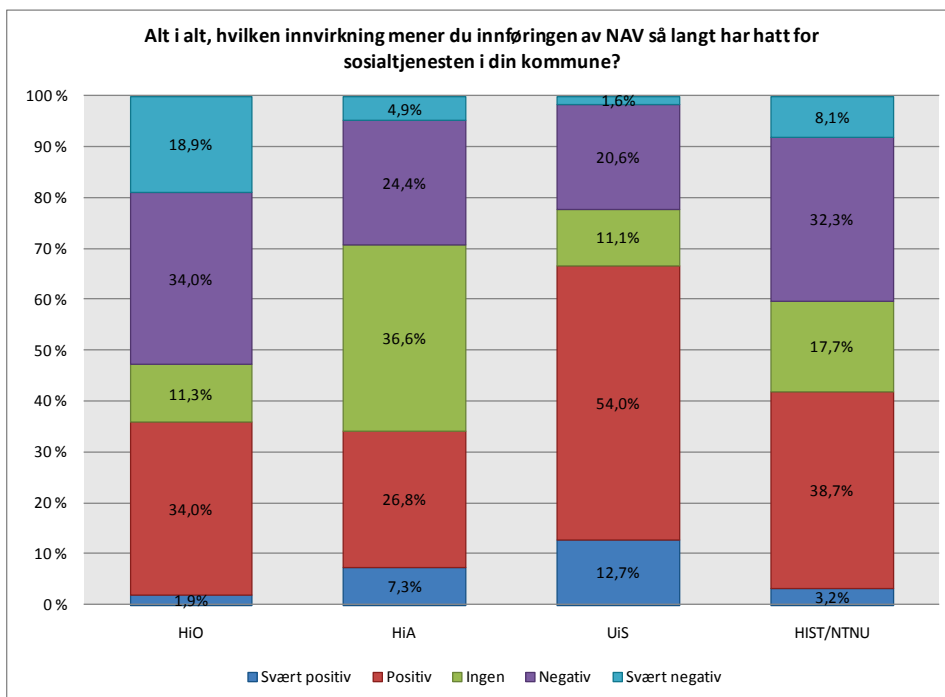
Spørreskjemaet inneholdt spørsmål som gjør det mulig å undersøke hvorvidt det er forskjeller mellom ansatte i sosialtjenesten som jobber ved et NAV-kontor og andre. Dette spørsmålet ble kun stilt i andre runde (2009). Vi ser at henholdsvis 64 prosent og 72 prosent av tjenesteyterne i HUSK-kommunene kontrollkommunene arbeider ved et NAV-kontor.

		Husk-kommune	Kontrollkommune	Total
Arbeider du ved et NAV kontor?	Ja	64.4%	71.9%	66.6%
	Nei	35.6%	28.1%	33.4%
Total		100.0%	100.0%	100.0%
N		284	114	398

Vi ba respondentene vurdere hvilken betydning innføringen av NAV har hatt for sosialtjenesten i egen kommune (neste figur). Figuren viser at ansatte i kontrollkommunene er klart mer positive enn ansatte i HUSK-kommunene. Henholdsvis 44 og 57 prosent er positiv eller svært positiv, mens 22 og 39 prosent er negativ eller svært negativ.



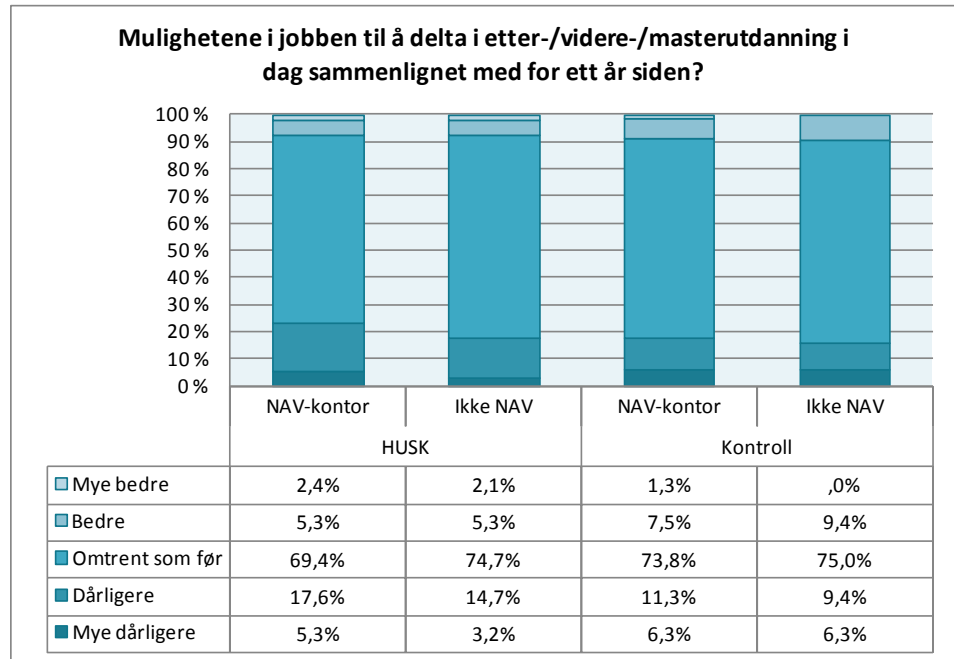
Det er ansatte i HUSK-kommuner tilhørende Stavanger-regionen som er mest positive til NAV sin innvirkning på sosialtjenesten. Ansatte i Agder-regionen er minst positiv. De som er mest negativ er ansatte i Oslo-regionen.



Statistisk signifikant, $p < .05$

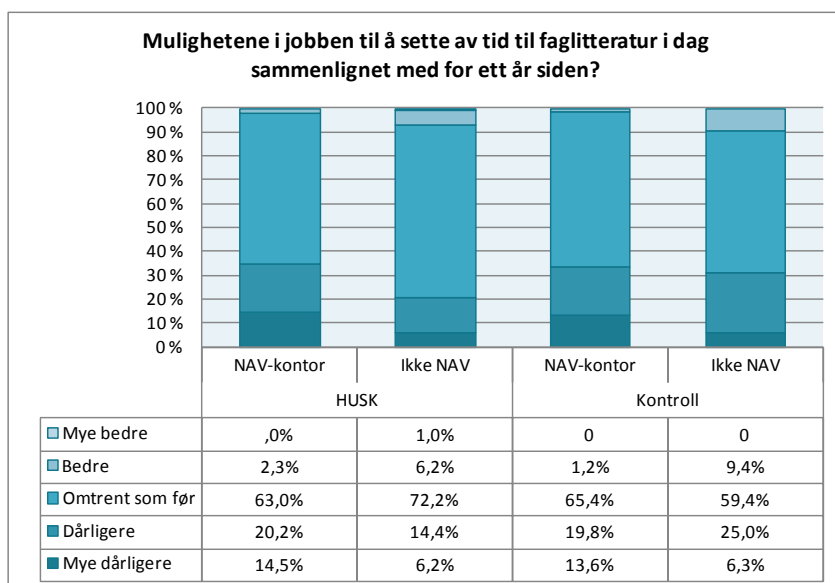
Vi finner også – ikke uventet - at ansatte ved NAV-kontor er klart mer positiv til betydningen av NAV enn ansatte som ikke jobber ved et NAV-kontor (ikke vist i figur).

De to neste figurene viser vurderingen av mulighetene for kompetanseutvikling (henholdsvis deltakelse i etter/videre/masterutdanning og tid til å lese faglitteratur) sammenlignet med for ett år siden, etter tilhørighet til HUSK/kontroll-kommune og NAV-kontor eller ei. Figurene indikerer at det er hvorvidt man jobber ved et NAV-kontor eller ei som har betydning, og at dette gjelder for muligheten til å sette av tid til faglitteratur. De som jobber ved et NAV-kontor rapporterer sjeldnere om bedre muligheter enn de som ikke jobber ved et NAV-kontor, uavhengig av om man er ansatt i en HUSK-kommune eller ei.



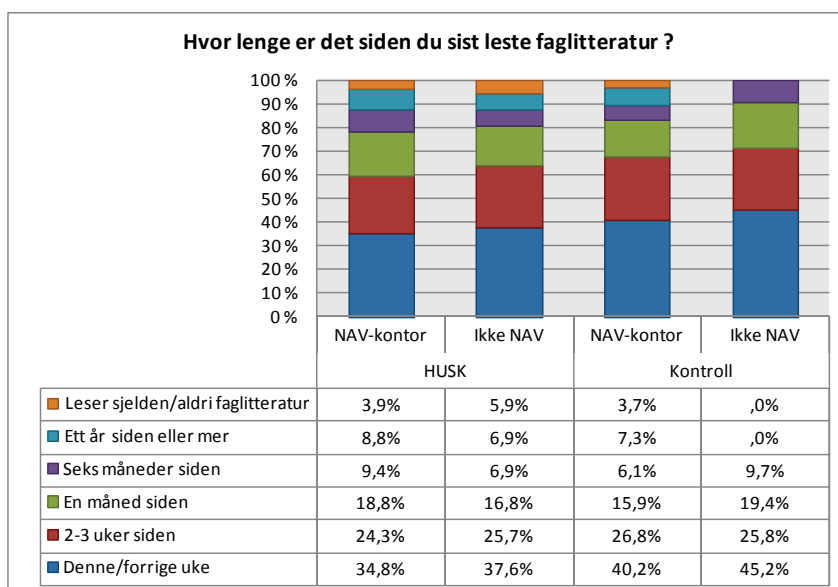
Ikke statistisk signifikant

Tilsvarende mønster finner vi ikke for etter/videre/masterutdanning. En mulig tolkning av dette kan være at det å jobbe ved et NAV-kontor ikke gir rom for daglig faglig oppdatering gjennom faglitteratur, mens deltakelse i etter/videre/masterutdanning er avhengig av andre forhold enn daglige rammevilkår.



For ansatte i HUSK: statistisk signifikant, $p < .05$

Vi finner også at ansatte ved NAV-kontor noe sjeldnere enn øvrige har lest faglitteratur denne/forrige uke (neste figur). Dette underbygger mønsteret vi observerte tidligere.



Ikke statistisk signifikant

8.8.1 Oppsummering

Betydningen av NAV

- Ansatte i kontrollkommunene vurderer innføringen av NAV mer positiv for sosialtjenesten i egen kommune enn ansatte i HUSK-kommunene. Henholdsvis 44 og 57 prosent er positiv eller svært positiv, mens 22 og 39 prosent er negativ eller svært negativ.
- Av regionene er ansatte i Stavangerregionen langt mer positiv enn de øvrige.
- De som selv jobber ved et NAV-kontor vurderer betydningen av innføringen av NAV for sosialtjenesten klart bedre enn de som ikke jobber ved et NAV-kontor.

OPPSUMMERING

I analysene av det statistiske materialet har vi spesielt fokusert på å sammenligne ansatte i HUSK-kommunene i 2009 med HUSK-kommunene 2008 og kontrollkommunene 2009. I 2009 hadde vi også noen retrospektive spørsmål i spørreskjemaet. Disse gir mulighet for å sammenligne (egenvurderte) endringer det siste året blant respektive kontrollkommunene og HUSK-kommunene i 2009. I runde 1 (2008) og runde 2 (2009) fordeler utvalgene seg rimelig likt på bakgrunnsvariable som kjønn, alder, antall år i stillingen og primært arbeidsområde. Dette indikerer at utvalgene er rimelig sammenlignbare over tid.

Vi skal avslutningsvis sammenfatte noen av hovedfunnene fra ansatteundersøkelsen og forsøke å trekke noen slutninger om hva de sier om effekten av HUSK på de temaene som undersøkelsen berører. Vi har gjort flere observasjoner som er interessante, men generelt kan det sies at materialet ikke dokumenterer en entydig og udiskutabel positiv effekt av HUSK. Noen funn peker som forventet i retning av en positiv effekt av HUSK, noen er mer tvetydige, mens andre resultater peker i motsatt retning av det forventede.

Et av de områdene hvor HUSK synes å ha hatt en effekt, er når det gjelder synet på forskningsbasert praksis. Ansatte i HUSK-kommuner er oftere enn ansatte i kontrollkommunene svært enig i at sosialtjenesten i større grad bør baseres på vitenskapelig kunnskap/forskningsresultater, og de (spesielt HUSK 2009) vurderer nytten av en forskningsbasert praksis som større på de fleste områder som nevnes i undersøkelsen.

På noen områder (for eksempel syn på sosialtjenestens kunnskapsgrunnlag) finner vi indikasjoner på at skillelinjene ikke først og fremst går mellom ansatte i HUSK-kommuner, og ansatte i kontrollkommuner, men snarere mellom de som deltar

direkte i et HUSK-prosjekt og andre (uavhengig av om de er ansatt i HUSK-kommune eller ei), eller om man er ansatt ved et NAV-kontor eller ei.

Innføringen av NAV er et sentralt spørsmål i oppdraget. Data fra ansatteundersøkelsen viser at innføringen av NAV oppleves mer positivt blant ansatte i kontrollkommunene enn blant ansatte i HUSK-kommunene. Fire av ti blant ansatte i HUSK-kommunene, mot to av ti blant ansatte i kontrollkommunene er negativ til betydningen av NAV for sosialtjenesten i sin kommune. Her er det betydelige regionale forskjeller, ansatte i Stavanger-regionen skiller seg ut som mest positiv mens de tre andre er mer negative.

Det synes videre å være betydelige forskjeller blant ansatte i de ulike HUSK-regionene i mellom. Dette er selvsagt ikke uventet da det er snakk om ulike regioner i landet og ulike kommuner, og det vil ikke være lett å gi et entydig svar på hvor mye av disse forskjellene som kan tilskrives HUSK.

Når det gjelder brukermedvirkning er det ikke store systematiske forskjeller blant ansatte i kontrollkommunene og HUSK-kommunene. På flere områder er ansatte i kontrollkommunene mer tilfreds når det gjelder ulike sider ved møtet med brukerne, og det er en svak tendens til at de er mer fornøyd med brukermedvirkning enn ansatte i HUSK-kommunene. De er også mer fornøyd med bruk av individuell plan enn ansatte i HUSK-kommunene. Det er interessant at ansatte i HUSK-kommunene er mer enig enn ansatte i kontrollkommunene i at det er bra som ideal, men ikke fungerer i praksis. Dette kan nok tolkes på ulike måter. Det kan både skyldes mer kunnskap/innsikt i kravene til brukermedvirkning, men også at de praktiske rammene for å utøve brukermedvirkning her er trangere.

Noen av tallene tyder på at de ansatte opplever hverdagen som fylt av prosjekter og omstillinger, ikke minst innføringen av NAV-reformen. Til tross for HUSK-prosjektets intensjoner om bedre tjenester av høyere kvalitet, kan våre tall tyde på at det for mange innebærer nok et tiltak som krever oppmerksomhet i hverdagen, og at det i noen tilfeller går på bekostning av den brukerrettede delen av arbeidet. Unntaket er de som er direkte involvert i HUSK-prosjekt, som har fått skjermet tid og ressurser til å holde på med aktiviteten. De andre i sosialtjenesten har kanskje ikke fått samme ressurs (eller frikjøp), og får HUSK-relaterte oppgaver på toppen av det andre. Men dette vil være den kortsiktige effekten av HUSK, og det er nok den vi fortsatt måler. Hvilken virkning HUSK og HUSK-prosjektene vil ha på lengre sikt, dersom/når erfaringer og kunnskap innarbeides i organisasjonen, er det for tidlig å si noe om, og fanges derfor ikke opp av våre data.

HUSK deltakelse innebærer både fordeler og utfordringer. Dette kommer også til uttrykk i materialet. Utfordringene kommer til syne ved at deltakelse i HUSK-prosjekt først og fremst ser ut til å omfatte den (eller de) personene som er direkte deltakere i et prosjekt. Vi ser derimot tendenser til at deltakernes kollegaer har mindre utbytte av deltakelsen i HUSK-prosjekt. Øvrige ansatte i sosialtjenesten i HUSK-kommunene (dvs. deltakernes kollegaer) scorer på flere spørsmål lavere enn ansatte i sosialtjenesten i kontrollkommunene. Det er et balansepunkt i kommunene der deltakelse i et prosjekt oppleves som en merbelastning. Kan skyldes knappe tidsmessige og ressursmessige rammer. Det skjer opplagt mye fagutvikling også i kontrollkommunene.

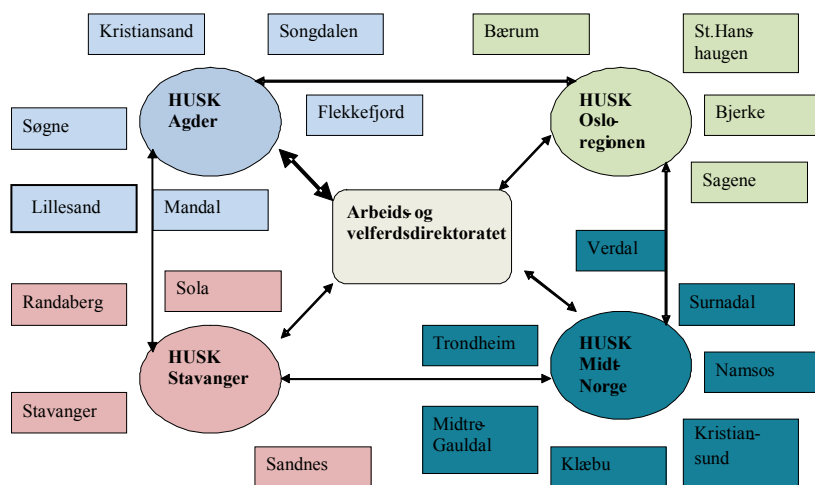
DEL III

9 VURDERING AV FORSØKSPROSESSEN I HUSK

Dette kapitlet inneholder en samlet vurdering av forsøksprosessen og foreløpige resultater av HUSK. Det samler trådene fra de foregående og mer beskrivende kapitlene, og ser også på utviklingen siden 2008. Fremstillingen er i hovedsak avgrenset til å belyse og diskutere oppdragets problemstillinger. Vurderingen legger særlig vekt på kunnskapssyn, samarbeidet mellom partene i forsøket og forankringen av HUSK i fag- og tjenestestrukturen. Kapitlet inneholder også en mindre drøfting av det kunnskapssynet som synes å være mest fremtredende i forsøket. Videre blir resultatene av HUSK kort vurdert i forhold til forsøkets tre strategiske mål. Kapitlet avsluttes med innspill til og vurderinger av den videre forsøksprosessen.

9.1 ORGANISASJON OG SAMARBEID

Organisasjonskartet viser hvilke kommuner som deltok i HUSK ved utgangen av 2009. Bildet er nokså likt det vi så i 2008 (Gjernes m. fl 2008). Et unntak er at HUSK Agder nå også samarbeider med Lillesand kommune.



De lokale prosjektene bygger i stor grad videre på allerede etablerte samarbeidsrelasjoner med kommuner, fylkesmenn, brukerorganisasjoner/brukere og andre samarbeidspartnere. HUSK Agder er en videreføring av et samarbeid som ble etablert i prosjektet "Praxis sør", HUSK Osloregionen viderefører etablert samarbeid mellom høyskoler og bydeler i Oslo, HUSK Midt-Norge bygger videre på et etablert samarbeid med blant annet Trondheim kommune (f. eks. "Arbeid og kompetanse"), og HUSK Stavangerregionen er også inntil en viss grad en videreføring av etablerte samarbeidsrelasjoner. Det nye er at brukerorganisasjoner og brukerrepresentanter med HUSK har fått en langt sterkere stemme enn det som var tilfelle i de tidligere samarbeidskonstellasjonene.

9.1.1 Prosjektorganisering og samarbeid

Et sentralt punkt i oppdraget er å undersøke hvordan prosjektene er organisert med henblikk på samarbeid.

HUSK Stavangerregionen og HUSK Agder praktiserte prinsippet om at hver part (bruker, praktiker, forsker/undervisning) skulle være representert i samtlige delprosjekter. Antallet representanter fra hver part kunne variere noe. HUSK Osloregionen hadde ved oppstart problemer med å gjennomføre dette prinsippet, men etter 2008 bedret situasjonen seg etter at flere brukerrepresentanter tok del i prosjektene. HUSK Midt-Norge har ikke lagt vekt på at brukerne skal være direkte representert i driften av samtlige prosjekt. Brukernes synspunkter og kompetanse hentes inn i prosjekter ved behov. I likhet med de øvrige lokale HUSK-prosjektene er både brukere, praksis og forskning/undervisning i HUSK Midt-Norge representert i det lokale fagstyret. Frem til våren 2009 ledet kommunalt ansatte delprosjektene i HUSK Osloregionen, etter dette overtok brukerne ledelsen for ett av delprosjektene.

Forskerne og praktikerne som deltar i HUSK lønnes delvis av egen arbeidsgiver og delvis av HUSK. HUSK Stavangerregionen har tilsatt tre brukere i 50 % stillinger som rådgivere med brukererfaring. Brukerne tilknyttet HUSK Agder, Midt-Norge og Osloregionen mottar honorar for det antallet timer de arbeider for HUSK. HUSK - Stavangerregionen har ansatt enkeltpersoner i stillingene som rådgiver med brukererfaring. HUSK Agder har engasjert brukere via brukerorganisasjonene ROM og (etter våren 2009) A-LARM. HUSK Osloregionen samarbeider mye med brukerorganisasjonen KREM, men også med uorganiserte brukere. HUSK Midt-Norge samarbeider med Velferdsalliansen (KREM) og uorganiserte brukere.

Våre data indikerer at det er noen forskjeller mellom ansatte i HUSK-regionene når det gjelder tilfredshet med eget arbeid omkring brukervedvirkning. Ansatte i HUSK-kommuner i Agder, Oslo, og Stavanger er de som har høyest andel som er tilfreds med eget arbeid omkring brukervedvirkning (hhv 68, 60 og 56 prosent tilfreds), mens andelen er lavest for ansatte i kommuner som deltar i HUSK Midt-Norge (48 prosent) (se tabell). Ansatte i HUSK Midt-Norge er også de som oftest rapporterer at de er mindre tilfreds enn for ett år siden når det gjelder eget arbeid med brukervedvirkning (ikke vist i tabell).

Vurdering sider ved eget arbeid: Brukervedvirkning		HiO	HiA	UIS	HIST/NTNU	Totalt
1=Svært lite tilfreds		1.9 %		1.9 %	3.4 %	1.9 %
2		1.9 %	4.4 %	2.9 %	4.5 %	3.1 %
3		10.8 %	8.8 %	11.4 %	12.5 %	11.0 %
4		25.3 %	19.1 %	27.6 %	31.8 %	26.3 %
5		27.8 %	41.2 %	29.5 %	34.1 %	31.7 %
6		20.9 %	19.1 %	21.0 %	12.5 %	18.9 %
7=Svært tilfreds		11.4 %	7.4 %	5.7 %	1.1 %	7.2 %
Sum		100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %

I delrapport 1 kom det frem at det hadde vært mange diskusjoner om hvordan brukere skulle lønnes. Våre data viste at en del brukere oppfattet honorarordningen som akseptabel, men at beløpet var for lavt i forhold til arbeidsinnsats. Mange brukere oppfattet også tilsetningen av rådgivere med brukererfaringer i halve stillinger som svært gode løsninger. Denne situasjonen har ikke endret seg fra 2008 til 2009. Men av våre kvalitative data framkommer det at lønnen er et mindre sentralt tema i 2009 enn i 2008.

De lokale prosjektene samler jevnlig sine deltakere til felles undervisning, seminar med framlegg av resultater og problemstillinger knyttet til delprosjektene med påfølgende diskusjoner. Oppslutningen omkring fellessamlingene og enkelte delprosjektmøter varierer noe, og i likhet med det vi fant i 2008 er det fremdeles ofte representantene fra praksisfeltet som melder frafall.

I 2009 ble det bestemt at de fire lokale HUSK-prosjektene skulle samarbeide om bokutgivelser. Det har vært møter mellom prosjektlederforum og et forlag som vil gi ut bøkene. Det er foreløpig planlagt utgivelse av bøker innenfor følgende fire temaområder:

- Kritisk refleksjon
- Brukerperspektivet/medvirkning
- Minoritet og flerkulturell
- Praksisforskning

Dette er tema hvor alle de fire lokale prosjektene kan bidra. Bidragene baserer seg på kunnskap ervervet gjennom arbeid med delprosjekter. Redaktøransvaret er fordelt mellom de ulike lokale prosjektene

9.1.2 Forankring i fag – og tjenestestrukturen

Analysen i delrapport 1(Gjernes m. fl 2008) viste at HUSK hadde vansker med å oppnå forankring i sosialtjenesten/NAV (praksisfeltet). Mange av praktikerne som deltok i HUSK oppga at det var vanskelig å vekke interesse for prosjektet blant egne medarbeidere. Dette mønstret er ikke entydig, men vedvarende, noe også ansatteundersøkelsen i 2009 viser (se kap 8). Også i 2009 sier mange praktikere at bare et fåtall av de ansatte ved egen arbeidsplass er interessert i eller deltar i HUSK-prosjektet. I følge vårt datamateriale er det flere grunner til dette. De mest avgjørende årsakene oppgis å være mangel på tid og usikkerhet om nytteeffekten av prosjektarbeid, NAV-reformen og organiseringen av HUSK. Årsakene knyttes med andre ord til ansattes rammebetingelser.

Ansatteundersøkelsen viser at problemet med å "få frigitt tid" og "stor arbeidsbelastning" oppgis som de to største av i alt 17 ulike oppgitte hindre for å kunne utøve sosialt arbeid basert på forskningsbasert kunnskap (kap 8). Dette ser ut til å være ganske likt uavhengig av om vi ser på HUSK-kommuner eller kontrollkommuner.

Mangel på tid og ressurser kan tenkes som et hinder for å praktisere godt sosialt arbeid. Denne tidsmangelen påvirker også interessen for HUSK, og på bakgrunn av disse dataene er det rimelig å stille seg spørrende til hensikten med å utvikle bedre tiltak og løsninger dersom praktikerne ikke har tid eller anledning til å ta dem i bruk.

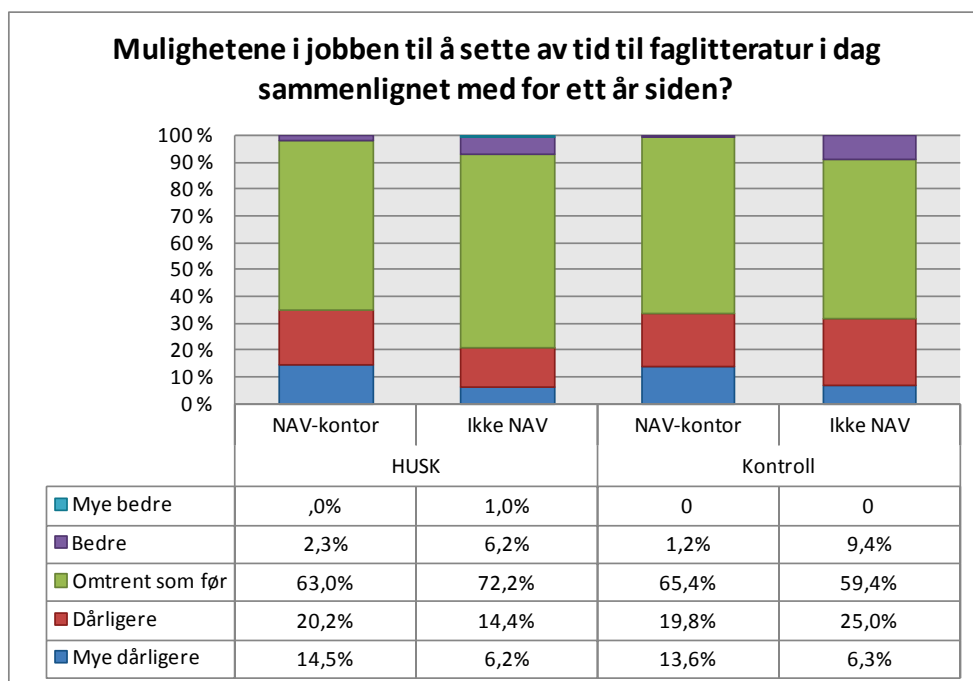
En praktiker sier:

Ønsket om å heve kvaliteten på det sosiale arbeidet blir utfordret av den sterke målstyringen som fins i norske kommuner – og kravet om at målene skal være kvantifiserbare. Dette skaper et dilemma for sosialarbeiderne, vi kan ønske å arbeide for at brukeren skal få en best mulig behandling,

avklaring, tiltak, men sparetiltak og mangel på tid gjør ofte at dette ikke er mulig. Og, sosialarbeideren kan enten slutte eller så står du i det og fungerer, men du utvikler egentlig ikke så mye. TID er mitt mantra – alltid tid. Vi mangler tid.

Denne informanten peker på vanskene med å både tilfredsstille standardiseringskravene (målstyring) fra kommunen og den faglige ambisjonen om å tilby skreddersydde tiltak for den enkelte bruker for å kunne gi varig hjelp så tidlig som mulig.

Alle ansatte oppgir at tid er en kritisk faktor mht HUSK og faglig oppdatering. Med NAV-reformen ble tidsfaktoren ekstra kritisk. Det er eksempelvis en klar forskjell mellom ansatte som jobber ved et NAV-kontor og ansatte som ikke jobber ved NAV-kontor (neste figur). Andelen som oppgir at muligheten til å sette av tid til faglig oppdatering har blitt mye dårligere det siste året er dobbelt så høy blant de som jobber i NAV-kontor sammenlignet med de som ikke jobber ved NAV-kontor (14 mot 6 prosent). Også denne forskjellen gjelder uavhengig av om vi ser på kontrollkommuner og HUSK-kommuner.



Flere hevder at NAV-reformen truer HUSK, mens andre mener at reformen ikke må oppfattes som en trussel, men som en faktor som påvirker HUSK. En sier:

NAV holder på å radere vekk HUSK.

En annen sier:

Vi lever i en NAVtid og HUSK foregår nå

NAV-reformen er arbeidskrevende for ansatte og mange ansatte ved nyetablerte NAV-kontor har ikke hatt anledning til å delta i HUSK. HUSK Stavangerregionen sier de "fredet" sosialkontorene/NAV-kontorene i det de ble NAV – og håpet at kontoret eller de ansatte ville komme tilbake til HUSK etter at de mest intense endringsprosessene ved kontoret var gjennomført. Det betyr at enkelte kontor har deltatt lite i aktiviteter i HUSK i lengre perioder. I følge våre intervjudata er det åpenbart også gitt beskjed fra ledere om at nyetablerte NAV-kontor skal fredes fra påtrykk utenfra. Når det gjelder ansatteundersøkelsen så vi at svarprosenten fra Sandnes kommune ble svært lav og vi la vekt på å purre for å oppnå en høyere svarprosent. Via en kontaktperson fikk vi rede på at ledelsen ikke ville akseptere dette i og med at ansatte, med NAV-reformen, allerede var i en svært presset situasjon. HUSK Midt-Norge oppgir også at NAV reformen har vanskeliggjort samarbeidet med kommunene. Trondheim kommune har lagt ned en av de enhetene i kommunen som HUSK samarbeidet mest med, og som mange av brukerrepresentantene var tilknyttet. Dette har også vanskeliggjort forankringen i tjenestestrukturen. Dette gjenspeiles likevel ikke i data fra ansatteundersøkelsen. Det er små forskjeller mellom ansatte i NAV-kontor og andre ansatte når det gjelder deltakelse i HUSK-prosjekt. Henholdsvis 29 og 22 prosent oppgir at de selv deltar/har deltatt i prosjekt knyttet til HUSK. En mulig forklaring kan imidlertid være at de kontorer som ikke har åpnet som NAV-kontor, arbeider for fullt med forberedelsene.¹²

Organiseringen av HUSK kan også være en grunn til at HUSK ser ut til å være svakt forankret i tjenestestrukturen. Ved Sagene NAV-kontor tar i utgangspunktet alle ansatte del i HUSK-prosjektet. Prosjektene er en integrert del av den daglige virksomheten ved kontoret. Ledelsen ved kontoret oppgir at slik integrering er en forutsetning for at kontoret skal kunne delta i prosjektet. En lang rekke av de

¹² Det er viktig å være oppmerksom på at ansatteundersøkelsen ble gjennomført før alle NAV-kontorene var etablert.

sosialkontor/NAV-kontor som deltar i HUSK har lagt HUSK-prosjektet "utenpå" den daglige virksomheten, det vil si at aktivitetene i HUSK-prosjektene ikke er integrert i kontorets daglige gjøremål. En eller noen få ansatte får i oppdrag å være kontorets representant i HUSK et begrenset antall timer i uken. Enkelte steder er dette en 20 % stilling som en ansatt med lang ansiennitet disponerer. Ved flere kontor blir HUSK-prosjektet omtalt som "hennes prosjekt", ikke kontorets prosjekt. En ansatt forteller om forankringen av HUSK ved sitt kontor:

På kontoret så sier de åja HUSK ja ... det er NN sitt prosjekt, det er det hun driver med

Andre steder er en 20 % stilling fordelt på flere ansatte. I følge våre data innebærer en slik spredning av stillingsressursen at ingen av de ansatte får tid og anledning til, eller ansvar for å fordype seg i HUSK-prosjektet.

På grunnlag av disse dataene kan en også spørre om midlene og ressursene i HUSK-forsøket er spredt på for mange delprosjekt. Det kan tenkes at det ville vært enklere å engasjere praktikere dersom prosjektene hadde vært av en slik størrelse at de omfattet flere praktikere ved samme kontor og deres daglige arbeidsoppgaver.

En av forskerne kommenterer dette på denne måten:

Hvis jeg hadde visst det jeg vet nå skulle vi bare satt i gang to prosjekter, det har vært og er for mange.

Mange av våre informanter påpeker at deltakelsen og graden av deltakelse i HUSK og tilsvarende prosjekt avhenger av om ledelsen for kontoret prioriterer HUSK. Ansatteundersøkelsen tyder på at interessen og oppslutningen fra nærmeste overordnet/leder oppleves som god¹³, og at denne er bedre i HUSK-kommuner enn i kontrollkommunene. Der ledelsen er utydelig eller signaliserer at HUSK ikke skal ha høy prioritet faller deltakelsen for ansatte. En sier:

Hvis ikke de (ansatte ved sosialkontor/NAV-kontor) føler at det arbeidet de gjør i disse (prosjekt) gruppene er sterkt forankret hos ledelsen så blir det veldig vanskelig og de gruppene forvitrer fort. Forankring er helt avgjørende for resultatet. De er så presset i praksisfeltet at man må være

¹³ Se spørsmålet om hindre for å utvikle en praksis basert på forskning i kapittel 8.

veldig tydelig på at dette er noe som skal prioriteres, at dette er viktig. Det må komme fra lederen.

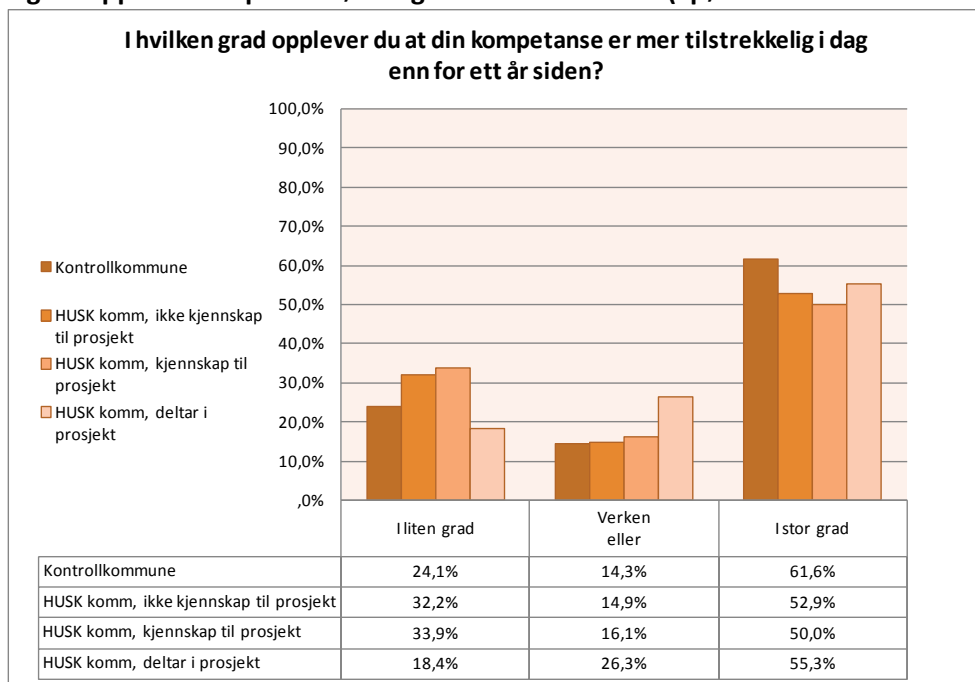
Prosjekttrøtthet og stadige omstillinger fremheves i ansatteundersøkelsen som noen av de største hindre for å utvikle en forskningsbasert praksis (se kap 8). Dette kan være ytterligere en årsak til at det ofte er vanskelig å forankre HUSK i fag- og tjenestestrukturen. Det er også verdt å nevne at det pågår en rekke prosjekter i sosialtjenesten/NAV, og at det er høy aktivitet også blant kommuner som ikke er regnet som HUSK-kommuner. Omkring hver femte ansatt i HUSK-kommunene og kontrollkommunene (2009) oppgir at de deltar i et utviklingsprosjekt.

Det pågår altså prosjektaktivitet i både HUSK-kommuner og kontrollkommuner. På bakgrunn av våre data kan vi anta at flere av disse ikke vil ha betydelige implikasjoner for virksomheten ved kontoret på sikt. Informanter forteller at praksisfeltet er "trøtt" av å delta i prosjekter som ikke får varig virkning. En sier:

Vi er trøtt av å være med i prosjekter – så får vi til noe – så er det en liten stund så kommer en omorganisering og så er vi tilbake ved start. Det vi har lært og skapt gjelder ikke lengre. Etter mange slike tror vi ikke på dem lengre.

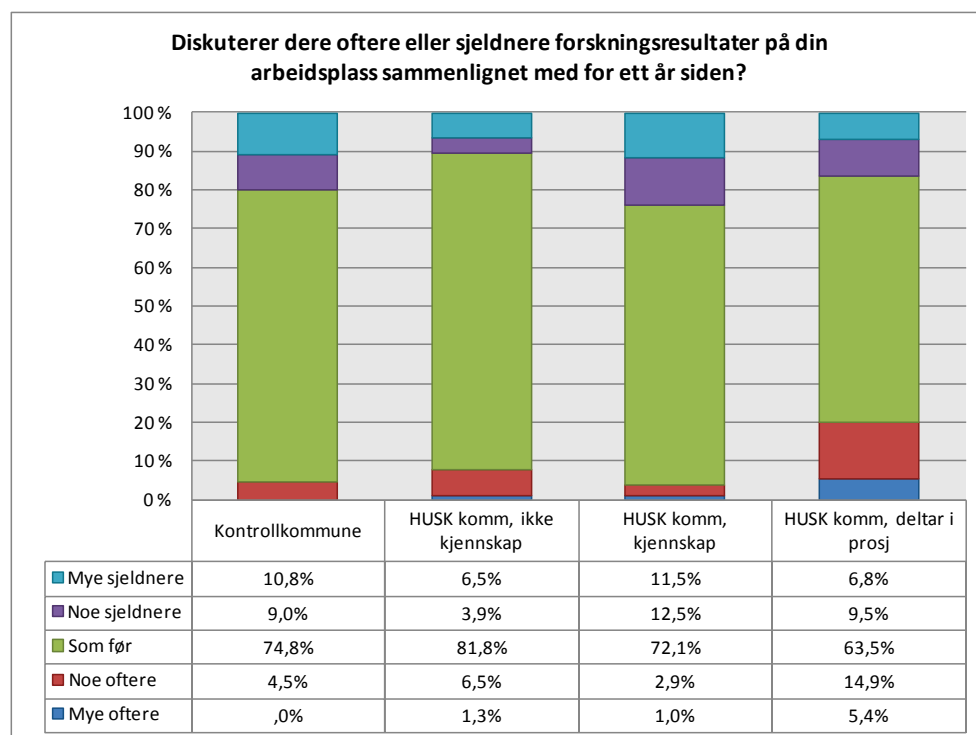
Ansatteundersøkelsen tyder imidlertid på at ansatte i kontrollkommunene har opplevd størst kompetanseøkning siste året. Ser vi på HUSK-kommunene viser våre data samtidig at økt kompetanse i stor grad avgrenser seg til de som er direkte involvert i prosjektene, og at det i mindre grad tilflyter kompetanse til andre ansatte i HUSK-kommunene. Ansatte i HUSK-kommunene som ikke er direkte involvert i HUSK-prosjekt er de som skårer lavest. (figur).

Figur: Opplevd kompetanseøkning siste året. Prosent. (Spørsmål stilt kun i 2009)



Spørreundersøkelsen tyder på at det går et skille mellom de som er direkte involvert i HUSK-prosjekter og andre, og at skillet mellom HUSK-kommuner og kontrollkommuner er mindre viktig.

Det er også de som er direkte involvert i HUSK-prosjekt som oftest oppgir at de diskuterer forskningsresultater oftere enn for ett år siden (en av fem, se neste figur). Dette tyder på at HUSK bidrar til å øke interessen for forskningsbasert kunnskap i praksisfeltet.



HUSK gjør seg gjeldende ved høgschooler og universitet. Noen publikasjoner fra HUSK-miljøet fins nå på pensumlister. Brukere tar del i undervisningen ved universitet og høgschooler, og i følge våre data har omfanget av brukernes deltakelse økt noe. De fleste forskerne som deltar i HUSK har delte forsker/undervisningsstillinger og gjennom undervisningen får studenter informasjon om HUSK. Flere av forskerne er veiledere for masterstudenter som skriver / har skrevet oppgaver innenfor det enkelte HUSK prosjekts satsingsområder. HUSK Midt-Norge, Stavangerregionen og Osloregionen har eller har hatt masterstudenter knyttet til prosjektet. Studenter på lavere grad ved Universitetet i Agder har skrevet oppgaver og arrangert seminar om prosjekt tilknyttet HUSK. Et av delprosjektene i HUSK Agder arrangerer årlig et tre dager langt kurs for ansatte i Kristiansand kommune. Hittil har en av fem registrerte dr. grads kandidater i HUSK disputert. Både HUSK Osloregionen og Stavangerregionen har gitt uttrykk for at det hadde vært ønskelig med et tettere samarbeid mellom prosjektet og vertsinstitusjonene Høgschoolen i Oslo og Universitetet i Stavanger.

Selv om HUSK til en viss grad kan sies å være forankret i utdanningsinstitusjonene indikerer våre data at interessen for HUSK fra fagfeller som ikke selv deltar i prosjektet er nokså lav. Denne lave interessen kan ha sammenheng med flere forhold. Enkelte høyskoler sier at de ikke har forskere som er interessert i forskning på sosialtjenesten. På bakgrunn av våre data tør vi også å antyde at det tette samarbeidet mellom tre parter kan oppleves som for tidkrevende for forskere som må publisere i akademiske tidsskrifter for å oppfylle sin arbeidsgivers forventninger.

Brukergruppen er bedre forankret i fag- og tjenestestrukturen i 2009 enn 2008. De har fått mer innpass i utdanningsinstitusjonene og har jevnlig undervisningsoppdrag ved grunn- og videreutdanninger. Brukergruppen har også fått bedre innpass i tjenestestrukturen gjennom sin representasjon i brukerutvalg, samarbeidsutvalg og i rådslagninger der case blir drøftet. Dette gjelder både på kommunalt og statlig nivå. Brukerrepresentantene har også fått betydelig innflytelse i HUSK. På grunnlag av intervjudataene tør vi antyde at økningen i brukerinnflytelse fra 2008 til 2009 er mest markant i HUSK Osloregionen. Dette skyldes blant annet at det nå er brukerrepresentanter i flere delprosjekter enn tidligere.

Samlet sett tyder disse dataene på at ansvaret for å følge opp og delta i HUSK i kommunene først og fremst er lagt til den enkelte ansatterepresentant. Det betyr også at ansvaret for HUSK i liten grad er lagt til ledernivå i enkelte kommunene. Dette innebærer videre at ansvaret for å forankre HUSK i kommunene i stor utstrekning er individualisert. Det er rimelig å anta at dette er uheldig for et prosjekts evne og mulighet til å skape og implementere endringer. Det er også grunn til å spørres seg om forsøket er tilstrekkelig forankret i utdanningsinstitusjonene. Av datamaterialet vet vi at dette varierer mellom utdanningsinstitusjonene. To lokale HUSK-prosjekt sier at vertsinstitusjonen viser prosjektet mindre interesse enn forutsatt da prosjektet ble etablert. Dette gjelder både forskere og ledelsen ved institusjonene. De to andre har etablert tettere samarbeid med sitt vertskap. Enkelte HUSK-prosjekt synes med andre ord å ha lyktes med å bli tettere integrert i universitets- og høyskolemiljøet enn andre. Der flere forskere og studenter på ulike nivå sammen danner et fagfellesskap synes HUSK å være bedre forankret enn ellers.

Det er rimelig å forvente at oppstarten av det nye HUSK-prosjektet vil bidra til en bedre forankring av Fagutvikling i NAV i de seks deltakerkommunene (se informasjon om "Fagutvikling i NAV", kapittel 3). Det er også grunn til å tro at et

økende antall akademiske publikasjoner vil gjøre HUSK bedre kjent i høgskole og universitetssektoren.

9.1.3 Samarbeid mellom forskning/undervisning, praksis og brukere

Forskere, praktikere og brukere har ulike roller i HUSK. Til enhver rolle er det knyttet rettigheter og plikter, og dermed rolleforventninger. I HUSK er det bestemt at alle partene som deltar skal være likeverdige parter, men samtidig er dette møtet mellom likeverdige et møte mellom ulike realiteter; tjenesteytterrealiteter, brukerrealiteter og forskerrealiteter/undervisningsrealiteter. Likeverdighetsbegrepet var ikke definert da forsøket ble igangsatt og begrepet har vært diskutert siden. Spørsmålet har vært hva likeverdighet skal bety (hvordan skal vi forstå begrepet) og hvilke implikasjoner betydningen skal ha. HUSK-prosjektene har debattert begrepet, men de fleste uten å komme frem til en klar og entydig konklusjon. Det er viktig å påpeke at refleksjoner rundt begreper som likeverdighet er verdifullt, samtidig vil vi påpeke at uklarhet om betydningen av likeverdighetsbegrepet synes å ha preget rolleutformingen og samhandlingen mellom partene i prosjektet. I 2008 var inntrykket at mange oppfattet likeverdighet som likhet, men i 2009 sier svært mange at likeverdighet er mer ensbetydende med respekt enn likhet. En sier:

Likeverdighet betyr respekt, ikke at vi er like eller kan det samme.

Dataene fra 2008 viste at fortolkningen av likeverdighetsprinsippet skapte dilemmasituasjoner (Gjernes m.fl. 2008). Både forskerrollen, brukerrollen og praktikerrollen ble flere steder utfordret av prinsippet om at alle partnerne skal være likeverdige. Undersøkelsen viste at enkelte oppfattet likeverdighet som likhet – i den forstand at samtlige parter skulle stå på like fot. Det var likevel uklart hva dette skulle innebære rent praktisk når forskningsprosjekter skulle designes og gjennomføres og hvilke spilleregler for deltakelse som skulle gjelde. Det var også uklart hvilke plikter og rettigheter som fulgte den rollen de skulle ivareta i prosjektene. Enkelte praktikere opplevde at de fikk rollen som skyteskive. Rollen innebar å ta i mot angrep på sosialtjenesten fra brukere uten å kunne ta til motmæle. Enkelte brukere opplevde det også som vanskelig å snakke om brukernes situasjon i tjenesteapparatet uten å bli privat. Forskerne slet med å forene interessene til alle partene. Det vil blant annet si å bidra til å skape prosjekter som både kunne gi uttelling i form av vitenskapelige publikasjoner og inneholde aktiviteter alle partene med sine ulike forutsetninger kunne ta del i.

Bildet i 2009 er nokså likt 2008. På grunnlag av intervjumaterialet er det likevel grunn til å antyde at brukerrollen synes å ha blitt noe tydeligere i løpet av det siste året. Praktikernes rolle synes imidlertid å være nokså likt utformet i 2009 som i 2008, og dette gjelder også forskernes rolle. Brukerrollen vil bli nærmere beskrevet i pkt 9.1.5

Noen brukere påpekte imidlertid at prosjektsamarbeidet har vist at det er betydelige likhetspunkter mellom brukere, praktikere og forskere. Men samtidig forsøker også alle å holde på sin særegenhet:

En ting synes jeg går igjen – det at alle er ganske like. Brukerne har kanskje ofte en tendens til å gjøre seg veldig spesielle. Og likedan for fagfolkene også, men når vi sitter og jobber sammen så er det liksom.... Vi er veldig like.

9.1.3.1 Mot felles forståelser

Arbeids- og velferdsdirektoratet vil ha undersøkt om partene i HUSK utvikler en felles forståelse av kunnskap og kompetanse.

Intervjudataene viser at de tre partene som deltar i HUSK anerkjenner betydningen av forskningsbasert kunnskap, praktikers kunnskap og brukernes kunnskaper. Praktikerne gir uttrykk for at samarbeidet i HUSK har bidratt til at de har fått bedre kjennskap til hvordan brukere erfarer sosialtjenesten/NAV og at denne kunnskapen er verdifull og nyttig. Enkelte kommuner har engasjert brukerrepresentanter til å diskutere case sammen med ansatte i sosialtjenesten/-NAV. Diskusjonene handler om hvordan man bedre kan forstå brukernes tenke- og handlemåter og mulige implikasjoner av dette. Slik disse møtene er beskrevet fremstår de som "meetings between experts"⁽¹⁴⁾. Brukerrepresentanten synes å få en type ekspertstatus, nesten på linje med praktikerne. Praktikere rådfører seg med brukerrepresentanten i saker de ikke mestrer med den kompetansen de allerede disponerer. Både forskere, praktikere og brukere sier at dette er et uttrykk for en betydelig holdningsendring overfor brukere og brukerkunnskaper. Det er samtidig et spørsmål om dette gjelder overfor brukere i sin alminnelighet, eller om det avgrenser seg til de brukerne som trekkes inn som eksperter i HUSK. I surveyundersøkelsen blant ansatte i sosialkontorene finner vi ikke indikasjon på systematiske forskjeller mellom HUSK-kommuner og kontrollkommuner når det gjelder holdningen til brukere. På en påstand som indikerer grad av

¹⁴ Uttrykket er hentet fra tittelen på en bok om lege-pasientrelasjoner av David Tuckett (1985).

”paternalisme” når det gjelder holdning overfor brukere (”brukeren ofte trenger noen til å se de rette løsningene for seg”) sier ansatte i HUSK-kommunene seg omtrent like ofte enig som ansatte i kontrollkommunene.

Intervjudataene viser også at brukerrepresentantene, i løpet av HUSK perioden, har tilegnet seg betydelig informasjon om hvilke rammebetingelser sosialarbeidere arbeider innenfor, og hvilke muligheter praktikere har for å utøve sosialt arbeid på bestemte måter. Dette har ført til at brukere har fått mer sympati for de profesjonelle praktikerne. De kan forstå at de handler slik de gjør, og de lærer inntil en viss grad å se brukeren fra praktikernes ståsted. En sier:

Jeg tror at mange av de som begynner å jobbe som praktikere de begynner å jobbe der fordi de har et ønske om å hjelpe andre. Så er det noe med å gjøre systemet mer menneskelig. Det er ikke det.

En annen sier

Det kan ikke være lett bestandig å jobbe med brukere, vi forstår jo det. Det er mange typer brukere og en del kan være veldig vanskelige – blir sinte og sånn. Men jeg tror det hadde hjulpet om en viste dem mer respekt – det er noe med holdningen – men så er det noe med systemet

Det pågår med andre ord en sosialiseringsprosess som bærer med seg læring for alle parter. Denne prosessen kan være gunstig for praktikerne fordi brukernes forståelse for praktikernes vurderinger øker og det kan tenkes at dette bidrar til større aksept for vurderingene. Hvor gunstig dette er for brukerne er uklart.

Brukerne legger samtidig vekt på at flere praktikere er kritiske til fremveksten av brukerorganisasjoner, og fortolker dette som et uttrykk for at brukernes innflytelse øker. En sier:

Det kan være vanskelig for praksis å forholde seg til oss brukere når vi er organisert. De er vant til at brukere står alene.

Våre data viser riktig nok at enkelte praktikere er kritiske til brukerorganisasjonenes inntreden i HUSK og velferdstjenesten. En sier:

Den posisjonen brukerorganisasjonen KREM har fått i HUSK Osloregionen er jeg kritisk til. Det er de samme personene som representerer brukerne i alle prosjekt og seminar, et forhold som har følger for representativiteten til det brede lag av brukere. De fleste brukerne er ikke organisert eller medlemmer av KREM.

Andre deltakere fra praksisfeltet mener imidlertid at samarbeidet med KREM har ført til mer stabil brukerrepresentasjon i prosjekter og seminarer enn hva tilfellet var før. De sier det ofte er svært vanskelig å rekruttere uorganiserte brukere som representanter. Noen hevder også at de for sin del opplever samarbeidet med KREM som konstruktivt fordi de har en felles interesse; begge parter ønsker å finne veier ut av det sosiale uføre brukeren er i. Datagrunnlaget tyder på at interessen for brukernes kompetanse og kunnskaper er økende. Spørreundersøkelsen blant ansatte viser at de aller fleste (ni av ti) er enig i at brukeren har verdifull kunnskap å tilføre praktikere (kap 8).

Forskerne blir på den ene siden omtalt som nøytrale aktører i partnerskapet. Alle parter synes å forvente dette av forskernes rolle. Det er bemerket at de gjerne tar rollen som leder og observatør i prosjektgruppene, og også på arenaer der samarbeid mellom de tre partene pågår. En sier:

Forskerne er gjerne litt tilbakeholdende - de vil gjerne se hva som skjer og så forske på det.

På den andre siden gir flere brukere uttrykk for at forskerne er og har vært brukernes viktigste støttespillere i HUSK. Enkelte forskere sier også det samme og noen få sier også at det er deres oppgave å støtte brukerne. En sier:

Forskerne har vært veldig støttende, de er gode støttespillere. Dette er empowerment i praksis og noe brukerne vokser veldig på

På grunnlag av dette kunne en si at forskeren tar rollen som nøytral og noe distansert leder. Men i mange tilfeller også som brukerens støttespiller. Dette bildet er imidlertid ikke dekkende siden mange av prosjektene i HUSK nettopp er opptatt av ansattes perspektiver og oppfatninger på egen virksomhet. Det er likevel grunn til å merke seg at en del informanter omtaler praktikere og brukere

mer som "motparter" enn som medparter. Og, i mellom disse to ytterpunktene befinner ofte forskeren seg. Men flere forskere opplever ambivalens i forhold til sin rolle i HUSK. HUSK-prosjektene er organisert svært forskjellige fra forskningsprosjekter de vanligvis tar del i, og mange har heller ikke deltatt i prosjektarbeid der ikke-profesjonelle medforskere (brukere og praktikere) har reell innflytelse over forskningsprosessen og resultatet. Dette forholdet forsterkes når fagfeller spør:

.... hvor seriøst er dette dere driver med i HUSK....

I enkelte prosjekt skriver brukere og forskere hver sine rapporter. Intervjudataene viser at dette kan være et resultat av at forsker og brukerrepresentant er uenige om hva rapporten skal inneholde/ skrivestil o.l. Men det kan også være fordi disse to har ulik adressat. Forskeren kan ha ønske om å produsere publikasjoner som gir uttelling i det nasjonale poengsystemet for vitenskapelige publikasjoner, mens brukerrepresentanten ønsker å bruke en fremstillingsform som vedkommende antar vil gjøre prosjektet tilgjengelig for brukere. Noen forsøker å skrive sammen, men enkelte overlater også skriveprosessen til forskerne.

Alle de lokale prosjektene legger vekt på å ta i bruk kompetansen til både praktikere, brukere og forskere. Det er vanskelig å si i hvilken grad en opparbeider seg en felles plattform av kunnskap og kompetanse, men dataene viser at partene lærer av og om hverandres kunnskaper og kompetanser. Læringsprosesser som dette tar tid og må nødvendigvis ha et langsiktig perspektiv. Dette er tilfelle for de fleste større endringsprosesser som krever at mennesker skal endre sine vanebetonte tenke- og handlingsmønstre.

9.1.4 Brukermedvirkning og brukerkarrieren

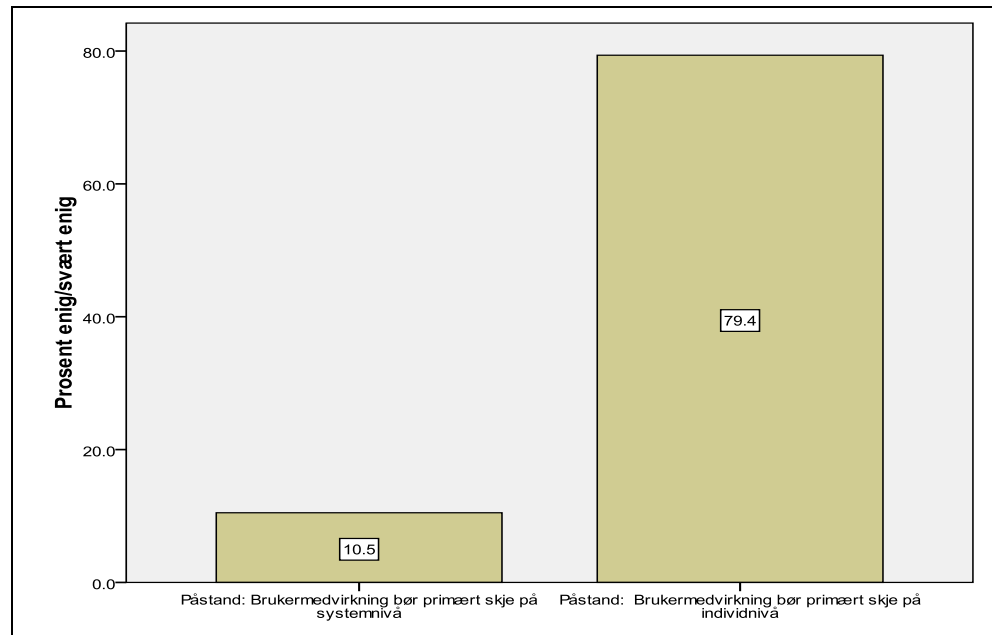
Brukermedvirkning er et sentralt prinsipp og har gitt brukerne en like sentral posisjon i forsøket som de øvrige partene. Brukermedvirkning slik den blir praktisert i HUSK gir ikke bare den enkelte brukerrepresentant anledning til å uttale seg og medvirke, men også til å skape seg en karriere som brukerrepresentant. Denne karriere ligner på karrieren til tillitsvalgte eller fagforeningsrepresentanter i en bedrift. Brukerne synes å ha en fremtredende posisjon i HUSK Stavangerregionen fordi prosjektet har valgt å ansette rådgivere med brukererfaring i 50 % stillinger. Hver rådgiver deltar i flere prosjekter og ulike typer av prosjekter. HUSK Osloregionen har fra oppstart vært innstilt på å gi brukersiden reell innflytelse i prosjektet. Det ser ut til at denne innflytelsen har økt siden 2008. I 2009 ble en brukerrepresentant valgt som styreleder for HUSK

Osloregionen, brukerorganisasjonen KREM har utformet og drifter ett av delprosjektene i Osloregionen, og representanter for KREM har også tatt over som leder for delprosjekt i Bærum. Brukernes posisjon i HUSK Agder synes å være lik situasjonen i 2008 og brukerne er i stor grad tilfreds med situasjonen. Det samme synes å være tilfelle i HUSK Midt-Norge. Det synes imidlertid å være færre aktive brukerrepresentanter tilknyttet HUSK Midt-Norge enn de øvrige lokale prosjektene.

Intervjuundersøkelsen viser at mange av informantene skiller mellom brukervedvirkning på individ- og systemnivå. Brukervedvirkning på individnivå betyr anledning til å medvirke i egen sak. For eksempel anledning til å være med og bestemme hvilket tiltak som er egnet for meg som bruker. Brukervedvirkning på systemnivå er for eksempel å ha anledning til å påvirke hvordan hjelpeapparatet generelt skal forholde seg til brukere. En bruker sier at:

Det er himmelvid forskjell på å være bruker i eget liv, og være brukervedvirker på systemnivå. Men det handler om å påvirke systemet eller sin egen situasjon.

Ansatteundersøkelsen (kap 8) viser at praktikerne først og fremst mener at brukervedvirkning bør skje på individnivå (fire av fem enig/svært enig) og at langt færre mener brukervedvirkning primært bør skje på systemnivå (en av ti enig/svært enig).



Figuren viser at ansatte mener at det er stor enighet om at brukere bør tas med på råd. Det er også 50 % som mener at brukerne vet best hva som er de riktige løsningene. Et stort flertall mener at brukermedvirkning handler om å få tilgang til informasjon om hvilke rettigheter du har som bruker. Ansatteundersøkelsen viser at Individuell plan (IP) er et dokument som blant annet skal inneholde en fremtidsplan for brukeren og som er lovpålagt. Utarbeidelsen av et slikt dokument gir anledning til brukermedvirkning. Bare 20 % av de spurte i ansatteundersøkelsen sier at IP er et vanlig redskap i deres praksis.

Den kvalitative undersøkelsen viser at mange av deltakerne i HUSK i økende grad er tilfreds med graden av brukermedvirkning i forsøket HUSK. Rådgiverne med brukererfaring (HUSK Stavangerregionen) har hele tiden gitt uttrykk for at de blir sett, hørt og tilkjent innflytelse i prosjektet. Våre data tilsier også at brukerne tilknyttet HUSK Midt-Norge er tilfreds med sin anledning til å medvirke i prosjektet. Brukerne tilknyttet HUSK Osloregionen synes å være noe mindre tilfreds. Dette henger sammen med at enkelte delprosjekter periodevis ikke hadde brukerrepresentasjon. Noen gir også uttrykk for at de ikke ble hørt og gitt anledning til å påvirke i tilstrekkelig grad. Brukerne tilknyttet HUSK Agder gir i økende grad uttrykk for tilfredshet med den posisjonen de har fått i prosjektet. En forsker sier at:

Jeg synes vi får til brukermedvirkning. Vi har samarbeidet med brukerorganisasjoner og vi har som prinsipp at vi skal ha med brukerrepresentanter på alle nivå i HUSK-prosjektet, det vil si i prosjektgruppene og i styringsgruppen. I utgangspunktet ønsket vi å ha med to brukere i hvert prosjekt, men det har vært vanskelig å få til. Men vi har etablert et brukerforum.

Brukerforumet skapte og utformet ideen til prosjektet "Ettervern og rus". Undersøkelsen av hvordan ettervern blir praktisert ble utført av deltakerne i forumet. Det betyr at brukerne får innflytelse på hvilke undersøkelser eller prosjekter som blir gjennomført i HUSK. Og, at de vinner frem med sine synspunkt. Sitatet ovenfor viser også at en del blir fattet prinsipielle beslutninger om brukermedvirkning, men det er ikke alltid at de lar seg praktisk gjennomføre.

I HUSK blir brukermedvirkning praktisert både direkte og indirekte og på ulike nivå. Direkte ved at representanter for brukerne deltar i prosjektgrupper og brukergrupper og på en direkte måte har anledning til å være med og bestemme dagsorden og utforme arbeidet i prosjektgruppene. Brukermedvirkning blir også praktisert når brukerne opptre som høringsinstans og bedt om å bidra med innspill. Dialoggruppen (HUSK Midt-Norge) synes tidvis å ha en slik funksjon.

Det at brukerne i stadig sterkere grad blir representert i utvalg og styrer kan generelt sett sees på som et uttrykk for økt brukermedvirkning. Det samme gjelder brukernes innflytelse i HUSK som medforskere og deltakere i prosjektet. En brukerrepresentant uttrykker dette på denne måten:

Jeg har holdt på med brukermedvirkning i 4-5 år og jeg synes vi blir hørt mer nå enn før. Før ble brukere ofte byttet ut, nå har de samme representantene vært med over tid og ting endrer seg.

Rekrutteringen av brukerrepresentanter til HUSK har foregått via kommunale saksbehandlere, brukerorganisasjoner og ved å videreføre samarbeidsrelasjoner som allerede var etablert mellom enkelte brukere og personer i forskningsmiljøene. En bruker forteller at hun ble rekruttert

via saksbehandleren på XX (kontor). Hun så jeg hadde potensialet. Jeg var med i et prosjekt, men etter en tur til Tyrkia med KREM begynte ballen å rulle. Det var da jeg kom meg i aktivitet.

Brukerne som deltar som representanter i HUSK gir uttrykk for at de opplever betydelig personlig vekst. En sier:

Jeg har vokst veldig på dette. Jeg satt der på hjørnet og var brukeralibi og beundret de andre veldig, og nå er jeg leder – og jeg ser at vi alle strever med det samme. Folk er folk. Men hvis du hadde kjent meg før så: Jøss. Jeg har vokst veldig. Jeg har en større plattform å stå på og langt større mestringsfølelse.

En annen sier:

Mitt utførelsesløp og bevegelse i livet har tatt en annen retning. KREM er mye av grunnen til det og jeg har tatt den muligheten dette er for meg. Og jeg kjenner at jeg har lyst til å jobbe mer med dette. Den kompetansen jeg har som bruker kan jeg bruke til noe fornuftig nå.

Mange av brukerrepresentantene er blitt involvert i forskningsprosjekter og noen har fått litt opplæring slik at de selv kunne gjøre noen undersøkelser

Vi fikk kort opplæring i forskning. Så gikk vi inn i problemstillingene, lagde en intervjuguide, gikk ut i hver kommune og foretok intervju og transkriberte og analyserte. Nå er vi i avslutningsfasen så det blir spennende. Vi har fått midler videre, det går på formidling. Vi ønsker å gi dette tilbake – det er jo ruskonsulentene vi har intervjuet for å høre hva som fins av ettervern etter institusjonsbehandling. Ettervern har ikke vært det største satsingsområdet. Det var mer fokus på livredning og det er greit nok, men det er viktig å få brukerne unna så de ikke går i ring.

Flere av brukerrepresentantene sitter i brukerrådet etablert av Arbeids- og velferdsdirektoratet. Rådet møtes seks ganger i året og tar opp saker som vedrører Kvalifiseringsprogrammet. I følge brukerrepresentantene har det hatt stor betydning for dem å kunne delta med foredrag på seminarer og konferanser.. Mange av brukerrepresentantene deltar også i bokprosjekter. De gir uttrykk for at dette øker deres egen tro på seg selv og på at de har rett til å formidle sine oppfatninger og bli hørt og tatt hensyn. En representant for brukerne sier:

Jeg har deltatt med foredrag på FORSA konferansen og fått tilbakemelding om at: det er interessant og fornuftig det du sier.

Og

Jeg har lært veldig mye. For fem år siden så hadde jeg ikke stått foran en forsamling, men nå er ikke det noe problem.

Denne brukerrepresentanten uttrykker hva det betyr når forhold vedkommende tidligere kun opplevde som et problem blir en ressurs:

Man blir engasjert. Det gir hverdagen mening. Når jeg ser på min tidligere historie – ja det å se at en sitter på en kompetanse og ikke bare et problem. Det er den største forandringen. Jeg har hatt forelesninger og kan står foran en klasse og jeg kan se at de forstår hva jeg prater om. Jeg kan skape engasjement hos dem. Det er utrolig givende.

Brukermedvirkning har altså hatt stor personlig gevinst for mange brukere. Dataene viser også at brukerne har blitt involvert på mange og ulike måter.

HUSK har ikke bare bidratt til å fremme brukere som enkeltindivider, men også gitt dem anledning til å samle seg som gruppe, og bygge opp sterkere brukerorganisasjoner. En bruker forteller:

Jeg ble med på den første samlingen til Tyrkia og fikk gjennom det seminaret innsikt i hva som skulle til for å medvirke for en bruker og fikk høre om HUSK. På denne samlingen var det flere brukerrepresentanter fra Stavanger – og vi lærte mye av dem – om hvilken innflytelse brukerne skulle ha i HUSK. Brukerne har vært primusmotor i å lage dialogseminar etter PLA-metoden. Det har vært veldig vellykket, men ikke lett å få til.

og

HUSK har betydd mye for det samholdet som har blitt til mellom brukere i de fire regionene. Det har vært veldig viktig og det er nå samhørighet, tilhørighet mellom oss som gruppe. På den nasjonale samlingen har brukerne hatt sin egen samling, det viser at det er mye arbeid igjen, men det har vært veldig bra. Vi er blitt kjent og det er den samme problematikken over alt”

Som tidligere vist kan det være vanskelig å delta i et samarbeid med parter som brukerne har et ambivalent forhold til. I møte med praksisfeltet kan det være vanskelig og ikke berøre sin egen historie:

I A- LARM har vi gått kurs. Du må være ferdig med deg selv før du kan engasjere deg i sånt arbeid. Det er alfa og omega. Hvis ikke vil du rive deg selv i stykker. Men det har vært vanskelig.

Brukerrepresentantene sier at i HUSK er det deres rolle å representere brukernes felles interesser. Og, at dette krever at

Du må være ferdig med din egen sak. Kommet over det så å si. Her skal du representere alle – og gjøre noe bedre.

Samtidig viser også våre data at noen brukerrepresentanter hadde håp om at HUSK skulle kunne hjelpe dem med å vinne frem med sine synspunkter i private saker der de mener at sosialtjenesten/NAV har opptrådt med urett. HUSK har ikke anledning til eller vist ønske om å engasjere seg i private saker.

Noen brukerrepresentanter forteller at nettverket de blir vevd inn i gjennom HUSK også utvider seg. Flere får tilbud om å delta i nye prosjekter og på andre arrangement. Et prosjekt ble igangsatt som et resultat av et møte mellom en brukerrepresentant og en seniorrådgiver. Begge sitter i et brukerutvalg som er opprettet i region X. Partene kom i snakk og slik vokste prosjektet frem

Vi har et lite prosjekt på si som handler om NAV, rusavhengighet, psykisk helse og langtidsbrukere, makt og etikk. Vi jobber sammen med en som jobber i NAV X. Hva tenker saksbehandlerne når de møter brukeren? Hva opplever brukeren? Vi håper at det skal komme inn i HUSK.

Svært mange av brukerrepresentantene mener at de ved hjelp av sin kompetanse kan bidra til å forbedre kvaliteten på velferdstjenestene til brukere.

Hvis jeg kan bruke min erfaring til å hjelpe noen andre til å slippe og trå i de samme hullene så gir det litt mening. I forhold til NAV-systemet så kan vi bidra til at brukeren blir mer sett. Jeg håper kanskje jeg kan hjelpe noen av de som kanskje ikke alltid blir hørt i og med at jeg har kjent på kroppen hvordan det er.

Noen brukerrepresentanter har forlatt brukerrollen, eller er på god vei. Deres masterroller (hovedrolle) er nå som studenter eller arbeidstakere. HUSK har gjennom sitt engasjement bidratt til dette. En forsker sier:

De folkene som er flinke har en tendens til å bli friske. Vi ser at noen av dem som har vært med som brukere har fått seg jobb. De som får seg jobb eller tar utdanning ønsker ikke å være med i våre prosjekter lengre. Mange har et lavt selvilde, så blir de med, lærer og kommer inn i en positiv spiral. Så blir de som alle andre.

Noen av brukerrepresentantene har utdannelse fra høyskoler eller universitet. Andre har videregående skole. Flere ga uttrykk for at HUSK har vært et springbrett til noe mer:

Det å være bruker skal jo ikke være en karriere heller. Vi skal videre. Neste år er kanskje ikke jeg med lengre i HUSK, men kanskje er jeg i jobb – hvis helsen holder.

En annen sier:

Jeg har tenkt meg inn på sosionomstudiet. Der har HUSK hjulpet meg til å klarere se mine mål. Jeg har fått tilbakemelding fra brukere og de som jeg jobber sammen med i prosjektet at jeg burde prøve på det. Jeg har noe å se framover mot.

På bakgrunn av våre data er det rimelig å si at HUSK har vært svært positivt for brukerrepresentantene. Det er imidlertid ikke dermed sagt at det har hatt særlig innvirkning på brukernes situasjon generelt. HUSK har gitt brukerrepresentantene anledning til å ytre seg, påvirke, til å bygge og utvide egen kompetanse og til å gjøre dette i samarbeid med andre brukere og i samarbeid med praktikere og forskere. Sett fra et systemisk perspektiv har ikke brukerne noe å miste på dette, men alt å vinne. Som gruppe risikerer ikke brukere noe på sitt engasjement. Tradisjonelt er gruppen plassert nederst i hierarkiet av de tre partene som deltar i HUSK og gjennom deltakelse og gjennom å organisere seg kommer gruppen i posisjon og oppnår innflytelse.

Av intervjumaterialet som er presentert ovenfor fremkommer det at HUSK har en selvhjelpsfunksjon. Virksomheten i KREM synes å bære mye preg av det vi finner i selvhjelpsgrupper der likesinnede hjelper hverandre. I HUSK møtes brukere som

hjelper hverandre – og de møter hjelpere (praktikere og forskere) og tilegner seg kompetanse om hvordan det er å være praktiker i velferdstjenesten. De lærer litt forskningsmetode og etikk. De som får direkte ansvar for å utføre undersøkelser lærer også å gjennomføre og ta ansvar for å gjennomføre et prosjekt på vegne av seg selv, prosjektgruppen og forsøket de deltar i.

Selv nevner brukerrepresentantene få eller ingen ulemper ved sin deltakelse i HUSK. Brukerrepresentantene har opparbeidet seg betydelige erfaringer som kan komme dem til nytte. Vi vil likevel peke på at HUSK kan bidra til at brukere blir fastholdt i brukerroller. Det vil si at brukerrepresentantrollen kan bidra til at brukere ikke kommer seg ut av en situasjon som bruker og over i andre roller. Det kan også tenkes at det skapes forventninger om at det fins et arbeidsmarked som vil etterspørre den kompetansen brukerrepresentantene har opparbeidet seg gjennom sin deltakelse i HUSK. Brukerrepresentantene kvalifiserer seg gjennom HUSK, men det er et spørsmål hvor brukbar denne kompetansen er på arbeidsmarkedet. Brukerkompetansen er ingen formell kvalifikasjon og bare et fåtall av representantene vil få plass som brukerrepresentanter i NAV etter at HUSK er avsluttet. Det er også verdt å peke på at rollen som brukerrepresentant og medforsker i forskningsprosjekt heller ikke gir noen formell kvalifikasjon. Deltakelsen gir praksis, men med tanke på det stadig økende kravet til publisering som forskere står overfor, så spørres det om forskere og forskningsprosjekt vil tilsette eller engasjere brukere som medforskere på det samme grunnlaget som mange HUSK-prosjekt har gjort.

9.2 KUNNSKAPSSYN

Et sentralt spørsmål i evalueringen av HUSK er hvilket kunnskapssyn som gjør seg gjeldende i HUSK. ”Kunnskapssyn” viser til hvilke kunnskapstyper aktører eller grupper av aktører beskriver som mest adekvate, brukbare eller gyldige i forhold til ulike situasjoner og problemstillinger. Vi har tidligere gjort rede for begrepet kunnskapstype og identifisert hvilke kunnskapstyper som preger delprosjektene. Drøftingen av kunnskapssyn er basert på materiale fra ansatteundersøkelsen, intervjudata og en oppsummering av prosjekttabellene som er presentert i kapitlene 4-7. Oppsummeringstabellen viser forekomsten av prosjekttype, metodisk tilnærming, målgruppe og kunnskapstype ved hvert av de fire lokale HUSK prosjektene og i sum. Vi gjør oppmerksom på at aktiviteter som er kategorisert under metode i prosjektoversiktene (kapitlene 4-7), men som ikke kan regnes som forskningsmetoder er unntatt fra tabellen. Årsaken er at flere

prosjekter anvender metoder som er vanskelig å finne enkle kategorier for og som ikke kan regnes som forskningsmetoder.

Oppsummeringstabell

	MN	Oslo	Agder	Stavanger	Sum
Prosjektttype					
Kartlegging	12	3	8	8	31
Undervisning		1	1		2
Bevisstgjøring	2		1		3
Rehabiliterende tilbud/tiltak	2	4		2	8
Metode (gjelder undersøkelser/kartlegginger)					
Kvalitative	10	3	7	10	30
Kvantitative					
Målgruppe for prosjektet					
Brukere	6	6	4	12	28
Saksbehandlere sosialtjenesten/NAV	11	5	9	6	31
Studenter		1	1	1	3
Forskere					
Kunnskapstype					
Erfaringskunnskap	5	1	9	8	23
Praksiskunnskap	7	1		1	9
Profesjonell kunnskap		2			2
Evalueringskunnskap	3	1		3	7
Relasjonskunnskap		1		2	3
Bevisstgjøring		1			1
Institusjonell kunnskap		1			1

Oppsummeringstabellen viser at en overveiende andel av delprosjektene er av typen kartleggingsprosjekter. De fleste av disse kan karakteriseres som forskningsprosjekter. Forskning kan sies å vise til to nokså ulike typer av aktiviteter. Det handler om

- (a) å samle inn forholdsvis spesifikk informasjon / gjennomføre undersøkelser som ikke nødvendigvis har stor overføringsverdi, men som kan være lokalt viktige eller gi pekepinner om forhold som eventuelt kan følges opp i senere prosjekt, og
- (b) utvikle teoretisk mer generell kunnskap.

Det er imidlertid mulig å gjennomføre undersøkelser og skrive rapporter uten å utvikle teori (kun ved å gjennomføre (a)). Formålet med denne typen av undersøkelser er å skaffe oversikt over et tema eller kunnskaper om et bestemt problem eller en situasjon. Forskning rettet mot teoriutvikling er en mer generaliserende og analytisk virksomhet. Undersøkelser av typen (a) kan skaffe til veie praktisk nyttig kunnskap, som kanskje har begrenset verdi. Den andre typen undersøkelse, (b), bidrar til mer allmenn og generell teoriutvikling. Vitenskapelig forskning stiller for øvrig særskilte metodiske krav, krav til dokumentasjon, til systematisk, eksplisitt og konsistent bruk av analytiske begrep og prosedyrer. Mange av de mindre kartleggingsundersøkelsene som er gjennomført ved de fire lokale HUSK-prosjektene kan ikke sies å innfri dette kravet, slik at forskning her er av den første typen (a). Dette sammenfaller med at det i overveiende grad er erfaringskunnskapen (23 prosjekter) som dominerer bildet i HUSK. Dette er konkrete og spesifikke typer av kunnskap om hvordan brukere og ansatte erfarer sine verdener. Data fra intervjuundersøkelsen understreker også betydningen av denne typen erfaringsbasert kunnskap. En av forskerne i HUSK uttaler:

Vi tror det blir bedre forskning og sosialt arbeid av om en makter å forholde seg til erfaringskunnskapen.

En annen forsker understreker betydningen av å anerkjenne erfaringsbasert kunnskap, men ønsker å ekspandere virksomheten slik at den blir til forskning:

Det fins ulike kunnskapssyn. Det er det ikke alle som vet. Jeg er opptatt av å koble teori og praksis. Og av å anerkjenne den kunnskapen som ligger i praksis. Jeg forsøker å få satt ord på den kunnskapen som ligger i praksisutøvelsen og koble den opp mot teori.

Erfaringsbasert kunnskap er kunnskap som oppstår i nær forståelse med brukere og ansatte i sosialtjenesten/NAV og deres virksomheter, og som vektlegger kunnskap som kan anvendes i praksis. I så måte er forskningen ikke bare basert på praksis (erfaringer), men den orienterer seg også mot praksis.

Oppsummeringstabellen viser videre at praksiskunnskap har nest størst omfang etter erfaringskunnskap. Dette er kunnskap som er nødvendig for å utvikle nye praksisformer, samtidig ser vi at denne kunnskapstypen først og fremst er fremtredende i HUSK Midt-Norge. Evalueringskunnskap er den tredje kunnskapstypen (7) og består av studier av tiltak, effekter eller prosesser. Disse finner vi først og fremst i HUSK Midt-Norge og Stavangerregionen. Relasjonskunnskap preger 3 delprosjekter med 2 i Stavangerregionen og 1 i Osloregionen. I disse prosjektene er formålet å skape relasjoner eller interaksjon mellom aktører i ulike posisjoner og roller. Profesjonell kunnskap i betydningen klassifisering av brukere som en vil handle ut fra, preger 2 prosjekt og begge tilhørende Osloregionen. Bevisstgjøring det vil si å skape bevissthet omkring ens egne handlemåter, livssituasjon og muligheter preger 1 prosjekt og Institusjonell kunnskap, det vil si kunnskap om hvordan "vi gjør det her hos oss" preger 1 prosjekt..

HUSK Osloregionen skiller seg noe ut fra de øvrige. Det legges mindre vekt på kartlegging av erfaringskunnskap i forhold til de andre (se oppsummeringstabellen). Dette betyr også at forskningen fremdeles får lite oppmerksomhet i HUSK Osloregionen (jfr. Gjernes m. fl. 2008). HUSK Osloregionen er samtidig det prosjektet som har størst spredning hva kunnskapstyper angår og som har iverksatt flest rehabiliterende (4) tiltak til brukere.

Oppsummeringstabellen viser at etter kartlegging er rehabiliterende tilbud/tiltak den mest fremtredende prosjekttypen. Dette er tilbud rettet mot brukere. Tilbudene fungerer delvis som selvhjelpsgrupper og synes å ha terapeutiske funksjoner slik at deltakerne kan finne veien ut av brukerrollene eller få et bedre liv som bruker. Disse prosjektene er naturlig nok også bevisstgjørende, men vi har likevel valgt å skille dem fra prosjekter som er rettet mot bevisstgjøring (refleksjon) av ansatte i sosialtjenesten/NAV. Rehabiliterende tilbud til brukere er en form for sosialt arbeid overfor brukere (utført av brukere og sosialarbeidere), mens bevisstgjøring er refleksjon. 3 prosjekter faller inn under denne kategorien. Refleksjon er et sentralt begrep i mange av prosjektene og utgjør en stor andel av aktivitetene i ethvert prosjekt hvor deltakere samtaler, diskuterer, tenker og skriver om ulike saker og tematiske områder.

Oversiktstabellen viser også at oppmerksomheten mot brukere og ansatte i sosialtjenesten/NAV generelt er nokså likt fordelt. Der HUSK Midt-Norge vier ansatte/sosialtjenesten noe mer oppmerksomhet enn brukere gjør HUSK Stavangerregionen det motsatte.

Mange av delprosjektene legger vekt på å undersøke brukernes erfaringer med hjelpeapparatet, brukerbegrepet og brukarmedvirkning. I 2009 var 41 prosjekter registrert og av disse kan 23 karakteriseres som brukerorientert. I 2008 var 2/3 av totalt 33 prosjekter brukerorientert (Gjernes m. fl.2008). NAV er berørt i minst 18 av dagens prosjekter. Antallet prosjekter som er opptatt av sosialtjenesten på systemnivå synes å ha økt noe siden forrige registrering fra 2008. Dette henger delvis sammen med at enkelte delprosjekter vokste seg for store og ble uhandterbare, og er nå delt i flere mindre prosjekter, og delvis at nye prosjekter er kommet til. Prosjektene i HUSK berører en rekke temaområder som for eksempel helse, rus, ettervern, migrasjonsproblematikk, bolig og arbeid. Disse temaene gjenspeiler de områder hvor ansatte i sosialtjenesten oppgir at det er størst udekkede kompetansebehov (se også kapittel 8).

Samlet sett viser dette at kunnskapssynet ikke avviker nevneverdig mellom de fire lokale prosjektene. Det legges vekt på erfaringer, kvalitative metoder (i særdeleshet intervju og fokusgruppeintervju) og de samme målgruppene.

Data fra intervjuundersøkelsen viser også at forskningen i all hovedsak er praksisbasert. I følge intervjudataene er praksisbasert forskning, forskning som tar for seg følgende forhold:

- *Hva praksisfeltet gjør, for eksempel studier av samarbeidsrelasjoner og tiltak*
- *Utvikling av arbeidsredskaper og metoder til bruk i praksis.*
- *Studier av brukerkunnskap og erfaringer*
- *Studier av hva praktikerne er opptatt av, der praktikerne forventer at deres stemme og problemstillinger vil bli hørt.*
- *Empirinær forskning*

Det legges også betydelig vekt på holdningsskapende arbeid, eller etikk. Det vil i denne sammenheng si å bevisstgjøre både ansatte og brukere. Dette betyr at den typen problemstillinger som prosjektene innenfor HUSK arbeider med er av en slik art at det ikke nødvendigvis er lett å etablere abstrakt og generell ("kontekstfri")

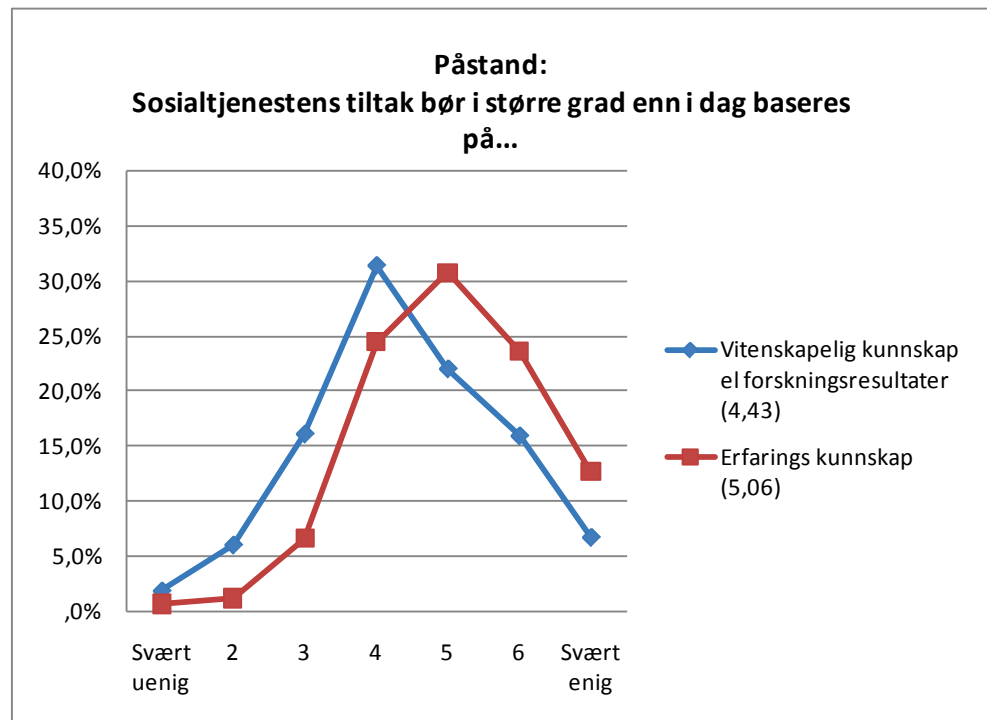
kunnskap. Det vil si at HUSK retter seg mot en type kunnskap som ikke er abstrakt på linje med den kunnskapstypen surveyundersøkelser produserer. Den kan heller ikke sies å være evidensbasert. Det vil si at det ikke er gjennomført undersøkelser som viser at bestemte tiltak har signifikant effekt.

Forskningsbasert kunnskap og nyttig kunnskap

Vitenskapelig forskning søker kunnskap med generell gyldighet. Slik kunnskap kan fremstå med mindre spesifikk nytteverdi i forhold til spesifikke og lokale forhold. En praktiker sier dette:

Det som tenner interessen til ansatte ved kontoret er når noen presenterer et prosjekt der de har oppnådd å få et visst antall i jobb, eller på utføretrygd med mer. Langt færre er interessert i foredrag eller artikler som er rent teoretiske.

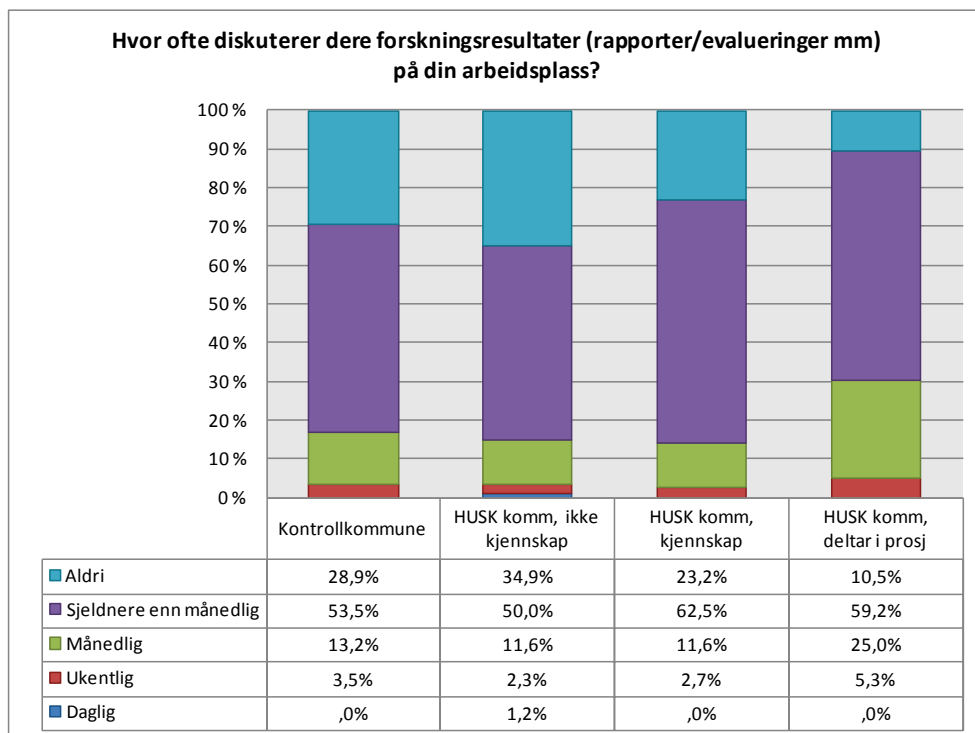
Spørreundersøkelsen til ansatte viser også at de ansatte i sosialtjenesten mener det er større behov for mer erfaringskunnskap enn vitenskapelig kunnskap/-forskningsresultater som grunnlag for sosialtjenestens tiltak (figur). Denne forskjellen gjelder uavhengig av om man er ansatt i HUSK-kommunene eller i kontrollkommunene, slik vi tidligere har vist. Det er altså et poeng å skille mellom erfaringskunnskap og forskningsbasert kunnskap, selv om også sistnevnte er empirisk.



Figur: Påstander om sosialtjenestens kunnskapsgrunnlag. Prosent (gjennomsnitt i parentes) (N=586/585)

Ansatteundersøkelsen (figur under) viser også hvor ofte ansatte i sosialtjenesten/NAV diskuterer forskningsresultater på arbeidsplassen. Figuren viser at de som deltar i eller har kjennskap til HUSK-prosjekt oftest diskuterer forskningsresultater.

I intervjuundersøkelsen sier representanter fra praksisfeltet at forskningen på sosialtjenesten i stor grad er "elendighetsorientert" eller problemorientert. Den tegner ofte et negativt bilde av aktivitetene og fagpersonellet ved sosialtjenesten/NAV, mens det sosiale arbeidet som virker og hjelper ikke blir synliggjort i forskningen. Disse aktørene etterspør forskning som retter søkelyset mot det som fungerer godt i sosialtjenesten og som undersøker hvorfor et bestemt virkemiddel/tiltak/møteform fungerer godt. Opplevelsen av at forskningen ofte retter hard kritikk mot sosialtjenesten kan bidra til å svekke interessen for å tilegne seg forskningsresultater. Ansatteundersøkelsen tyder på at dette i noe mindre grad gjelder for de som er direkte involvert i HUSK-prosjekter.



Filosofien opererer med et skille mellom kunnskap som "knowing how" og kunnskap som "knowing that" (Stanley og Williamson 2001). Den første typen kunnskap sier hvordan en kan gå fram for å løse et problem, og kan også kalles "prosedyrisk kunnskap". Slik kunnskap kan være presise oppskrifter på hvordan problem X alltid løses, det kan være omtrentlig kunnskap, det kan være taus kunnskap. Den andre typen kunnskap er faktakunnskap om hva noe er, og den kan være fra presis til omtrentlig. Enhver vil ha behov for begge kunnskapsformene og forskning kan rette seg mot dem begge.

På grunnlag av våre data har vi grunn til å tro at praksisfeltet jamfører forskningsbasert kunnskap med "teori", og som intervjudataene viser er det ikke "teori" de i hovedsak mener å ha nytte av i sin arbeidshverdag, men "knowing how" eller oppskrifter på hvordan problem X kan løses.

Kartleggingsprosjektene handler om å systematisere erfaringskunnskap og produsere forskning av både typen (a) og (b). Det er grunn til å tro at det er mulig

å utlede prosedyrisk kunnskap av flere av kartleggingsprosjektene som pågår i HUSK. Det vil også være mulig å gjøre dette ut fra andre prosjekter dersom en gjennomfører systematiske undersøkelser av hva som pågår i prosjektene. Spørsmålet er imidlertid om partene i forsøket vil prioritere å utvikle modeller eller annen typen verktøy på grunnlag av prosjektene. I så fall utvikler en praksiskunnskap på grunnlag av systematiserte erfaringskunnskaper.

9.3 KORT VURDERING AV DIREKTORATETS ROLLE I FORSØKSPROSESSEN

Oppdragsgiveren ønsker en vurdering av om måten HUSK er organisert og gjennomført fra direktoratets side har bidratt til å styrke gjennomføringsevnen på lokalt nivå. Dette kan en vurdere ved å undersøke

- Klarheten i målsettingene med prosjektet
- I hvilken grad organiseringen av prosjektet blir oppfattet som hensiktsmessig

9.3.1 Målsettinger

Det er ingenting som tyder på at det er noen uenighet mellom direktoratet og lokalt nivå når det gjelder de overordnede målsettingene for forsøket. Men det er åpenbart at begreper som likeverdighet og praksisbasert forskning blir forstått ulikt av ulike aktører i prosjektet. En klarere definisjon av begrepene kan selvsagt bidratt til å snevre inn forsøket. På den annen side kan det tenkes at klarere presiseringer av disse begrepene fra direktoratets side ville bidratt til at enkelte prosjekt hadde brukt mindre tid på å diskutere og avklare hva disse begrepene skal bety og dermed hvilke roller de enkelte partene skulle ta i forsøket. Det kan tenkes at en tydeligere rolleavklaring i forsøket hadde bidratt til etablering av flere forskningsprosjekter. På den andre siden ville en sterkere presisering av disse begrepene etter all sannsynlighet ha ført til en større ensretting mellom de lokale prosjektene, til mindre debatt mellom partene i det enkelte prosjekt og mellom de fire lokale prosjektene. De vide tolkingsmulighetene har ført til et mangfold av delprosjekter. Om disse i sum utgjør et godt virkemiddel i forhold til å øke kvaliteten på sosiale tjenester vil vi komme tilbake til i evalueringens sluttrapport.

9.3.2 Organiseringen av prosjektet

HUSK ledes av en sentral prosjektleder i Arbeids- og velferdsdirektoratet, inntil 6. april 2010 avdeling levekår og sosiale tjenester, heretter Fagstab tjenester, seksjon Sosiale tjenester. Den øverste beslutningsmyndigheten er lagt til

avdelingens ledergruppe. I utgangspunktet hadde den sentrale prosjektledelsen knyttet til seg en ekspertgruppe og en referansegruppe som skulle bistå med råd. Referansegruppen ble lagt ned i 2008, og enkelte medlemmer fra referansegruppen gikk inn i ekspertgruppen.

Ekspertgruppen er et rådgivende organ for den sentrale prosjektledelsen i direktoratet, men den skal også ha kontakt med det lokale nivået i forsøket. Våre observasjoner fra møter i ekspertgruppen og mellom ekspertgruppen og lokale prosjekt viser at det er delte mening om hvilken funksjon ekspertgruppen har og kan ha i et forsøk som HUSK.

Ekspertgruppen fungerer godt som rådgivende organ for prosjektledelsen i direktoratet. Både direktoratets prosjektledelse og medlemmer av ekspertgruppen gir uttrykk for at dette samarbeidet fungerer tilfredsstillende. Den sentrale prosjektledelsen møter ekspertgruppen fast fire ganger i året – og tar i bruk kompetansen til enkeltpersoner i gruppen ved behov. I forbindelse med for eksempel evalueringen av HUSK ble ekspertgruppens medlemmer konsultert.

Det arrangeres ett ekspertgruppemøte hos hvert enkelt lokalt prosjekt. Møtene går over 2 dager og inneholder ett møte mellom ekspertgruppen og Arbeids- og velferdsdirektoratet, ett møte med de lokale prosjektlederne og ett møte med flere deltakere i det lokale prosjektet de til enhver tid besøker. De lokale prosjektene har presentert sine delprosjekter og lagt frem problemstillinger for ekspertgruppen som de er opptatt av og jobber med. Mange av ekspertgruppens medlemmer har gitt uttrykk for at dette har gitt dem viktig informasjon om hva som foregår i forsøket, og som er nyttig i vurderinger og drøftinger av problemstillinger i ekspertgruppen. Flere sentrale deltakere i de lokale prosjektene oppfatter disse møtene som lite hensiktsmessige. Først og fremst fordi de opplever å få rollen som leverandør av informasjon til ekspertgruppen, men uten å møte anvendbar respons. Noen sier at ekspertgruppen fungerer som en *”ekstra evaluator”* og noen sier ekspertgruppens rundreise til de lokale prosjektene antakelig er sløsing med ressurser som kunne vært anvendt på en bedre måte. Denne kritiske holdningen til ekspertgruppens funksjon er ikke entydig. Noen har hatt nyttige diskusjoner med gruppen, men hovedinntrykket er likevel at det er en viss misnøye med den måten denne gruppen fungerer på.

Dette henger antakelig sammen med at ekspertgruppens rolle i forhold til de lokale prosjektene har vært upresist formulert. Det har derfor hersket usikkerhet omkring hva ekspertgruppen skal være eksperter på, hvem de skal være eksperter

overfor og hva en kan forvente at gruppen. Denne usikkerheten kan også henge sammen med at ekspertgruppen ikke fungerer som en samlet gruppe overfor direktoratet eller de lokale prosjektene. Gruppen består av en samling enkeltpersoner som hver for seg gir uttrykk for sin oppfatning ut fra sitt ståsted og sin kompetanse. Dette betyr at partene ikke får en samlet respons på sine framlegg, men ulike responser fra ulike personer. En sier:

Jeg er usikker på om disse fellesmøtene med ekspertgruppen kan sies å være særlig nyttig. De (ekspertgruppen) er en samling enkelt individer mer enn en gruppe og kan være interessant hver for seg. Men det er uklart hva de skal være eksperter på. Det er helt sikkert ikke lett å være ekspert. Det er luksus og kanskje sløsing med ressurser og deres tid. Kanskje de har en bedre funksjon ovenfor direktoratet enn ovenfor prosjektlederne.

Deltakerne i de lokale prosjektene tegner et veldig positivt bilde av den sentrale prosjektledelsen i direktoratet. Dette gjelder både styringen og organiseringen av HUSK. De lokale prosjektlederne er svært tilfreds med møtene i Prosjektlederforum, som regnes som verdifulle både for å drøfte problemstillinger og som møteplass for informasjonsutveksling. Den sentrale prosjektledelsen berømmes også for å holde de lokale prosjektlederne godt informert om muligheter innenfor direktoratet til å søke om ekstra midler til å utvikle og sette i gang prosjekter. En sier:

Jeg synes prosjektlederen i direktoratet har gjort en formidabel jobb med å synliggjøre prosjektet internt i tidligere Sosial- og helsedirektoratet og nå strever med å få det til i Arbeids- og velferdsdirektoratet. Jeg synes prosjektlederforum er veldig nyttige møter – der får vi diskutert mye av det vi har bruk for å diskutere. Det store direktoratet rundt henne er noe diffust ikke lett håndterbart.

Den sentrale prosjektledelsen forsøker også å påvirke aktivitetene på det lokale planet på flere måter. Korrespondansen fra den sentrale prosjektledelsen til prosjektledere på lokalt nivå viser at den sentrale prosjektledelsen forsøker å styre prosjektet i visse retninger. Ledelsen på direktoratsnivå har lenge savnet et bredere samarbeid mellom de fire lokale prosjektene. I forbindelse med søknader om arrangementsstøtte har direktoratet brukt kravet om tettere samarbeid som insitament for å få den økonomiske støtten de søkte om. Vi ser også at den sentrale prosjektledelsen bidrar med ideer i forbindelse med andre arrangement og trer støttende til for å få i stand møter mellom forlag og prosjektledere. Den

sentrale prosjektledelsen styrer også gjennom søknadskriterier. De lokale HUSK-prosjektene søker hvert år direktoratet om bevilgning til å videreføre og igangsette prosjekter. Søknaden må tilfredsstille søkerkriterier som direktoratet har utarbeidet i samarbeid med ekspertgruppen. Disse kriteriene revideres med visse mellomrom, og i 2009 ble det bestemt at en ønsket å styrke samarbeidet mellom de fire prosjektene og vektlegge dette kriteriet sterkere enn tidligere. Direktoratet forsøker på denne måte å styrke enkelte sider ved forsøket. Vi kan ikke se at det er fremkommet noen kritiske innvendinger mot slik styring. Enkelte på lokalt nivå har imidlertid sagt at det burde være unødvendig å søke om bevilgning hvert år når det allerede er gitt tilsagn om støtte for 5 år.

9.4 UHENSIKTSMESSIGE TILTAK

På det nåværende tidspunkt er det etter evaluators oppfatning ikke rimelig å vurdere noen av delprosjektene i HUSK som uhensiktsmessige. Enkelte prosjekt har kastet lite av seg og blitt avvirket. Det er likevel mulig å lære av dette. En kan studere hvorfor prosjektet ikke fungerte tilfredsstillende. Dette kan gi verdifull og anvendbar kunnskap.

9.5 FORMIDLING

I tråd med oppdragsgivers ønske har vi undersøkt på hvilke måter HUSK-prosjektene har valgt å formidle erfaringer og resultater fra aktivitetene i prosjektene. Undersøkelsen viser at deltakerne i HUSK har formidlet informasjon og resultater på nasjonale og internasjonale fagkonferanser, gjennom foredrag i ulike offisielle fora (for eksempel på seminar i regi av fylkemannen), gjennom undervisning ved høyskoler og universitet og gjennom publikasjoner. Vedlegg 2 gir en oversikt over publikasjoner fra HUSK-miljøet og en oversikt over foredrag.

9.6 TRE STRATEGISKE MÅL

Forsøket HUSK har tre strategiske mål og i det følgende vil vi på grunnlag av våre undersøkelser avslutningsvis kort og kommentere graden av måloppnåelse for forsøket.

1. Å fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom forskning, utdanning, sosialtjenesten og bruker.

HUSK synes å være en viktig og sentral møteplass for partene i forsøket. Det synes som om særlig brukerrepresentantene opplever læring knyttet til forskning, egen situasjon/brukernes situasjon, praktiseres handlemåter og hvordan organisasjoner fungerer. Brukerrepresentantene lærer å holde foredrag/-undervise. De lærer hvordan en kan gjennomføre undersøkelser/kartlegginger, og de lærer å ta del i og enkelte å selv lede prosjektarbeid. De uttrykker også at møtearenaene som er opprettet bidrar til at brukernes stemmer får større innflytelse. Det er også grunn til å vektlegge at HUSK har bidratt til brukerrepresentasjon i kommunale og statlige organer (brukerråd i den statlige forvaltningen, som ekspert på brukernes situasjon i NAV). Utdanningssiden opplever også at de blir oppdatert på dagens arbeidspraksis i sosialkontor/NAV, og får bedre kunnskaper om hvordan brukerne opplever sosialkontor/NAV og blir generelt bedre orientert om hvordan brukere og praktikere tenker- og handler innenfor sine gitte rammer. Enkelte knytter studenter til HUSK-prosjekter på master- og dr. gradsnivå. Både brukerrepresentanter og praktikere har noen timer undervisning ved høgskolene. Sosialtjenesten/NAV deltar i samarbeidet. Enkelte praktikere har anledning til å engasjere seg betydelig i HUSK, mens flere har gitt uttrykk for at mangel på tid, andre prioriteter og NAV-reformen gjør det vanskelig å delta i prosjektet. Dette kan skape vansker for et forsøk med ambisjoner om å skape varige endringer av praksis. Det er derfor grunn til å styrke praktikernes anledning til å delta i HUSK prosjektet. Det kan en gjøre ved å tilføre sosialkontor/NAV flere stillinger slik at praktikerne generelt får tid og anledning til å ivareta sine arbeidsoppgaver og fremme kvaliteten på sitt arbeid med å heve sin kompetanse.

De lokale HUSK prosjektene oppgir generelt at samarbeidet mellom utdanning/forskning, praksis og brukere er en utfordring. Tidsfaktoren er en viktig grunn til dette. De fleste opplever også at interessen for å delta i forsøket fra kommuner kan falle eller variere sterkt fra periode til periode. Dette skyldes i en del tilfeller NAV-reformen, men kanskje også at interessen for forsøket endrer seg med skifte av ledere eller om det oppstår andre problemer som setter kontorene i et presset situasjon. I HUSK Osloregionen har det oppstått samarbeidsproblemer i tilknytning til flere delprosjekter. I følge dataene oppsto det konflikter mellom partene både på delprosjektnivå og mellom ledelsen for HUSK Osloregionen og ledere i praksisfeltet (se vedlegg 1 for nærmere informasjon). Disse problemene har ført til at ett delprosjekt ble avvirket og lederskifte i et annet

prosjekt. Problemene i delprosjektet "Helseavklaring" har antakelig påvirket forskningsvolumet i HUSK Osloregionen i negativ retning. Dataene tilsier imidlertid at lederskifte i et annet delprosjekt har bidratt positivt. HUSK Osloregionen har valgt en annen organisasjonsmodell og ut fra dataene kan det være grunn til å tro at det er en sammenheng mellom organisering/-styringsstrukturen i prosjektet og samarbeidsproblemer (se kapittel 5 med vedlegg).

2. Styrke praksisbasert forskning i tjenesten.

Det er vanskelig å vurdere om HUSK vil bidra til en generell styrking av praksisbasert forskning. En av grunnene til dette er at prosjektene er små og lokale. Det ville vært en styrke om tilsvarende forskningsprosjekter hadde blitt gjennomført i flere HUSK-regioner slik at det hadde vært mulig å gjennomføre både lokale og komparative analyser. Det kan likevel tenkes at HUSK har bidratt til å styrke praksisbasert forskning for det første fordi mengden av praksisbasert forskning har økt med HUSK, og for det andre fordi HUSK har bidratt til å igangsette prosjekter som kanskje ellers ikke ville blitt gjennomført. For det tredje er kartleggingsundersøkelser av ulike former for erfaringskunnskap praksisbasert forskning. Temaet er hva brukere og tjenesteytere gjør og hvordan. Prosjektene kan karakteriseres som forskningsprosjekter av typen (a) eller (b) (se side 162 for nærmere beskrivelse av disse to typene forskningsprosjekter). Spørsmålet er imidlertid hva denne kunnskapen vil bli brukt til? Vil en for eksempel utvikle generelle modeller som praksisfeltet ser seg nytte av?

Det hersker ingen tvil om at HUSK produserer kunnskap. Dette gjelder forskningsbasert kunnskap, med andre ord vitenskapelig kunnskap, og kunnskap om samarbeid som nettopp vokser frem av samarbeidet mellom de tre partene, og partene får kunnskap om hverandre. Det arbeides også med holdninger. Av dataene kan vi på det nåværende tidspunkt vanskelig si at HUSK har bidratt til utvikling av konkrete modeller eller metoder i sosialt arbeid. Ansatteundersøkelsen tyder imidlertid på at interessen for forskningsbasert kunnskap er noe høyere i HUSK-kommunene enn ellers.

Praksisbasert forskning er forskning som er basert på erfaringer og handlemåter. Praksisfeltet har gitt uttrykk for at mye av forskningen i sosialkontor/NAV er negativt betont og gir et negativt inntrykk av velferdstjenesten. De etterlyser studier av tiltak som fungerer godt, og det kan være tilsvarende gode grunner til å undersøke hvorfor noe fungerer godt som dårlig. Det gode kan en gjøre mer av og videreutvikle.

Satsingen på rehabiliterende prosjekter (som er den nest største prosjekttypen) kan neppe sies å styrke praksisbasert forskning, med mindre det gjennomføres systematiske studier i og av disse prosjektene. Det samme gjelder for prosjektene som i dag er gruppert under praksiskunnskap.

Flere av delprosjektene kan fortone seg som rene "ryddeprosjekter". Formålet synes å være å få sortert problemer og brukertyper i andre kategorier enn det som har vært vanlig så langt slik at de som står tilbake er grupper en kan gjøre noe med – slik sosialtjenesteloven krever. Også dette er et spørsmål som det er grunn til å diskutere i HUSK, i ekspertgruppen og i sluttrapporten. Hvorfor disse delprosjektene? Skaper dette fagutvikling eller er slike prosjekter uttrykk for at det er noe annet enn fag som ikke fungerer tilfredsstillende?

3. Undersøke om kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse er styrket.

På bakgrunn av våre undersøkelser er det mye som tyder på at en svært stor andel av de ansatte ved sosialkontor/NAV ikke oppfatter kunnskapsmangel som et problem. Ansatteundersøkelsen (2208 og 2009) viser at sosialtjenesten/NAV oppfatter forskningsbasert kunnskap som betydningsfull, men erfaringsbaserte kunnskaper blir forstått som den viktigste kilden til anvendbar kunnskap i en sosialarbeiders praktiske arbeidshverdag. Våre data tyder på at dårlige rammebetingelser og tidspress til en viss grad forklarer hvorfor mange praktikere ikke holder seg faglig oppdatert. Det er grunn til å legge til at tidligere undersøkelser (Gjernes m. fl. 2008) viste at en del sosialarbeidere unnlater å prioritere faglig oppdatering fordi de opplever forskningsresultater som vanskelig tilgjengelig. Det er grunn til å anta at dette resultatet også avspeiler en klassisk debatt om forholdet mellom teori og praksis. En debatt som vi også ser kommer til uttrykk i intervju der forskere og profesjonelle praksisutøvere presenterer hverandres preferanser. Forholdet mellom teori og praksis er en veletablert debatt og den synes å være institusjonalisert der praktikere møter forskere og ved utdanningsinstitusjonene. Studentene sosialiseres tidlig inn i denne debatten – og lærer hvilke kunnskaper som teller "ute i praksis" og dermed hva som er den verdifulle kunnskapen for dem i deres situasjon. Et av formålene med HUSK er å bidra til at praksisfeltet i større grad gjør bruk av forskningsbasert kunnskap, men dette kan kreve en endret holdning til "teori" slik at "teori" blir oppfattet som nyttig og brukbart for sosialarbeidere i deres arbeidshverdag. Dersom en skal endre sosialarbeidernes holdninger til "teori" vil antakelig dette også kreve en gjennomgang av utdanningene og hvordan utdanningene behandler begrepet som "teori" og "praksis". (Hvilken kunnskap er det som blir formidlet til

studentene som verdifull?) Det kan også tenkes at det burde gjennomføres grundige dokumentanalyser av undervisningsmateriell som anvendes i utdanningene og som påvirker dannelsen av sosialarbeiderne. Likeså grundige analyser av hvilke verdier som blir formidlet til studentene. Det er allerede nokså kjent hva som er ansett som den mest verdifulle kunnskapen i praksisfeltet. (En større diskusjon av dette vil sprengte rammene for denne rapporten, og det vil være rimelig med en grundigere behandling av dette temaet i sluttrapporten.)

9.7 INNSPILL TIL FORSØKSPROSESSEN VIDERE

- Forankringen av HUSK i praksisfeltet er fremdeles en utfordring. Det bør diskuteres om det er mulig å gjøre noe med dette. "Fagutvikling i NAV" vil kanskje bidra mht til dette problemet, men er det mulig å foreta seg noe mer enn dette når det gjelder de andre pågående prosjektene? For eksempel ved å sørge for at ledelsen i kommunene har HUSK som en prioritet
- Vi foreslår at det blir lagt vekt på å skape en grundig diskusjon om hvilket kunnskapsgrunnlag som er nødvendig / ønskelig i sosialtjenesten. Det fins allerede en melding om dette, men debatten bør kanskje føres også der sosialt arbeid praktiseres. Denne debatten kan med fordel føres i hele fag- – og tjenestestrukturen (praksisfeltet, utdanningene osv) og på flere nivå. En slik grunnleggende debatt vil antakelig også kreve problematisering av hvilke oppgaver sosialt arbeid skal ivareta innenfor den nåværende velferdstjenesten og hvilke kunnskaper slike oppgaver krever.
- På grunnlag av dataene vil vi foreslå at en vurderer å gjennomføre studier av tiltak som etter praktikernes oppfatning fungerer godt i sosialtjenesten/NAV. Slike prosjekter vil også kunne klargjør når praktikerne mener et tiltak fungerer godt; hva som er kriteriene en måler suksess opp mot.
- Gitt at det fins tid vil vi foreslå at det blir igangsatt større forskningsprosjekter. Et samarbeid mellom brukere, forskere og praktikere der hver part får ivaretatt sine interesser. Prosjektet burde være så omfattende at hver part får anledning til å både jobbe mot sine egen gruppe og samarbeide med de andre partene. For forskerne vil det si at de måtte ha

anledning til å produsere publikasjoner som blir anerkjent og verdsatt i akademia, og samtidig tid til å samarbeide om publikasjoner og undersøkelser med de andre partene.

- Arbeidet i HUSK bør videreføres. . Deltakerne er i en læringsprosess og det vil være viktig å ta vare på og videreutvikle de prosesser som er etablert med HUSK. Dataene viser også at ansatte i HUSK-kommunene nå viser større interesse for forskningsbasert kunnskap enn ansatte i kontrollkommunene. Det er viktig å ta vare på dette og videreutvikle det. Vi anbefaler at det legges vekt på å skape større forskningsprosjekter enn de nåværende prosjektene, og gjerne med muligheter for komparative analyser. Vi anbefaler også at flere ansatte/praktikere ved det samme kontoret tar del i det samme prosjektet, det samme kan også være gunstig mht forskere og brukere. En kan vurdere å etablere noen "forsøkskontor". Det kan også tenkes at det vil være fornuftig å avgrense hvilke typer av prosjekt og kunnskapstyper som skal ha prioritet videreføring.
- Det er grunn til å fokusere på hvordan gevinster av HUSK kan få en viss permanens for alle involverte grupper og ikke bare for enkeltpersonene som har deltatt i forsøket.

REFERANSER

Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV): Prosjektplan 2006-2011 for Høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK).

Djuve, A. B., Kavli, H. C. (2006): Velferdsstatens skreddere. Skjønn og brukermedvirkning i flyktningtjenesten. *Velferdsstat og innvandring*, nr 9/2006: 210-221.

Eriksen, E. O. (2001): *Demokratiets sorte hull – om spenningen mellom fag og politikk i velferdsstaten*, Oslo, Abstrakt forlag.

Gjernes, T. (2003): *Helseopplysning og motstrategier*. En studie av hvordan helseinformasjon blir mottatt av forskjellige grupper av kvinner. Doktoravhandling ved Sosiologisk institutt. Universitetet i Bergen.

Gjernes, T., Lien, L., Bliksvær, T., Fylling, I. (2008): *Evaluerings av forsøket med nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, praksis og brukere – Høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK)*. Delrapport 1, Nordlandsforskning.

Halvorsen, Knut (1998): *Å forske på samfunnet*. Bedriftsøkonomens Forlag, Oslo.

Hellevik, Ottar (1991): *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap*. Universitetsforlaget, Oslo.

Ringdal, Kristen (1987): *Kausalanalyse i samfunnsvitenskap*. Universitetsforlaget, Oslo.

Sosial- og helsedirektoratet 2005a: *Bruk av holdninger til og behov for kunnskap i sosialkontortjenesten BAKST*.

Sosial- og helsedirektoratet 2005b: *og bedre skal det bli. Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial – og helsetjenesten*.

Stanley, J., Williamson, T. (2001): Knowing How. *Journal of Philosophy*.98,8.

TNS Gallup (2005): *"Bruk av, holdninger til og behov for kunnskap i sosialkontortjenesten"* – BAKST. Rapport fra en spørreundersøkelse.

Tucket, D. (1985): *Meeting between experts*. London:Travistock

VEDLEGG 1

Dette vedlegget inneholder en kort presentasjon av hvert enkelte delprosjekt i HUSK. Det er også knyttet kommentarer til flere av delprosjektene som viser til erfaringer prosjektdeltakerne har gjort seg i løpet av prosjektperioden.

Sammendrag og rapportering fra delprosjektene, HUSK Agder

Felles overbygning for HUSK Agder

Prosjektet ledes av den lokale prosjektlederen. Delprosjektet har et tosidig siktemål. Prosjektet har ansvaret for å administrere og koordinere aktivitetene i HUSK Agder, og for å forske på eller undersøke hva som fremmer og hva som hindrer kompetanseoppbygging i de kommunale sosialtjenestene. I tillegg til de mer prosjektadministrative oppgavene vil dette prosjektet også systematisere, analysere og sammenlikne erfaringer fra de andre delprosjektene, spesielt når det gjelder mulighetene for å skape arenaer for kompetanseoppbygging i praksisfeltet. Det skal samles inn egne data for dette formålet. Det ble planlagt en kartlegging/ intervjuundersøkelse av rammebetingelsene for å arbeide med HUSK-prosjektet i de enkelte deltakerkommunene, som ble gjennomført av prosjektleder våren og sommeren 2008. Felles overbygning har et særlig ansvar for det første av de overordnede strategiske målene i HUSK. Delprosjektet skal fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom sosiale tjenester, forskning, utdanning og brukere. Det skjer gjennom arbeidet i styringsgruppen for HUSK Agder og ved å koordinere og binde sammen de øvrige delprosjektene i et hele. Prosjektets styringsgruppe består av representanter fra de seks Agder kommunene som er nevnt ovenfor, NAV, Fylkesmannen i Vest-Agder, Fellesorganisasjonen (FO), ROM,A-LARM, Universitetet i Agder og Aalborg Universitet, Danmark. Dette prosjektet har ansvaret for å arrangere faglige seminarrekker og fellesseminarer hvor alle deltakerne i HUSK - Agder deltar. Som tidligere nevnt er det etablert et brukerforum (høsten 2007) hvor brukerrepresentanter og prosjektledere drøfter erfaringer og utfordringer som dukker opp i det enkelte delprosjekt. Brukerforum utviklet og igangsatte prosjektet "Etterbehandling og rus" (2009).

Innenfor dette delprosjektet er det gjennomført en ” Kartlegging av praktikernes arbeidssituasjon og rom for fagutvikling”. Prosjektet er en mindre undersøkelse av rammevilkårene for fagutvikling blant praktikere og en forundersøkelse for samarbeidsprosjektet mellom HUSK Agder og HUSK Osloregionen.

Delprosjekt 1: Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers

Prosjektet ledes av forsker i 25 % stilling, og prosjektmedarbeiderne består av en representant fra Ungetat, to fra kommunale sosialtjenester, en fra kommunal psykisk helsetjeneste og to representanter fra ROM. Mandal, Kristiansand, og Søgne kommuner deltar i prosjektet. I løpet av prosjektperioden er to tidligere representanter erstattet av nye.

Hensikten med prosjektet er å undersøke samarbeid rundt brukere med individuell plan innenfor rus/psykiatri. Prosjektgruppen startet ut med tett oppfølging av 4 individuelle planer, prosjektet planlegger å utvide dette til 8 fra høsten 2008. Prosjektmedarbeiderne skal ha en sentral rolle i datainnsamlingen. Brukerrepresentanten i prosjektet skal intervju brukere. Høsten 2007 ble det gjennomført en kartleggingsundersøkelse. Prosjektet karakteriseres som praksisrelatert aksjonsforskning. Problemstillingene sies å vokse delvis frem som resultat av samtaler mellom medarbeiderne i prosjektgruppen og dels som resultat av kartleggingsundersøkelsen fra 2007. Prosjektet karakteriseres som forsøksvirksomhet – blant annet fordi en tillater at andre grupper enn forskere gjennomfører intervju som er forskningsmessig begrunnet. En sentral aktivitet i dette prosjektet har vært gjennomføringen av kurs for koordinatorene i Kristiansand kommune.

Erfaringer fra prosjektarbeidet:

Dette har vært en nokså stabil prosjektgruppe. Gruppen bestod i utgangspunktet av tre sosialarbeidere fra tre kommuner, prosjektleder fra UiA og to brukere. Det har vært en del utskiftninger av deltakerne fra kommunene og brukerorganisasjonene, men ledelsen oppgir at dette har stabilisert seg den siste tiden. Prosjektet driver en koordinatoropplæring. Det er et opplæringskurs for ansatte i Kristiansand kommune som går over tre dager.

Delprosjekt 2: Samarbeid sosialkontor – NAV

Prosjektgruppen består av en ansatt i kommunene/NAV Flekkefjord, Kristiansand og Songdalen, to representanter fra brukerorganisasjonen ROM, prosjektleder og to prosjektmedarbeidere fra UiA. Prosjektet tar sikte på å undersøke hvordan den sosialfaglige kompetansen blir benyttet og videreutviklet innenfor NAV. En retter

søkelyset mot de utfordringer sosialkontoret står overfor i forbindelse med innføringen av NAV-reformen. Spesielt vil en studere hvordan den sosialfaglige kompetansen blir benyttet og videreutviklet innenfor denne nye konteksten, med særlig fokus på rollene som koordinator og frontmedarbeider. Prosjektet vil også kartlegge brukererfaringer. Det er gjennomført fokusgruppeintervju med representanter fra sosialtjenesten i fire kommuner og brukerrepresentanter. Formålet med intervjuene er å bidra til refleksjon omkring overgangen fra sosialkontor til NAV og innsamling av datamateriale. Forskningen karakteriseres som praksisbasert. Data samles inn gjennom fokusgruppeintervjuer med praktikere i kommunene, NAV-kontor og brukere fra ROM. I 2009 ble prosjektet utvidet til å inkludere Mandal kommune og A-LARM.

Erfaringer fra prosjektarbeidet:

To ansatte ved universitet i Agder følger innføringen av NAV i Lillesand og Songdalen kommuner. Det er etablert en samarbeidsgruppe som består av prosjektlederne i kommunene Lillesand og Songdalen og de to ansatte ved UiA. Gruppen vil ved behov bli supplert med en representant fra Fylkesmannen i Vest-Agder og en fra NAV fylke som har kompetanseoppbygging som sine arbeidsfelt. Gruppen er opptatt av hvordan det sosiale arbeidet blir søkt ivaretatt i NAV. Etter søknad fikk prosjektet innvilget midler tilsvarende en hel stilling som skal fordeles mellom NAV i de to kommunene.

Dette prosjektet er tett koblet til "Fagutvikling i NAV" som vil bli beskrevet senere.

Prosjektet "Begrepsforståelse hos tjenesteytere og tjenestemottakere i sosialtjenesten/NAV" sorterer under delprosjekt 2. Her reflekterer profesjonelle praktikere og brukerrepresentanter over fagbegreper som brukes i sosialtjenesten/NAV. Deltakere: representanter fra NAV Flekkefjord, Kristiansand, Mandal, Songdalen, Søgne, brukerrepresentanter og ansatte ved UiA.

Deltakerne i begrepsprosjektet forteller at de hadde svært godt utbytte av å delta i begrepsprosjektet. Det ble etablert fokusgrupper bestående av ansatte i sosialtjenesten og statlig NAV hvor begrepene arbeid, oppfølging, brukermedvirkning, makt og skjønn ble diskutert. Det ble opprettet tilsvarende grupper med brukere fra ROM som diskuterte begreper de støter på i sine møter med tjenesteapparatet. Dette er definert som et aksjonsforskningsprosjekt, og forsøket er beskrevet i en rapport. En deltaker forteller:

Det var flott å ta del i begrepsprosjektet. Det var veldig nyttig i overgangen til NAV for da var vi opptatt av at de forskjellige fagmiljøene fra arbeidskontoret, sosialkontoret og trygdekontoret og flyktningkontoret la forskjellige ting i begreper, som for eksempel (begrepet) oppfølging.

Delprosjekt 3: Brukerperspektiv i sosialt arbeid

Prosjektet ble igangsatt høsten 2007. Representanter fra Mandal, Kristiansand og Søgne kommuner, ROM, A-LARM og UiA deltar i prosjektet. Prosjektlederen er ansatt ved UiA. Hensikten med delprosjektet er å utvikle og øke kunnskapen om brukervedvirkning blant ansatte og brukere i sosialkontortjenestene og NAV – kontorene og utforske ulike og nye former for brukervedvirkning. Brukerne trekkes inn som medforskere i gjennomføringen av undersøkelser. Prosjektet er beskrevet som erfaringsnær og praksisnær kunnskap. Prosjektgruppen har foretatt en kartlegging av arbeid med brukervedvirkning i de ulike virksomhetene som deltar i prosjektet. Resultatene er presentert i en rapport. Prosjektgruppen har videre arbeidet med å konkretisere satsingsområder for dette delprosjektet. I 2007 ble det besluttet at Søgne kommune skal jobbe videre med utprøving av familierådslag knyttet til ettervern av personer med psykiske lidelser og løslatte fanger. Universitetet i Agder arbeider for å få prosjektet inn i undervisningen. Ungetat ønsker å se på praktiseringen av brukervedvirkning i relasjonen mellom sosialarbeider og bruker.

Erfaringer fra prosjektarbeidet:

Delprosjekt 3 har gjennomført undersøkelsen "På sporet av brukervedvirkning i TIO (Tettere individuell oppfølging)". Formålet var å undersøke hvordan brukervedvirkning kommer til uttrykk i TIO. Prosjektet er avsluttet og det foreligger en rapport (se publikasjonsliste i kapittel 9).

Deltakerne i dette delprosjektet ønsket å sette i gang noe alle kunne ta del i. I 2009 ble det besluttet å følge opp "På sporet av brukervedvirkning" med "På sporet av endringsprosesser". Prosjektlederen sier at prosjektet

handler om å se etter brukervedvirkning, brukerperspektiv og aktørperspektiv i samhandlingen mellom tjenesteyter og tjenestemottaker for å gripe tjenesteyterens og tjenestemottakerens perspektiver på dette.

En ordinær samtale mellom tjenesteyter og tjenestemottaker tas opp på bånd og blir transkribert. Samtalepartene leser transkripsjonene og markerer hvor de selv mener å se at brukervedvirkning og brukerperspektivet er representert. Etter

dette møtes tjenestemottaker og tjenesteyteren og snakker om hva de har markert og hvorfor. Deretter levers datamateriale til prosjektlederen. En deltaker i prosjektet forteller:

Tjenesteyterne synes det er skummelt. Å se sin egen samtale første gang er litt opprivende. Å..... sa jeg det... avbrøt jeg der igjen.... , men de melde om en bratt læringskurve eller bevisstgjøringskurve. De melder at å delta i dette bidrar til en bevisstgjøring omkring seg selv som samtalepartner på en helt annen måte enn før. Der ligger det element av kompetanseutvikling som er viktig.

Delprosjektet har slitt med ustabil bemanning og dette gjør at igangsatte prosesser ofte rykkes tilbake til start.

Delprosjekt 3 har også gjennomført en undersøkelse av ettervern etter rusbehandling. Prosjektet er finansiert av Arbeids- og velferdsdirektoratet og Fylkesmannen i Vest-Agder. Prosjektet har undersøkt hvilke etterverntiltak som fins i kommuner som deltar i HUSK Agder. Fem brukere fra A-LARM gjennomførere undersøkelsen med veileder fra UiA. Brukerne beskriver dette som en lærerik og interessant prosess. Veilederen sier at dette prosjektet er et eksperiment fordi

ikke-profesjonelle forskere trekkes inn i en utforskningsprosess med klare installasjoner fra aksjonsforskning og en type aksjonsforskning der insidene – de ikke-profesjonelle deltakerne – er med på ulike deler av forskningsprosessen. Det samles inn data i 6 kommuner i Agder. Et annet formål med undersøkelsen er å imøtekomme brukerorganisasjonene, som har et ønske om å lære hvordan man gjør systematiske undersøkelser.

Delprosjekt 4: Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn – et kompetanseoppbyggingsprosjekt

I prosjektgruppen deltar prosjektmedarbeider med brukererfaring, ansatte fra Mandal, Songdalen og Kristiansand kommuner, ansatte (prosjektleder) og studenter ved UiA. Utgangspunktet for prosjektet er de utfordringer sosiale tjenester og andre velferdstjenester står overfor med krav til brukermedvirkning og individuell tilrettelegging, samtidig som de skal forholde seg til og yte tjenester overfor en mer etnisk mangfoldig befolkning. I dette arbeidet er det økte forventninger om samhandling på tvers av profesjoner og etater. Utvikling og styrking av kulturanalytisk forståelse og kompetanse, i vid forstand, er slik sett

sentralt for prosjektarbeidet. Delprosjektet retter seg både mot kommunene og mot utdanning av sosionomer og velferdsarbeidere ved UiA.

Delprosjekt 5: Etterutdanningstilbud innen økonomisk forbrukeratferd.

Formålet med dette prosjektet er å utvikle et etterutdanningskurs i økonomisk forbrukeratferd. Delprosjektet ønsker gjennom dette å bidra til at kvaliteten i sosiale tjenester, som inneholder elementer av økonomisk rådgivning, blir bedre. Forbrukeratferd og økonomi har i dag liten plass i studieplanene til sosionomstudiet og velferdsadministrasjonsstudier. For å sikre god kvalitet på økonomisk rådgivning til individer/husholdninger med økonomiske problemer ønsker delprosjektet å bidra til at rådgiverne har en grunnleggende forståelse av hva som driver den enkeltes økonomiske valg og atferd slik at en riktig "diagnose" kan stilles og god "behandling" foreskrives.

Erfaringer fra prosjektarbeidet:

Informantene forteller at "Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn..." ble initiert "ovenfra" (det vil si fra daværende Høgskolen i Agder). Det var ikke et prosjekt kommunene hadde ønsket å arbeide med. Noen av informantene mener at dette preget oppstarten av prosjektet. Det tok lang tid å utforme prosjektet og finne interesserte aktører i kommunene. Flyktningtjenesten i kommunene ble etter hvert interessert i å delta i prosjektet. Prosjektet etablerte kontakt med IMDI Region Sør. I samarbeid med IMDI har prosjektet arrangert en seminarrekke høsten 2008 og våren 2009. Deltakerne i prosjektet har tatt del i undervisningen ved UiA. Prosjektet har igangsatt to undersøkelser. Det ene er en studie av hverdagslivet til nye innvandrere over 55 år. En gruppe innvandrere som ikke tar del i introduksjonsprogrammet tilrettelagt for nye innvandrere. Undersøkelsen ble gjennomført av en forsker ved UiA og to prosjektmedarbeidere fra sosialtjenesten. Prosjektmedarbeiderne har sluttet i sine stillinger, men den ene har arbeidet noe videre med prosjektet på timebasis. Den andre undersøkelsen tar for seg flyktningtjenesten og overgangen til NAV. Prosjektet skal gjennomføres i Songdalen kommune som etablerer NAV-kontor i februar 2010.

Det er et samarbeid mellom deltakere i "Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn..." og aktører som arbeider med minoritetsperspektivet i HUSK Midt-Norge.

Sammendrag og rapporteringer fra delprosjektene, HUSK Osloregionen

Bolig, arbeid og deltakelse

Bydel Bjerke har opplevd en demografisk endring i bydelen. Det har vært en sterk økning i antall fremmedspråklige innbyggere de senere årene. Det store befolkningsmangfoldet i bydelen har bidratt til etiske utfordringer knyttet til respekt for individets selvbestemmelse og til majoritetssamfunnets krav til selvforsørgelse. Prosjektet tar sikte på å utvikle metoder for brukermedvirkning både på individ og systemnivå, få flere familieforsørgere i lønnet arbeid eller annen målrettet sysselsetting og etablere gode tiltak for styrking av sosiale nettverk og deltakelse i lokalsamfunnet for barnefamilier med etnisk minoritetsbakgrunn. Det legges også vekt på at systematisk veiledning av sosialtjenestens ansatte med særlig vekt på arbeid med etiske utfordringer og å evaluere sosiale tjenester. Prosjektet har gjennomført en kartlegging av etniske minoriteter og bolig, ungdom og bolig og enslige forsørgere og deres forhold til sosialkontor. Kartleggingen ble foretatt av fire studentgrupper i 3. klasse ved Diasos. Deltakerne i prosjektet er Sosial- og kvalifiseringstjenesten i bydel Bjerke, brukere/beboere i bydelen, Leieboerforeningen, Husbanken, brukerorganisasjonen KREM, Diakonhjemmet Høgskole, Avdeling for sosionomutdanning.

Erfaringer basert på intervju med deltaker i prosjektet:

Dette delprosjektet har to deler. Den ene er en undersøkelse av boligsosialt arbeid og den andre omhandler minoritetsproblematikk. I forbindelse med delprosjektet ble det opprettet et brukerforum. I følge prosjektavtalen skulle det arrangeres månedlige møter i brukerforum, men det har ikke latt seg gjøre. Til og med våren 2009 hadde det vært arrangert fem møter. Brukernes oppslutning har variert fra to/tre til tjuefem brukere. Høsten 2009 var det uklart om prosjektet ville bli avviklet, årsaken var pengemangel. I 2008 fikk bydelen 720.000 kroner i tilskudd til prosjektet, i 2009 var tilskuddet redusert til 450.000 kroner. Dette representerte en betydelig nedskjæring og førte til at ledelsen ved Bjerke vurderte å avvikle sitt engasjement i HUSK. Den lokale ledelsen i HUSK Osloregionen sier at dette prosjektet viste seg å være svært ressurskrevende. Mange av brukerne er fremmedspråklige og det var nødvendig å leie inn tolketjenester som er svært kostnadskrevende. I forbindelse med delprosjektet opprettet Bjerke et brukerutvalg med to representanter fra brukergruppen. Våren 2009 døde dessverre den ene av representantene og arbeidet i utvalget ble satt noe tilbake.

Bjerke har bidratt i undervisningen ved Diakonhjemmets Høgskole, og ansatte ved Bjerke har fått veiledning i kritisk refleksjon av ansatte ved Diakonhjemmets Høgskole.

Undersøkelsen av boligssosialt arbeid er utført av ansatte ved Diakonhjemmets Høgskole og beskrevet i en rapport fra 2010 (se publikasjonsliste i kapitel 9).

HUSK tiltakskjeden!

Bakgrunnen for Bærum kommunes prosjekt er ønsket om å styrke tiltakskjeden ved koordinerte, tverrfaglige og individuelt tilpassede tilbud. Målet med prosjektet er å bidra til økt selvstendighet og mestring for sosialhjelpsmottakere, øke kunnskapen om tiltaksarbeid som blant annet helseavklaring, sørge for bedre koordinert og kunnskapsbasert tiltakskjeding og bedre rutiner for brukerevaluering av iverksatte tiltak. Utgangspunktet for prosjektet var blant annet at kommunen så at mange voksne hadde behov for korttidsintervensjoner, både som forebyggende og behandlende tiltak, som for eksempel psykologhjelp. Brukere med moderate problemer fikk tilbud om 10 timer gratis psykolog med mulighet for 5 timer ekstra. Det er gjennomført en case-gruppe hvor ansatte i sosialtjenesten reflekterte over konkrete case. Deltakere i prosjektet er sosialtjenesten i NAV og det kommunale bolig- og oppfølgingskontoret, brukerorganisasjonen KREM, lokale brukere, psykolog, Mølla kompetansesenter og Høgskolen i Oslo, avdeling for samfunnsfag.

Erfaringer fra prosjektet:

I følge den lokale ledelsen i HUSK Osloregionen har delprosjektet i Bærum kommune hatt høye ambisjoner og en veldig aktiv brukerdeltakelse. Prosjektet ble ledet av ansatte i praksis. I løpet av 2008 og tidlig 2009 opplevde brukerne at prosjektledelsen ofte agerte på andre måter enn det prosjektgruppen mente de var blitte enige om og det oppstod derfor konflikt og samarbeidsproblemer. Problemet ble løst ved at representanter fra brukerorganisasjonen KREM overtok prosjektledelsen. Enkelte hevder at dette delprosjektet neppe hadde overlevd konflikten med mindre en sentral person i HUSK Osloregion med lokalt tilknytning til Bærum hadde engasjert seg i konflikten og bidratt til å finne en løsning. Ledelsen i HUSK Osloregionen sier at også i dette delprosjektet har en erfart at partnerskapet mellom de tre partene er "ekstremt krevende".

I Bærum har en mindre gruppene ansatte i sosialtjenesten deltatt i HUSK. I følge disse er det ikke grunnlag for å si at HUSK er forankret i den kommune

sosialtjenesten/NAV. Deltakerne i HUSK informerer jevnlig om virksomheten på møter mellom ansatte, men dette har ikke ført til et bredere engasjement eller interesse for prosjektet. I så måte lever HUSK prosjektet på siden av den daglige virksomheten, og er en aktivitet for noen få ansatte. Informanter mener at dette henger sammen med måten HUSK ble etablert på i kommunene. En forteller:

Plutselig satt det en der som var prosjektleder og så var det plutselig noen prosjekter i gang uten at det hadde vært en diskusjon i organisasjonen hos oss om hva vi ønsket eller kunne tenke oss å bruke denne muligheten til.

Delprosjektene som ble igangsatt i Bærum omtales som fornuftige og nyttige. Det gjelder et psykologiprojekt der brukerne fikk tilbud om 10 korttidssamtaler hos psykolog. Tilbudet blir karakterisert som nyttig både for brukerne og ansatte. Det førte til at flere saker ble raskere avklart. Tilbudet varte en begrenset periode, og informanter oppgir at den korte varigheten og det at tilbudet ikke ble fulgt opp videre er en svakhet ved prosjektet.

Ung i jobb

Dette prosjektet var i utgangspunktet en del av prosjektet HUSK Tiltakskjeden og Jobbkafeen! Fra 2008 er dette et eget delprosjekt i HUSK. Hensikten med dette prosjektet er å gi ungdom som dropper ut av videregående skole karriereveiledning og jobberfaring med henblikk på å sette dem i stand til å ta kvalifiserte valg i forhold til skolegang eller jobb. Videre, å gi ungdom ansvar som igjen bidrar til økt selvtillit og mestringsevne. Målet er også å bedre forholdet mellom næringslivets/arbeidslivets behov og ungdommens kompetanse. En hovedutfordring er å bygge en forpliktende samarbeidsarena. Deltakere i prosjektet er Bærum kommune, NAV Bærum, Mølla kompetansesenter og Høgskolen i Oslo, avdeling for samfunnsfag.

NAV – Sagene sosialtjeneste som samarbeidsarena for kunnskapsutvikling, brukermedvirkning og undervisning

Målet med dette prosjektet er å få mer kunnskap om arbeidsledige og yrkeshemmede sosialhjelpsmottakere, samt å se nærmere på hvordan ulike tiltak virker. De er opptatt av å utvikle arenaer for brukermedvirkning og dette kommer blant annet til uttrykk ved at brukerne får komme med sin mening rundt hvordan sosialtjenestens ulike arbeidsformer fungerer og selve tenkningen i tjenesten. Det arbeides også for å få til en felles refleksjon blant ansatte og brukere rundt ulike etiske problemstillinger knyttet til nye og gamle arbeidsformer i sosialtjenesten..

Deltakere i prosjektet er: NAV (Utviklingssenteret for arbeid og kvalifisering og Sosialkontortjenesten), KREM og HiO, avdeling for samfunnsfag.

Erfaringer fra deltakelse:

Delprosjektet som pågår i bydelen Sagene er todelt. Det ene er høgskoleklinikk som er et undervisningsprosjekt der praktikerne som jobber klientrettet på kontoret underviser hele kull et viss antall timer. Kurset planlegges i samarbeid med Høgskolen i Oslo og brukere ved kontoret deltar også til en viss grad med undervisning. Kontoret inviterer også nyansatte til å delta på kurset. Lederne for delprosjektet de er fornøyd med utviklingen i prosjektet. Kontoret rekrutterer ansatte fra studentkull som har tatt del i kurset, men den viktigste motivasjonen for Sagene har likevel vært ønsket om å påvirke sosialarbeiderutdanningen, det vil mer konkret si å vri utdanningen i en mer praktisk retning. Det andre prosjektet kalles STYRK. Formålet er å kartlegge de dårligst fungerende langtidsmottakerne for så å finne tilbud som passer den enkeltes tilstand. Psykiatrisk kyndige er leid inn til kontoret for å intervju hver enkelt bruker mht fysisk helse, psykisk helse, kognitiv helse og rus. På grunnlag av funnene fra intervjuundersøkelsen vil det bli utarbeidet adekvate tiltak for den enkelte. Informantene sier at en rekke av brukerne som har mottatt sosialhjelp over lang tid ikke er arbeidsfør og det er et mål å skille ut hvilke brukere en kan forvente kan ta del i arbeidslivet og hvilke som bør søke uføretrygd.

Prosjektet er integrert i den daglige aktiviteten ved NAV- Sagene. Samtlige ansatte blir invitert til å ta del i prosjektet, men det varierer hvor mye den enkelte engasjerer seg. Representanter for brukerne er involvert i undervisningen – og det er et brukerutvalg som diskuterer aktuelle saker ved kontoret, som for eksempel STYRK prosjektet. Brukerrepresentantene er fornøyd med mulighetene for å medvirke. STYRK ble avsluttet som et HUSK-prosjekt i 2009.

Partnerskap – empowerment i praksis

KREM arbeider med å få til reell brukermedvirkning gjennom å styrke brukere og deres erfaringskompetanse ved å skape koblinger mellom denne kompetansen og utøverne av sosialfaglig arbeid. Målet med prosjektet er å synliggjøre effekter av partnerskap og reell brukermedvirkning, inngå likeverdige partnerskap med alle aktørene, muliggjøre partnerskap og øke forståelsen for nødvendigheten av et slikt partnerskap og styrke samarbeidet med NAV. For å nå målene vil KREM inngå formelle partnerskap med alle aktørene i HUSK Osloregionen, gjennomføre inspirasjonsdager og inspirasjonskonferanser, utvikle kurs i endringsmetode og brobyggerutdanning, ta i mot studenter i praksis fra HiO og DIASOS, delta i

styringsgruppe, referansegruppe, forum for prosjektledere og forum for brukermedvirkning i HUSK Osloregionene. I løpet av 2008 arrangerte KREM tre brukerstyrte prosesseminarer i Kemer i Tyrkia, og det var planlagt 6 kurs i 2009.

Deltakere i prosjektet er: Brukerorganisasjonen KREM, Bærum kommune, bydelene Bjerke, Sagene og St. Hanshaugen i Oslo kommune og DIASOS og HiO, avdeling for samfunnsfag.

Erfaringer fra prosjektet:

I Bærum ble det etablert et dialogseminar. Dette blir vurdert som en nyvinning av den lokale ledelsen. Det er brukerne som styrer seminarene. På seminarene diskuterer praktikere og brukere sosialtjenesten ved hjelp av en metode som kalles (PLA) Pedagogic Learning for Adults. Det er en antropolog til stede med særlig kompetanse på PLA-metoden, men seminaret drives i hovedsak av brukerne. Dette er også en metode som er tatt i bruk på "Tyrkiaseminarene" som KREM arrangerer.

KREM legger vekt på å lære opp og selvstendiggjøre brukere. Den lokale ledelsen mener å se at brukerne vokser på dette, og kommer seg videre i livene sine. Noen kommer seg i jobb igjen, andre ikke, men de utvikler seg like fullt. En forteller:

I Tyrkia i juni var det 10-12 brukere som hadde vært med til Tyrkia før og 5 sosialarbeidere. Den første kvelden satt brukere i et hjørne og de andre i et annet. Siste kvelden var vi ute på nattklubb og ingen kunne vite hvem som var bruker og hvem som var sosialarbeider – for i løpet av den uken hadde de to gruppene smeltet sammen til en gruppe.

AVSLUTTEDE PROSJEKTER:

Husk Helseavklaring

Hensikten med HUSK helseavklaring var å bedre helsetilbudet og helsetilstanden for langtidsmottakere av sosialhjelp med ulike typer av helseproblemer. Det skulle også utvikles metoder for kartlegging og oppfølging av målgruppen samt få øke kunnskapen om arbeid med disse. Deltakere i prosjektet var: Kvalifiserings-senteret og sosialtjenesten i Bydel St. Hanshaugen, lokale brukere / KREM, fastlege i bydelen, NAV Trygd, Høgskolen i Oslo, avdeling for samfunnsfag og Universitetet i Oslo, Seksjon for medisinsk antropologi og sosialmedisin.

Erfaringer fra prosjektet:

Formålet med dette delprosjektet var å utrede helseproblemer hos sosialhjelpsmottakere. Sosialtjenesten hadde erfart at mange av brukerne ved kontoret ofte var sykemeldt fra tiltak. Sosialkontoret ønsket å kartlegge hvorfor så vidt mange ble sykemeldt og vurdere om det ville være mulig å forbedre tilbudet til de sykemeldte. Prosjektgruppen bestod i utgangspunktet av to praktikere, to forskere og to ledere for sosialkontoret. Intensjonen var at prosjektet skulle ha brukerrepresentasjon, men ved prosjektstart var det vanskelig å få til stabil brukerrepresentasjon. I 2008 kom den inn en fast brukerrepresentant i prosjektgruppen. For å undersøke grunnlaget for sykefraværet ble det arrangert fokusgruppemøter. Det var praktikerens oppgave å rekruttere brukere til deltakelse i fokusgruppene, mens forskernes oppgave var å analysere dataene. Praktikerne beskriver forskningen som relativt uinteressant fordi forskningsresultatene var velkjent fra tidligere undersøkelser av sosialhjelpsmottakernes helsetilstand. Etter en tid sluttet en praktiker og en forsker i sine jobber, og den andre forskeren gikk over i en ny stilling. Premissene for samarbeidet i gruppen var derfor endret. Det oppstod også store konflikter i prosjektet på grunn av budsjettbehandlingen. Ifølge våre informanter vokste denne konflikten i omfang og praktikerne sto etter hvert i en fastlåst konflikt mellom ledere ved sosialkontoret/NAV St.Hanshaugen og den sentrale ledelsen for HUSK Osloregionen. Noen mener at konfliktene skyldes at deltakerne i prosjektet har hatt ulike oppfatninger av hva de skulle bidra med.

De ansatte ved sosialkontoret/NAV St. Hanshaugen oppgir at prosjektet har hatt positiv betydning for de ansatte og brukerne som tok del i prosjektet. Mange av brukere fikk etter helseavklaringen bedre hjelp enn tidligere og de ansatte lærte hvordan de kunne komme i kontakt med og forholde seg til helsevesenet i slike saker. Praktikerne ved sosialkontoret opplevde likevel at konfliktsituasjonen i prosjektet var fastlåst, og prosjektet ble for krevende for de praktikerne som var involvert. Sosialkontoret/NAV-kontoret St. Hanshaugen bestemte seg for å trekke seg ut av HUSK. Årsakene er først og fremst relatert til samarbeidsproblemer:

- mellom ledelsen for sosialkontoret/NAV-kontoret St. Hanshaugen og den lokale prosjektledelsen for HUSK Osloregionen
- mellom ledere på sosialkontoret/NAV-kontoret i bydelen
- mellom deltakerne i delprosjektet

og,

- Ulik oppfatning om innholdet i prosjektet mellom brukere og forskere i prosjektgruppen

- Vansker med å vekke interesse for delprosjektet i sosialkontoret/NAV-kontoret

Samtalene med involverte parter gir inntrykk av at prosjektet i utgangspunktet ble oppfattet som diffust og at prosjektet var ufullstendig og omtrentlig planlagt. Det sies at en diffus prosjektplan kan lede til at forskere, praktikere, brukere og ledere på ulike nivå får ulike forventninger til prosjektet og at det oppstår konflikt når den enkelte aktørs forventninger ikke innfris.

I følge prosjektledelsen for HUSK Osloregionen skal en forsker i løpet av 2010 evaluere prosessen for å finne ut hvorfor det gikk som det gikk.

Sammendrag og rapporteringer fra delprosjektene, HUSK MIDT-NORGE

Fagtekst. Ny skrivepraksis om faglig arbeid i NAV og i helse- og sosialtjenesten (Praksisperspektivet)

Prosjektet ble startet i 2007 som et samarbeidsprosjekt mellom Trondheim kommune og HUSK. Målet er å utvikle en ny måte å skrive journal på. Prosjektet vil søke å utvikle en mer faglig fokusert tekst som gir bedre oversikt, mer informasjon om arbeidet med den enkelte og muligens også mer brukerdeltakelse. Journalen vil også gi bedre evalueringsdata og fortelle hva som virker og hva som ikke virker i det arbeidet som gjøres i enhetene. Deltakerne i prosjektet er: HUSK Midt-Norge, Trondheim, Malvik og Klæbu kommuner. Prosjektet har gjennomført kartlegginger av skrivepraksis i flere enheter i Trondheim og Klæbu kommuner. Kartleggingen viser at teksten om det faglige arbeidet med brukere er fragmentert og det faglige arbeidet gjenspeiles ikke i teksten. Det brukes lite standardiserte kartleggings-, plan- og evalueringsverktøy.

Erfaringer fra prosjektet:

Fagtekst prosjektet har gjennomført en kartlegging av skrivepraksis i 11 enheter. En fant at personalet utvikler sine egen private skrivepraksiser. Undersøkelsen viste også at arbeidet i enhetene i liten grad blir dokumentert og handlingsvalg blir i liten grad begrunnet. Prosjektet fagtekst springer ut av en lignende modell som ble utarbeidet og iverksatt i Storbritannia tidlig på 1990-tallet, men modellen er ikke direkte overførbar til andre politiske og organisatoriske forhold og er derfor forsøkt omarbeidet og tilpasset norske forhold. Denne tilpassnings-

prosessen krever praktisk utprøving. I dette prosjektet har forskernes tette samarbeid med fagfeller i Storbritannia vært av stor betydning.

Ved de kommunale enhetene som deltar i delprosjektet ble det opprettet prosjektgrupper med ansvar for å ta fagtekst i bruk. En av deltakerne forklarer at fagtekst er en spesifikk form for journalsføring som inneholder fire maler og dekker ti livsområder. De fire malene består av en kartleggingsmal, en planmal, en evalueringsmal og en rapporteringsmal. Hensikten med malene er å skape et dokument som gjør det mulig for sosialarbeideren og hurtig få innblikk i en sak, og det skal være mulig å spore hvilke tiltak som er iverksatt og hvorfor.

Informanter som har arbeidet med dette i praksisfeltet sier at det er liten motstand i praksisfeltet mot dette, det er heller stor interesse for det og det blir karakterisert som "etterspurt". En sier:

Vi har møtte i prosjektgruppen en gang i uken. Hos oss skal egentlig alle være med, men det er noe som nettopp er besluttet. Det har vært en periode hvor det er noen av oss som har drevet med det – de ivrige. De som har sett behovet for endring og så har vi sagt fra at vi synes dette er all right og så løftes det som et krav om at alle skal bruke det. Hos oss går dette fra å være et forsøk til å bli en driftsmodell. Hos oss har fagtekst vært lett å ta tak i. Vi er fornøyd med kartleggingen i fagtekst og det har vi ikke brukt å være. Det har egentlig vært et konfliktområde. Noen skriver "HASTER". Det er håpløst å forholde seg til. Nå er (dokumentene) lett å lese og man ser lettere hva som haster.

Fagtekst blir beskrevet som det mest "seiglivet utviklingsprosjektet". Prosjektet har også beveget seg fra å være et prosjekt (på siden av vanlig virksomhet) til å bli praksis både i bydelene Midtbyen og i Lerkendal i Trondheim kommune. Dette betyr i følge den lokale ledelsen for HUSK at prosjektet nå "lever sitt eget liv", det har beveget seg fra innovasjonsplanet til å bli praksis. Implikasjonene er at HUSK kan flytte fokus fra å drifte prosjektet i bydelene til å skrive om det. En med erfaring både fra praksis og forskning sier at fagtekst er:

det prosjektet jeg er mest glad i fordi det går så konkret inn i praksis og endrer på ting. Samtidig er det det prosjektet vi ser har nådd lengst. Det er det prosjektet flest har hørt om. Det er det prosjektet vi har størst sannsynlighet for å fortsette uanhengig av HUSK. Det har kanskje vært mest vellykket selv om det har vært vanskelig. Og, prosjektet springer ut

av praksis, det var praksis som ønsket det. Det var en leder i en enhet i kommunene som dro det i gang. Det er kanskje en veldig viktig premiss. Prosjektet har også vist at det er en tregghet og tungroddhet i disse offentlige systemene, det har overrasket meg, men jeg visste det jo egentlig, men jeg var likevel overrasket over hvor mye så må ligge til rette før man kan skape noe...

I 2008 ble fagtekst endret. En sentral årsak til at fagtekstprosjektet ble endret var at det hadde vokst seg for stort. En annen grunn skal være at HUSK Midt-Norge så dette som en mulig måte å få til økt publisering fra det lokale prosjektet. Arbeids- og velferdsdirektoratet skal ha signalisert at antallet vitenskapelig publikasjoner var lavere enn forventet ved utgangen av 2008.

Informanter sier at fagtekst ble endret fra å være et utredningsprosjekt til å bli mer aksjonsforskningsorientert. Prosjektet ble delt opp i fire prosjektet: Det ene konsentrerer seg om skrivestruktur det praktiske arbeidet som gjøres på et sosialkontor/NAV-kontor. Prosjektet kalles: Kvalitetssikring og vitenskapeliggjøring i praksis. Det andre kalles "arbeidsevnevurdering". (Prosjektet er fylligere beskrevet nedenfor). Det tredje prosjektet kalles "management" og er avsluttet, og er beskrevet i en arbeidsrapport. Det fjerde prosjektet er kalt "å skrive med bruker" og er et bokprosjekt.

En av forskerne sier at det har vært diskutert hvordan brukerne skulle kunne trekkes inn i fagtekst. Fagtekst har fungert bra i Trondheim, men ikke i Klæbu og Malmvik kommuner.

Managementprosjektet

Dette prosjektet var opprinnelig en del av prosjektet Fagtekst som er beskrevet ovenfor. Dette prosjektet ble skilt i 2008 i forbindelse med en omstrukturering av hele fagtekstprosjektet. Intensjonen med dette prosjektet var å synliggjøre de faglige aktivitetene ved sosialkontor/NAV-kontor. De fleste enheter kan i dag produsere rapporter/oversiktstall over økonomi, klientstrøm, vente tid med mer. Men de har ofte vansker med å dokumentere det faglige arbeidet som utføres. Dette prosjektet samarbeider med en oppfølgingsenhet i Trondheim kommune for å utvikle og teste ut verktøy som kan gi oversikt over kontorets virksomhetsområde og som kan synliggjøre enhetens aktiviteter og innhold i arbeidet som utføres. Deltakerne i prosjektet er Trondheim kommune og HUSK Midt-Norge.

Arbeidsevneevaluering i NAV (Praksisperspektivet)

Arbeidsevneevaluering i NAV er en kartlegging av brukernes ressurser og forhold i miljøet som kan ha betydning for arbeid eller aktivitet. Verktøyet skal danne grunnlaget for brukerrettede virkemidler og virkemidler som innrettes mot omgivelsene. Prosjektet er utformet for å kunne fange opp erfaringer fra praksisfeltet ved implementeringen av arbeidsevneevalueringer ved utvalgte enheter. En vil også undersøke hvordan brukerne opplever arbeidsevneevalueringen de har tatt del i. En legger vekt på å fange opp ansattes refleksjoner om bruken av arbeidsevneevaluering og hvordan anvendelsen settes ut i praksis. Deltakerne i prosjektet er HUSK Midt-Norge, ansatte og brukere i NAV.

Brukermedvirkning mellom ideologi og praksis – Sosialt arbeid i overgangen til NAV

Brukermedvirkning er et sentralt mål i sosialt arbeid generelt, og et av hovedmålene med NAV-reformen. Prosjektet er en studie av brukermedvirkning sett fra ulike perspektiv med utgangspunkt i sosialt arbeid. Det empiriske materialet er i hovedsak fra Trondheim kommune. Målet for Trondheim kommune er å etablere tilbud meningsfulle aktiviteter til de som søker økonomisk sosialhjelp. Kommunene ønsker å utvikle og prøve ut nye former for brukermedvirkning i samarbeid med brukere av tjenestene. Erfaringer som gjøres vil være et viktig bidrag til utvikling av gode tiltak som etter hvert blir en del av Kvalifiseringsprogrammet i NAV. Studien fokuserer på hvilke praksiser som utvikler seg og hvorfor de får den utformingen de faktisk får, noe som inkluderer alt fra hvordan brukermedvirkning fremstilles i offentlige dokumenter til praktisk handling. Dette er et phd-prosjekt. HUSK Midt-Norge og ansatte og brukere i Trondheim kommune deltar i prosjektet.

Brukerinnflytelse (Brukerperspektivet)

Dette er et toårig prosjekt (2007-2009), som vil belyse og problematisere om begrepet brukerinnflytelse bare er et honnørord som ikke har noe reelt innhold og praktisk betydning. Målet er mer makt og innflytelse til brukere av tiltak. Deltakerne i prosjektet er representanter fra Trondheim kommune, deltagere i Arbeid og Kompetanse (Dialoggruppen), NTNU, og Høgskolen i Sør-Trøndelag. Det ble ved oppstart arrangert informasjonsmøte for brukere ved AK Lademoen. En gruppe brukere dannet en dialoggruppe som hadde ukentlige møter. Aktivitetene i gruppen var brukerstyrt. Dialoggruppen ble en ressurs for AK, og har hatt møter med ekspertgruppen og den sentrale ledelsen for HUSK forsøket. Deltakerne har skrevet en rapport om virksomheten i dialoggruppen, og brukes i undervisningen

ved høgskolen og som samtalepartner for ansatte i fagstaben til rådmannen i Trondheim kommune.

Erfaringer fra prosjektet:

I dette prosjektet står brukerens innflytelse i sentrum. Dialoggruppen er en gruppe av brukere. Brukerne definerer hvilke saker gruppen skal diskutere og arbeide med. To praktikere assisterer brukerne og dokumenterer hva som foregår i gruppen. I startfasen brukte brukerne tid på å snakke om sine egen personlige brukererfaringer, etter hvert ble det mer generelle problemstillinger. I følge våre informanter fungerer dialoggruppen nærmest som en selvhjelpsgruppe. Det er igangsatt et bokprosjekt hvor dette arbeidet vil bli dokumentert. Enkelte mener at denne gruppen var særs ressurssterk. Flere av medlemmene har høyere utdanning og enkelte har forlatt gruppen for å studere og ønsker å legge bak seg sin brukeridentitet. En forteller:

Dialoggruppen var styrt av oss selv, den er brukerstyrt. Vi har vært med på ganske mye og utrettet mye. Vi var høringsinstans da de startet kvalifiseringsprogrammet. Opprinnelig skulle ikke folk som fikk kvalifiseringsstønad få bostøtte, da sa vi med engang at det går ikke. Det passer ikke inn i virkeligheten. Vi syntes også det (kvalifiseringsprogrammet) var for lite fleksibelt, det var skapt for A4 mennesker og vi påpekte at folk på sosialstønad er mindre A4 enn andre.

En annen sier at i dialoggruppen lærer brukerne brukerroller:

...man må lære seg hva en aktiv brukerrolle er, og man må ta den. Det er en prosess, å tørre det. Og det kan de få til her – vi har mange eksempler på det.

Virkelighetsforståelser i samarbeid bruker/hjelper – en bro til mer virksomme tjenester?

Prosjektet har en diskursanalytisk tilnærming og legger vekt på refleksjon over egen praksis. Prosjektet ønsker å ivareta HUSK-forsøkets intensjoner om at praktikere og brukere i større grad skal være aktive deltakere i sin egen kunnskapsutvikling. På den måten blir de i større grad enn ellers medforskere. 10-15 bruker-hjelper par intervjues, og tema fra materialet drøftes i refleksjonsgrupper. Arbeidet går ut på å se nærmere på oppfatninger rundt forståelsen av et gitt samarbeid mellom for eksempel tiltakskoordinator og de

som er deltakere. Deltakerne i prosjektet er praktikere, brukere og ansatte ved Høgskolen i Trondheim.

71 familier (Minoritetsperspektivet)

Utgangspunktet for prosjektet er at Helse og Velferdstjenesten Heimdal, Trondheim kommune, har 71 familier som er registrert med full økonomisk sosialhjelp i 2007. Mange av disse har også hatt full økonomisk sosialhjelp i 2006 og med en historikk flere år tilbake i tid. I disse familiene er det mellom 160 og 335 barn. Noen har kun samvær med barn, noen har delt omsorg, mens andre bor sammen med barna på fulltid. 47 av familiene har ikke-vestlig bakgrunn. 14 av familiene har kontakt med Barne- og Familietjenesten Heimdal, Forvaltning. Prosjektet har en hypotese om at familiene er fattige. Men opplever familiene seg selv som "fattige"? Prosjektet mener det er viktig å fokusere på at det blir presentert som kommunens problem – at Trondheim kommune opplever familiene som fattige ved at de ikke blir gitt samme tilgang som andre til ressurser og muligheter til å delta i det norske samfunnet og i en demokratisk prosess. Målet med prosjektet er at familiene skal få mer innflytelse over sitt eget liv, det vil si finne tiltak hvor prinsippet om empowerment står sterkt. I tillegg skal prosjektet finne tiltak og prosjekter som er gjennomført i andre deler av landet. På den måten kan en se om det finnes tiltak og prosjekter som har hatt samme målgruppe, og dermed dra nytte av de erfaringer som foreligger. Prosjektet er forankret i en dialoggruppe. Denne består av prosjektleder, enhetsledere for Helse og Velferdskontoret Heimdal, Oppfølging Heimdal og Lerkendal, enhetsledere for Barne- og Familietjenesten Heimdal Forvaltning, Barne- og Familietjenesten Heimdal Tiltak og leder enhet for Arbeid og Kompetanse. I tillegg er prosjektet forankret i HUSK Midt-Norge på Høgskolen i Sør-Trøndelag (HIST).

Erfaringer fra prosjektet:

Bydelene i Trondheim kommune gjorde en systematisk undersøkelse av saksmappene til 71 personer som mottok sosialhjelp i mer enn seks måneder. Undersøkelsen viste at av disse tilhørte 46 minoritetsfamilier. Det er førstegenerasjons innvandrere og mange hadde gått inn og ut av arbeidslivet. Formålet med HUSK prosjektet har vært å beskrive hva som kjennetegner disse familiene med hensyn til helse, utdanning, arbeid, kontakt med barnevernet og andre deler av hjelpeapparatet. Undersøkelsen viser at mange har helseproblemer, lav eller ingen utdanning og har flyktet fra krigsherjede land. Prosjektet er delt inn i tre deler: kartlegging, analyse og praksis. Den siste delen gjensto da vi intervjuet prosjektlederen høsten 2009. Prosjektet er beskrevet i en rapport (se publiseringsliste, kapittel 9).

Gode grep for varig endring? Sosialt arbeid med etniske minoriteter (Minoritetsperspektivet)

Dette er et forsknings- og utviklingsprosjekt med et minoritetsperspektiv og et av de større prosjektene i HUSK Midt-Norge per i dag. Tre av de seks HUSK – kommunene i Midt-Norge er med; dette er Namsos, Kristiansund og Trondheim. Det er en kvalitativ langtidsstudie der datainnsamling skjer over tre år. Målet med prosjektet er å få mer kunnskap om gode grep som gjøres i arbeidet med langtids sosialhjelpsmottakere med innvandrerbakgrunn. Dette gjøres primært ved å følge sosialhjelpsmottakerne over flere år for å få innblikk i deres situasjon: Hvem er de? Hvordan opplever de sin situasjon? Hvilke strategier velger de? Hva er deres erfaringer og strategier i møtet med Norge, arbeidslivet og hjelpeapparatet? I tillegg intervjues sosialarbeiderne om hvordan de jobber og hvordan de tenker rundt kvalifiserings – og selvhjulpenhetsarbeidet i forhold til disse sosialhjelpsmottakerne. Forsker er i hyppig kontakt og i dialog med praksisfeltet og brukerne. Det har vært samlinger med de tre deltakende kommunene, og et nettverk er blitt etablert. Utvalget er 18 langtids sosialhjelpsmottakere med innvandrerbakgrunn i de tre kommunene, samt 10 ansatte i de sosiale tjenester rundt brukerne. Datainnsamlingen startet høsten 2007. (Dette er et dr-grads prosjekt)

Virksomme elementer i tett individuell oppfølging – en systematisk gjennomgang av erfaringer, forskning og evalueringer rettet mot kunnskap om innsats for brukere med redusert arbeidsevne og behov for tett individuell oppfølging

Arbeidsgruppen Fag-, metode- og kunnskapsutvikling skal samarbeide med eksterne og interne partnere i 2009. Arbeide med å utvikle strategier og initiere tiltak for effektivisering og kvalitetsforbedring av det faglige og metodiske arbeidet som brukere i NAV som har eller kan ha rett til kvalifiseringsprogram eller annen tett helhetlig individuell oppfølging etter lov om sosiale tjenester. Bakgrunnen for innsatsområdet er at Arbeids- og velferdsdirektoratet ser et behov for å utarbeide et metodehefte, opplæringsmateriell og opplæringsprogram som kan gi de ansatte i NAV veiledning for å arbeide helhetlig og metodisk, og for å sikre god kvalitet med brukere med redusert arbeidsevne og behov for tett individuell oppfølging.

HUSK Midt-Norge vil i dette prosjektet sammenfatte disse virkningsfulle metodiske elementene i opplæringsmateriell. I denne gruppen deltar HUSK Midt-Norge, deltakere fra syv tidligere TIO – kommuner, representanter fra Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Fellesprosjektet (Praksisperspektivet)

De fire HUSK-prosjektene planlegger å gjennomføre en større, felles undersøkelse som kan bidra til økt innsikt i sosialtjenestens virkeområde, altså en større oversikt over innholdet i det arbeidet som utføres både i og utenfor NAV. Det fins pr. i dag ingen enhetlige verktøy innenfor det sosiale arbeidet som registrerer hvorfor personer kommer til et sosialkontor, hva de egentlig tilbys hjelp til, og hvilken effekt hjelpen gir. Et eksempel på dette kan være "Blå-skjemaene" man opererer med i Trondheim kommune. Blåskjemaet har fokus på de økonomiske forholdene i borgernes liv, og dette blir registrert som "saker" på kontoret. Slik har man noe oversikt og statistikk over det sosiale arbeidet som har med inntektssikring etter Lov om sosiale tjenester å gjøre. Ut over inntektssikringen synes det å være utfordrende å registrere og evaluere hva slags sosialt arbeid som er utført, og hvilke resultater arbeidet har gitt. Hensikten med prosjektet er å kartlegge hvem som er brukere av dagens sosialtjeneste i overgangen til NAV. Hva kjennetegner deres bakgrunn, livssituasjon og framtidsvyer, og hvilke forventninger og krav har de til tjenestene? Hvem går til hvilke stønadsformer? Deltakerne i prosjektet er HUSK – Agder, HUSK - Stavanger, HUSK – Midt-Norge og HUSK - Osloregionen.

Erfaringer fra prosjektet

I utgangspunktet skulle Fellesprosjektet være samlende for hele HUSK-miljøet, men initiativtakerne i HUSK Midt-Norge har ikke lyktes med å skaffe finansiering til prosjektet. En sier:

Dette er det prosjektet vi har strevd mest med. Det krever mye reising og de fire HUSK-regionene er veldig ulike. De har ulike fokus. Det har vært en utfordring å få prosjektet forankret i de fire regionene. Der har vi også sett hvor viktig det er å ha sterke ledere som trykker igjennom ting. Hvis ikke forvitrer det. Fellesprosjektet handler om å opprette ett felles prosjekt for alle huskene. HUSK handler jo om samarbeid. Om å skape nye arenaer for likeverdige måter å tilnærme seg forskning, utvikling og fagutvikling og kunnskap. Hvis ikke vi klarer å opprette en slik arena for oss internt i HUSK så viser det litt hvilke utfordringer vi står overfor i resten av verden.

Det ble igangsatt et forprosjekt til fellesprosjektet (bevilget 1,5 mill av Arbeids- og velferdsdirektoratet), dette er nå avsluttet. En person fra hver HUSK-region har deltatt aktivt i prosjektet. Høsten 2009 skrev deltakerne på rapporten fra prosjektet.

Refleksjonsgrupper som kunnskapsutvikling i praksis

Hensikten med prosjektet er kunnskapsutvikling og økt bevissthet om grunnlaget for praksisutøvelsen i NAV. Prosjektet knyttes til erfaringer og arbeids som gjøres via Fylkesmannens kompetanseutviklingsprogram i NAV, og har som mål å dokumentere og videreutvikle refleksjon som kompetanseutviklende aktivitet i praksis. Deltakerne i prosjektet er NAV-ansatte som deltar i Fylkesmannens kompetanseutviklingsprogram og studenter.

Erfaringer fra prosjektet:

I dette forumet møtes interesserte for å diskutere for eksempel aktuelle fagbøker. Refleksjonsgruppen sier at de har gått bredt ut og invitert til deltakelse, men at det er de samme personene som tok del i "Integrasjon teori praksis" som møter opp. Forskergruppen som arbeider med prosjektet sier at kritisk refleksjon er en viktig arena hvor forskere og praksis kan møtes (som likeverdige parter). En sier:

Tradisjonelt har veileder vært ekspert og nærmest hjulpet deg å se lyset. Kritisk refleksjon legger opp til at man diskuterer og avdekker hva som er grunnene til at du gjør som du gjør. Hvilken tenking bygger du på? Hvilken basis har du? Når vi har avdekket dette kan vi begynne å tenke på andre måter. Går det an å gjøre dette på andre måter? .. Du jobber mer på deres (praksisfeltet) premisser. Dette har jeg tro på som en ny og varig arena der vi (forskere) kan være med å bistå, men det skjer i praksisfeltet og det er koblet til deres virksomhet.

AVSLUTTEDE PROSJEKTER:

Integrasjon, teori og praksis

Prosjektet er todelt. Del a) tar sikte på å utvikle kunnskap og kompetanse hos praktikere, spesielt når det gjelder involvering av brukere i utforming av tjenestene. Data produsert gjennom refleksjon i grupper skal være grunnlag for analyse av hvordan kritisk refleksjon kan bidra til å øke praktikerens kompetanse og integrasjon av teori og praksis. Gruppene ledes av tre ansatte ved HiST og skal fungere i ett år. Gruppearbeidet er basert på en systematisk modell for kritisk refleksjon som tar sikte på å knytte praktiske erfaringer til teori samt utvikle nye forståelser som kan gi alternative handlinger. Det er innledet samarbeid om dataproduksjonen blant praktikere i to kommuner i tillegg til bydeler i Trondheim, og gruppearbeidet er i gang. I del b) vil HiST samle sosionomstudenter i praksis 3. studieår og deres veiledere til tre temadager, ut fra samme refleksjonsmodell som

i del a). Data suppleres med fokusgruppeintervju med praksisveiledere og studenter. Deltakerne i prosjektet er Trondheim, Klæbu og Midtre Gauldal kommuner, studenter, praktikere i sosialtjenesten i og utenfor NAV, praksislærere og forskere ved NTNU og HiST.

Erfaringer fra prosjektet:

Prosjektet er avsluttet og presentert på seks ulike konferanser. Den første delen av prosjektet er beskrevet i en rapport (se publikasjonsliste, kapittel 9).

Prosjektet omtales som en suksess:

På alle evalueringer (av prosjektet) sa studenter og lærere at dette var en suksess, men på det nivået hvor beslutninger tas om det skulle fortsette var det ikke interesse for prosjektet.

Dette prosjektet sorterer under Brukerperspektivet. Forskerne som hadde ansvaret for prosjektet har opprettet en ny "møteplass" som kalles "Refleksjonsgruppen".

TIUR-prosjektet (Tiltak for unge rusmisbrukere). En evaluering (Brukerperspektivet)

Utgangspunktet er at mange unge rusavhengige faller mellom de ulike tiltakene i hjelpeapparatet. 33 ungdommer i aldersgruppen 17-25 år hadde mistet sin tiltaksplass på Stavne Gård i Trondheim de to siste årene. Det viser seg at 6 av dem er døde i dag. Tallet gjorde at en ble meget bekymret over tiltaksapparatets evne til å fange opp de unge som viser liten evne og motivasjon til å nyttiggjøre seg etablerte tilbud som kollektiv og poliklinisk behandling. Utgangspunktet ble at en sammen med den enkelte ungdom gikk inn for å systematisk istandsette det etablerte nettverket, både privat og profesjonelt, til å samhandle på en best mulig måte ut fra ungdommens behov. Samtidig gikk ansatte i prosjektet inn i tett relasjonsarbeid med alle impliserte parter, spesielt deltakerne. Viktig metodikk har vært Wraparound, Løft, nettverksarbeid og ulike metoder i intervensjon og relasjonsarbeid. Målsettingen er å utvikle et tverretattlig samarbeid i Trondheim samt utvikle ny metodikk, for å hjelpe de mest belastede, unge rusmisbrukerne i byen. En av hovedmålsettingene er å hindre dødsfall. Deltakerne i prosjektet er ansatte ved Stavne Gård og Utviklingstjenesten fra Trondheim kommune, Oppfølgingstjenesten, Midt - Norsk Kompetansesenter, NTNU, Institutt for Helsevitenskap og sosialt arbeid, Husbanken, unge rusmisbrukere og deres

pårørende. Prosjektet er beskrevet i en rapport fra ISH, NTNU (se publikasjonslisten, kapittel 9).

Filosofi og sosialt arbeid (brukerperspektivet)

Prosjektets målsetning er å utvikle begrep og refleksjonsmetoder sammen med brukere av tjenester og ansatte. Det ble arrangert kurs under headingene "Meningen med livet", "Frihet", "Respekt" og "Skam". HUSK Midt-Norge avtalte i samråd med ledelsen i Arbeid og Kompetanse et forsøk med to filosofigrupper høsten 2007. Forsøket ble betalt i sin helhet av HUSK. Forsøket ble gjennomført og evaluert i samråd med deltakere som var med på seminarrekken på Lademoen og Heimdal. Som et resultat av evalueringen ansatte Arbeid og Kompetanse filosofen som fast medarbeider. Deltakerne i prosjektet var HUSK Midt-Norge og Trondheim kommune ved Arbeid og kompetanse, herunder brukere og ansatte ved enheten. (Arbeid og Kompetanse er nå nedlagt). Dette prosjektet ble avsluttet våren 2009).

Erfaringer med prosjektet:

Filosofigruppene var et svært populært tilbud. Det var i utgangspunktet tenkt som et kurs, men noen mener at "samtalegruppe" og "refleksjonsgruppe" er bedre beskrivelser av aktiviteten i gruppene. Filosofen drev to grupper. Den ene var for de ansatte ved Arbeid og Kompetanse, den andre for brukere ved samme enhet. Samtlige som vi har vært i kontakt med beskriver dette som et svært godt og utbytterikt prosjekt. En sier:

Det var et veldig populært prosjekt. Vi hadde aldri trodd at det skulle fenge så mange. Både ansatte og brukerne som er her. De og vi reflekterte over meningen med livet. Det var tid til refleksjon. Det legger vi veldig vekt på, på AK (Arbeid og kvalifisering).

Prosjektet er beskrevet i en artikkel (se publikasjonslisten, kapittel 9).

AK05 – En studie av Trondheim kommunes tiltaksarbeid, Arbeid og kompetanse

Dette prosjektet startet som en følgestudie av oppfølgingstjenesten i etterkant av prosjektet AK05. Det gikk fra 1.januar 2008 over til å være et PhD prosjekt finansiert av NTNU, institutt for sosialt arbeid.

Arbeidslinja er et førende prinsipp i den norske arbeids- og velferdsforvaltningen. I arbeidet med å styre det sosiale arbeidet fra passiv sosialhjelp til aktivitet har Trondheim kommune besluttet å innføre det de kaller "Aktivstønad". Aktivstønad

er både et tiltak *og* en økonomisk ytelse, og er ment å være et alternativ både til kvalifiseringsstønad og økonomisk sosialhjelp. Målet for Trondheim kommune er å etablere aktivitetstilbud til personer som søker økonomisk sosialhjelp og som står i fare for å få en passiv klienttilværelse. Delprosjektet ble igangsatt i 2008 og tar sikte på å undersøke hva som er god praksis. Og, videre hvilke praksiser utvikles og hvorfor? Samt, undersøke hvordan man kan utvikle gode tjenester til rett tid for alle brukere? Deltakerne i prosjektet er Trondheim kommune ved Stavne Gård, Arbeid og Kompetanse, Granskogen skole, tiltaksdeltakere i Arbeid og kompetanse og Senter for voksenopplæring, NTNU, Institutt for helsevitenskap og sosialt arbeid. Prosjektet er avsluttet og Arbeid og kompetanse ble vedtatt nedlagt i 2009.

Sammendrag og rapporteringer fra delprosjektene, HUSK Stavangerregionen

Marginalisering, inkludering og ekskludering i offentlig tjenesteyting

Dette er et nytt prosjekt. Prosjektet har blitt endret noe i forhold til det som var utgangspunktet og det har nå blitt sterkt knyttet opp mot temaet boligsosialt arbeid (Fra midlertidig til varig bolig) både i kommunene Stavanger og Sandnes. Det var en sosiolog som hadde ideen til prosjektet og som presenterte det for kommunene. De stilte seg i utgangspunktet positive, men de ønsket at det i større grad skulle tilpasses de prosjektene kommunene allerede hadde satt i gang. Forskeren og kommunene kom til enighet og det er forskeren som er prosjektleder for delprosjektet.

Teatergruppen Ville Veier

Dette tilbudet blir beskrevet som et kreativt ettervernstilbud for LAR-brukere (Legemiddelassistert rehabilitering). Teatergruppen består av personer med dramafaglig bakgrunn, av tidligere rusmisbrukere og LAR-brukere. Gruppen har fremført to teaterstykker i løpet av perioden. Det første stykket som ble satt opp var *"Først blir man jo født"*. Stykket handler om møtet mellom seks ensomme mennesker og naboer som alle leter etter kjærlighet. Tori Nes Aadnesen bearbeidet en versjon av teaterstykket til den danske dramatiker Line Knutzon. Sentralt i teateroppsetningen til Tori Nes Aadnesen er møtet mellom disse menneskene, og den samhandlingen som blir utviklet i disse møtene. Felles for rollefigurene er at de enten har blitt forlatt, eller at de ikke har møtt noen utenfor. Det andre stykket som ble satt opp var: *"Å spise blomster til frokost"*.

Dette ble satt i gang etter ønske fra brukerne. Dette stykket er basert på boken med samme navn, og er skrevet av Synne Sun Løes. I denne forestillingen er det kun en som har profesjonell dramabakgrunn, resten av de medvirkende er enten tidligere rusmisbrukere eller LAR-brukere. I tillegg til å jobbe mot selve forestillingen har deltakerne drevet med ulike dramatiske uttrykksformer slik som skyggespill, improvisasjon og bildeteater. Deltakerne har bidratt med egne erfaringer i tillegg til at de også har vært med og utarbeidet kostymer, scene og manus til oppsetningen.

Erfaringer fra prosjektarbeidet.

Lederen av teatergruppa har teaterbakgrunn og er lønnet av HUSK og Stavanger kommune. Utgiftene knyttet til selve teaterproduksjonen blir betalt av HUSK. Målgruppen for prosjektet er fortrinnsvis folk på LAR, men også andre brukere kan delta. Det oppleves som positivt at det er en blandet gruppe fordi folk med rusproblematikk har behov for å omgås mennesker som ikke er i en russituasjon og som har andre perspektiver enn dem selv. I løpet av teatergruppens eksistens har det kommet med studenter. Det vises til at det ofte er ganske sterke budskap i de teaterstykkene som har blitt satt opp og at de har hatt ganske klare budskap til sosialtjenesten. Forrige gang var det fire LAR-brukere med, en med tidligere rusbakgrunn og en som har studert teater. En deltaker falt ut av prosjektet, men ble erstattet av en annen som var student. For studenten fungerte stykket som et eksamensprosjekt i teaterregi.

Fra midlertidig til varig bolig

Bakgrunnen for dette prosjektet er regjeringens strategi for å forebygge og bekjempe bostedsløshet. Stavanger kommune så i den forbindelse behovet for å få en god oversikt over kommunens eksisterende botilbud og tjenester i boligen. De så også et behov for å systematisere ulike tiltak, utarbeide gode kartleggingssystemer og samarbeidsprosedyrer slik at det etableres riktige prosjekt med riktig tilhørende tjeneste. Prosjektet har definert tre klare hovedmål: i) avdekke omfang og type boligløsninger som vil være nødvendig å etablere, for å unngå midlertidige botilbud, ii) utarbeide konkrete løsningsforslag av nye botiltak i Stavanger kommune, iii) etablere metoder for kartlegging og tjenesteutvikling som kan sikre kvaliteten i arbeidet etter prosjektperioden. Det er opprettet en styringsgruppe, en prosjektgruppe og tre (?) arbeidsgrupper for prosjektet.

Erfaringer fra prosjektet:

Det har blitt skrevet en kort rapport fra prosjektet: Fra midlertidig til varig bolig. Rapporten er et resultat av en brukerundersøkelse om kommunale boliger. Det var problemer med å skaffe nok brukere til undersøkelsen og HUSK-brukere ble kontaktet for å hjelpe til med rekrutteringen av brukere.

Tid og sted i rusmiddelavhengiges dagligliv

Dette er en videreføring av et prosjekt som opprinnelig startet på Rogalandsforskning (nå Iris) og som aldri ble sluttført. Det har nå blitt vekket til live igjen og det er KoRFor (Regionalt kompetansesenter for rusmiddelforskning i Helse Vest) og HUSK som har bidratt til dette. Målgruppen for prosjektet er rusmisbrukere som hovedsakelig bygger sitt misbruk på opiat. Målet for prosjektet er å lære noe om rusmisbrukernes daglige liv, og hvordan de organiserer dagen sin i forhold til tid. De er spesielt opptatt av dette med tid fordi de ønsker at hjelpeapparatet på en best mulig måte skal kunne legge forholdene mest mulig til rette for å kunne hjelpe rusmiddelbrukeren. Ulike tidsperspektiv, påpekes det, vil alltid være en kime til konflikt. Prosjektet har en kvalitativ tilnærming ved at brukere av Funkishuset¹⁵ har blitt intervjuet om deres liv og deres opplevelse av tid og sted.

Prosjektet har to prosjektledere – en representerer KoRFor og en representerer HUSK.

Veien ut av prostitusjon

I dette prosjektet er man opptatt av å finne ut hvilke tiltak som finnes i hjelpeapparatet når en har kuttet ut prostitusjonen og målgruppen for prosjektet er nettopp tidligere prostituerte som trenger støtte fra hjelpeapparatet. Det er ni deltakere i prosjektet. Tre deltakere representerer HUSK, to deltakere representerer Feministisk nettverk. I tillegg deltar to forfattere, en professor fra

¹⁵ En privat stiftelse. I styret sitter representanter fra de seks stiftelseskommunene (Sandnes, Sola, Gjesdal, Klepp, Time og Hå), LMS avd. Bryne, Helse Stavanger, Blå Kors Norge og en representant for de ansatte. I tillegg har Sandnes kommune og Trones bydelsutvalg en observatør hver. Tilbudet finansieres med tilskuddsmidler til lavterskel helsetiltak for rusmiddelmisbrukere fra Sosial- og helsedirektoratet, samt tilskudd fra de seks stiftelseskommunene (www.funkishuset.no)

UiS og lederen av Reden¹⁶ i København. Flere av prosjektdeltakerne har selv erfaring fra prostitusjon.

Erfaringer med prosjektet:

Delprosjektet har arrangert gratis seminar – uten registrering - for brukere. De slet noe med oppmøtet, men de som deltok ga positive tilbakemeldinger. Varaordføreren i kommunen er med i dette delprosjektet og deltakerne møter varaordføreren en gang i måneden. Delprosjektleders oppgave er bl.a. å knytte kontakter. Målet er å samle en gruppe brukere som kan møtes jevnlig og hvor en psykolog deltar. Dette skal gjøres etter modell fra Danmark. Delprosjektleder ønsker mer publiseringer rundt prosjektet, men viser til liten tid til å skrive.

Personvern for mottakere av tjenester og stønader i NAV

Det er tre kommuner som deltar i dette prosjektet: Sola, Randaberg og Stavanger. Prosjektet har en som en ansatt på den juridiske delen og en på den samfunnsvitenskaplige delen. Det er ingen brukere med i dette prosjektet. I tilknytning til prosjektet er det etablert en arbeidsgruppe og en referansegruppe som består av representanter fra nav som bidro til å sette i gang prosjektet. I en mer utvidet gruppe har de i tillegg en veileder på den juridiske biten og en brukerrepresentant. Prosjektet har en kvalitativ innretning hvor det er foretatt datainnsamling i to omganger. Første datainnsamling ble foretatt i 2007 med utvalgte ledere, ansatte og brukere som er knyttet opp mot allerede etablerte NAV-kontor. En ny datainnsamling ble foretatt i 2008/2009 ved NAV-kontorene i Sola, Randaberg og Stavanger.

Brukernes medvirkning og innflytelse ved utforming av vilkår for sosial stønad

Det er to kommuner (Sandnes og Sola), UiS og HUSK som samarbeider i dette delprosjektet. Hensikten med prosjektet er å studere i hvilken grad brukere medvirker i og har innflytelse på beslutninger om hvilke vilkår som fastsettes for tildeling av sosialstønad og hvordan disse følges opp. Målet er å få kunnskap om i) brukernes *opplevelse* av medvirkning og innflytelse og ii) hvorvidt brukerne har *reell innflytelse* – forstått slik at det brukeren uttrykker som sine behov, ens meninger og ønsker får konsekvenser for det vedtaket som blir fattet. Prosjektet har en kvalitativ innretning hvor både brukere og saksbehandlere blir intervjuet.

¹⁶ Reden er en privat institusjon under **KFUKs Sociale Arbejde**. Siden 1983 har Reden arbeidet for og blant kvinner som prostituerer seg og som i tillegg ofte sliter med rusmisbruk. De tilbyr både rådgivning og veiledning, gratis mat, støtte og omsorg samt muligheten for overnatning i akutte tilfeller. Reden kan i tillegg fungere som bisitter i kvinnes kontakt med offentlige myndigheter, og som generell brobygger mellom kvinnene og det sosiale systemet (www.redenkoebenhavn.dk/).

Det er fire medarbeidere knyttet til prosjektet: en fra Sola kommune, en fra Sandnes kommune og en prosjektleder fra UiS. I tillegg er det en rådgiver med brukererfaring tilknyttet prosjektet. Vedkommende har vært tilknyttet prosjektet siden 1. januar 2008 og erstattet en tidligere rådgiver, som deltok i prosjektet frem til 31. desember 2007.

HUSK Møteplassen

Møteplassen er et lavterskeltilbud som ble startet i oktober 2008 og hvor all aktivitet blir initiert og drevet av brukere. Men møteplassen er samtidig et samarbeid mellom brukere, praktikere, forskere og studenter. Møteplassen er initiert av brukere av sosialtjenester i samarbeid med HUSK Stavangerregionen regionen og karakteriseres som en utviklingsarena for samarbeid. Per desember 2009 var Møteplassen åpen tre timer på formiddagen/ettermiddagen tre dager i uken (mandager, tirsdager og fredager). Mandager og fredager er det i hovedsak brukere med rusproblematikk som benytter Møteplassen. På tirsdager er det blandingsgruppe og aktivitetsdag. Da lager brukerne små produkter som skal legges ut for salg, slik at tilbudet blir selvfinansiert. Det er flere verter til stede i åpningstiden og de blir lønnet med 1500 kr per måned. Etter initiativ fra brukerne startet har man planer om å starte opp flere aktiviteter på Møteplassen. Et forslag som har kommet opp og som startet opp desember 2009 er grunnkurs i data for brukere. Det har også kommet frem forslag om å starte opp en medikamentsfri ettervernsgruppe. Teatergruppa Ville veier har også ytret ønske om å kunne benytte lokalet til å bygge kulisser og til å skrive manus.

Møteplassen oppfattes som en arena hvor dialogen går begge veier og hvor målet er brukermedvirkning. I tillegg kan man bruke Møteplassen som høringsinstans hvor man kan drøfte saker med brukerne. Det pekes også på at det er en arena for utviklingsarbeid innen det offentlige tjenestetilbudet og for kunnskapsutvikling i skjæringspunktet mellom bruker, praktiker, forsker og student.

Erfaringer fra prosjektet:

Delprosjektet Møteplassen fremstilles som et viktig og vellykket prosjekt. En bruker har fungert som et bindeledd mellom UiS og brukerne (eller "vertene" som de som driver Møteplassen kalles). Vertene får betalt 1500 kr i måneden for denne jobben. Erfaringene viste at man hadde behov for et ettermiddagstilbud til brukerne – et tilbud som var åpent og tilgjengelig utover offentlige kontorers åpningstid. Møteplassen er fra høsten 2009 åpent tre dager i uken, hvorav en ettermiddag. Det er også bestemt at det skal utvides med aktivitetsgrupper. Utfordringen er å nå målgruppen for prosjektet – de som sitter hjemme og som

trenger å komme i kontakt med andre mennesker. Det er snakket om at man kanskje skal begynne å oppsøke folk, for å få de med til Møteplassen.

Eldre innvandrere fra ikke-vestlige land og NAVs arbeidslinje

Delprosjektet ble initiert av Randaberg kommune hvor utgangspunktet var bosatte flyktninger og innvandrere i kommunen som var over 50 år. Stavanger kommune ble tilknyttet prosjektet våren 2008 og prosjektet ble da også utvidet til å gjelde dem. Det overordnede fokuset for prosjektet er NAVs overordnede målsetting om å hjelpe arbeidsledige til å komme i inntektsgivende arbeid – også innvandrere og flyktninger. På bakgrunn av dette ønsker delprosjektet å belyse en rekke ulike spørsmål knyttet til eldre innvandreres muligheter for å følge opp de krav og forventninger NAV-kontoret forutsetter, hvilke utfordringer møter brukere og praktikere når det gjelder å utvikle et konstruktivt samarbeid for å nå NAVs målsettinger, hvordan styrke NAV-ansattes kunnskap om målgruppens situasjon og behov slik at det iverksettes mer effektive tiltak for å nevne noe. Ett av målene med prosjektet er å få erfaringsbasert kunnskap om målgruppens livssituasjon og opplevelse av muligheten for aktiv deltakelse i arbeidslivet ved hjelp av støtte fra NAV. Prosjektet har en kvantitativ og kvalitativ innretning.

Det er ingen brukere representert direkte i arbeidsgruppen, men de er representert ved en bruker i referansegruppen. Referansegruppen består av to prosjektledere fra UiS, en konsulent og en brukerrepresentant fra Internasjonalt hus, en brukerrepresentant fra Randaberg kommune og en ansatt i helsetjenesten i Stavanger kommune. Denne gruppen møtes to ganger i året og utvides ved behov. Referansegruppen har hatt anledning til å kommentere intervjuguiden og det har vært en arena for rekruttering av informanter til prosjektet. Prosjektet har to prosjektledere – begge fra UiS i tillegg til to prosjektmedarbeidere.

Personvern for mottakere av tjenester og stønader i NAV

Dette er et prosjekt som har kommet til på mer tradisjonelt vis. I den forstand at det har vært veldig forskerstyrt. Det mener man skyldes at dette var et prosjekt som ble startet veldig tidlig i HUSK og før nye måter og samarbeidsformer hadde begynt å utvikle seg. Ideene var tenkt ut av forskere før de ble presentert som et ferdig prosjekt for deltakerne. Det er kommunene Sola, Randaberg og Stavanger som er med i dette prosjektet. Det er i tillegg knyttet en ansatt til den juridiske delen av prosjektet og en ansatt knyttet til den samfunnsvitenskaplige delen. Det er ingen brukere tilknyttet dette prosjektet, men dette skyldes i hovedsak at det ikke var noen brukere som var interessert i temaet.

Delprosjektet har hatt to prosjektledere fra UiS, to representanter fra Sandnes kommune og en veileder fra UiS. Prosjektmedarbeiderne utover disse skulle ha brukererfaring.

AVSLUTTEDE PROSJEKTER:

Brukermedvirkning i praksisbasert forskning

Dette var et arbeidsseminar som ble arrangert høsten 2007 og skulle bygges opp rundt fire HUSK-prosjekter: Sammen om –utvikling og bruk av brukerkunnskap, Personvern for mottakere av tjenester og stønad i NAV, Brukerens erfaring med hjelpeapparatet –sett i et livsløpsperspektiv, Brukerens medvirkning og innflytelse i beslutningsprosesser. Målet var å ha et spesielt fokus på brukernes deltakelse i prosjektene. Seminaret var myntet på masterstudenter og prosjektmedarbeidere i HUSK. Det ble satt sammen en gruppe bestående av studenter, deltakere i HUSK-prosjekter, faglig leder i HUSK og emneansvarlig for ”brukermedvirkning” i masterstudiet som også skulle stå for den konkrete planleggingen av seminaret.

Prosjektpraksis i praksis for praksis og sammen med praksis

Dette var et delprosjekt hvor tre studenter fra 3. år barnevern i sin praksisperiode jobbet med et prosjekt i Sola kommune som omhandlet ungdom som går fra barnevernstjenesten til sosialtjenesten. Resultatet ble en rapport: *Fra barnevernsomsorg til en selvstendig tilværelse. Hvordan kan barnevernstjenesten i samarbeid med sosialtjenesten bidra til en hensiktsmessig overgang som fremmer en selvstendig tilværelse?* Delprosjektet belyser blant annet hva ungdommene som ble intervjuet mente fungerte/ikke fungerte i overgangen til en selvstendig tilværelse og om brukermedvirkning er reell og hvordan den fungerer i praksis i overgangsfasen.

Sammen om – brukerkunnskap

Bakgrunnen for dette prosjektet var ønsket om å utvikle brukerkunnskap innenfor psykisk helse, rustjenesten og sosialtjenesten. Prosjektet *Kvalitetsforbedring gjennom brukererfaring* fra Mental Helse Sør-Trøndelag har vært en inspirasjon for prosjektet med dets fokus på metoden ”bruker spør bruker”. Delprosjektet er et toårig samarbeidsprosjekt mellom Mental Helse Sandnes, Sandnes DPS, Sandnes kommune og HUSK. Dette prosjektet var en form for evaluering av tjenestene med fokus på hva man kan gjøre bedre og hvordan man kan oppnå bedre kvalitet på tjenestene. Målet var å utvikle brukerkunnskap og å finne metoder for hvordan man kan bruke brukererfaringer til kvalitetsforbedring av tjenestene. Et viktig poeng var dermed bedre dialog mellom bruker og praktiker.

Tanken var å involvere brukere i større grad enn man tradisjonelt har gjort i forskningsprosjekter. En masteroppgave fra prosjektet, som hadde et særlig fokus på brukermedvirkning, viste at brukerne selv ikke opplevde noen særlig grad av brukermedvirkning i dette prosjektet.

Brukernes erfaringer med hjelpeapparatet – sett i et livsløpsperspektiv

Målgruppen for dette prosjektet var brukere av og ansatte i sosialtjenesten. Målet var å få innblikk i brukernes livssituasjon på ulike livsområder sett i forhold til det å være bruker. Spørsmål man ønsket besvart var hvilke erfaringer brukerne har med hjelpeapparatet, hvilken retning brukerne går etter at kontakten med hjelpeapparatet er avsluttet og hvilken betydning hjelpen fra hjelpeapparatet har hatt for brukernes livssituasjon og –kvalitet. Prosjektet har en kvalitativ innretning med fokus på intervjuer av brukere som har vært avhengige av hjelp fra hjelpeapparatet over lengre tid. Det var to prosjektledere for dette delprosjektet og fire prosjektmedarbeidere. Tre av disse var tilknyttet UiS og en representerte Bufetat.

Erfaringer fra prosjektet:

I dette prosjektet vises det til at prosessen har tatt altfor lang tid. Det skulle skrives en artikkel og en rapport om dette prosjektet som ennå ikke er ferdigskrevet. Det skulle i tillegg holdes et seminar for brukere hvor resultatet fra prosjektet skulle fremføres. Dette har heller ikke blitt gjort. Dette blir påpekt som en svakhet. Det påpekes imidlertid at årsaken til at seminaret ikke er arrangert også henger sammen med at flere av brukerne som deltok i dette prosjektet er blitt rusbrukere igjen.

VEDLEGG 2

PUBLISERINGSLISTE OG LISTE OVER FOREDRAG

Bøker/bokkapitler:

MARTHINSEN, E. & SKJEFSTAD, N. (RED) (2007): TILTAKSARBEID I SOSIALTJENESTE OG NAV - TETT PÅ! UNIVERSITETSFORLAGET

RYTTER, KIRSTEN (RED) (2008): OPPFØLGINGS- OG TILTAKSARBEID I NAV. MED CASE FRA SOSIALTJENESTEN I NAV-SAGENE. KOMMUNEFORLAGET

SAGATUN, SOLVEIG (2009): AKSJONSFORSKNING SOM ARBEIDSMÅTE I PROSJEKTARBEID, I JOHNSEN/HALVORSEN/REPSTAD (RED) (2009): Å FORSKE BLANT SINE EGNE, UNIVERSITETET OG REGION- NÆRHET OG UAVHENGIGHET. KRISTIANSAND: HØYSKOLEFORLAGET

STØKKEN, ANNE MARIE (2009): PARTNERSKAP FOR BEDRE SOSIALE TJENESTER – EN FORSKERROLLE I ENDRING? I JOHNSEN/HALVORSEN/REPSTAD (RED) (2009): Å FORSKE BLANT SINE EGNE, UNIVERSITETET OG REGION- NÆRHET OG UAVHENGIGHET. KRISTIANSAND: HØYSKOLEFORLAGET

DOKTORGRADSAVHANDLINGER:

JENSSEN, ANNE GRETE (2009): BRUKERMEDVIRKNING I SOSIALTJENESTEN. EN STUDIE AV SOSIALARBEIDERNE PERSPEKTIV, NTNU

MASTEROPPGAVER:

BOAYVE, FANNIA YOKPO, ISHAQ, SADIA, JENSEN, NINA SEHESTED, JOHNSEN, AUDGUNN (2008): "DE SIER BRA MANN NÅ". EN UNDERSØKELSE AV ERFARINGER MED KVALIFISERINGSPROGRAMMET VED SAGENE NAV. PROSJEKTOPPGAVE. HØGSKOLEN I OSLO

KANDIDAT NR 847.802,812, 820 (2009): EMPOWERMENT I PRAKSIS I HUSK TILTAKSKJEDEN BÆRUM. PROSJEKTOPPGAVE. HØGSKOLEN I OSLO

ELVEGAARD, KURT I. (2009): HÅNDTERING AV UTAGERING: ANSATTES OPPFATNING OG OPPLEVELSE. INSTITUTT FOR SOSIALT ARBEID OG HELSEVITENSKAP NTNU.

GJEITNES, KIRSTI (2007): PRAKSIS OG TEORI - EN ANALYSE AV TILTAKSARBEIDERES FORTELLINGER. INSTITUTT FOR SOSIALT ARBEID OG HELSEVITENSKAP NTNU.

GRANDE, INGUNN (2008): LÆRING PÅ NY GRUNN. HUSK-PROSJEKTET I NAV – HVORDAN FREMME PROSJEKTBASERT LÆRING? BI, OSLO

IDLAND, GUNN (2007) KAN NAV-REFORMEN BIDRA TIL ØKT BRUKERMEDVIRKNING I ARBEIDET MED RUSMIDDELAVHENGIGE? MASTEROPPGAVE I HELSE- OG SOSIALFAG, UNIVERSITETET I STAVANGER

NORDHAGEN KNUTSEN, THERESE (2008): PSYKOLOGKOMPETANSE I SOSIALTJENESTEN. BRUKERERFARINGER MED PSYKOLOGKONSULTASJONER SOM ET LEDD I DET KOMMUNALE TILTAKSARBEIDET. HIO, AVDELING FOR SAMFUNNSFAG.

PEDERSEN, HEIDI (2007): PÅ VEI MOT NAV. EN ANALYSE AV SOSIALT ARBEID I MOTTAK VED OFFENTLIG SERVICEKONTOR. INSTITUTT FOR SOSIALT ARBEID OG HELSEVITENSKAP NTNU.

SKJEFSTAD, NINA (2007): DU KOMMER IKKE FOR Å FÅ NOE, MEN FOR Å FINNE NOE. TILTAKS-ARBEID I SOSIALTJENESTEN, NTNU, INSTITUTT FOR SOSIALT ARBEID OG HELSEVITENSKAP

AASEN, KRISTIN (2009): PROSJEKT 16-30. EN ARENA FOR MESTRING, MEDVIRKNING OG MYNDIGGJØRING. INSTITUTT FOR SOSIALT ARBEID OG HELSEVITENSKAP NTNU.

AASMUNDSEN, HILDE (2009): SOM Å SNAKKE TIL EN VEGG. PERSONER MED RUSMIDDELPROBLEMER OG DERES ERFARINGER MED BRUKERMEDVIRKNING I MØTER MED SOSIALTJENESTEN. MASTEROPPGAVE I HELSE- OG SOSIALFAG, UNIVERSITETET I STAVANGER.

RAPPORTER:

ANDREASSEN, R., EKBERG, J.I., GUNDERSEN, N.H., HOLMEN, O.A., LINDELAND, T., STALSBERG MYDLAND, T. OG NODELAND, S. (2010): ETTERVERN RUS - BRUKERUNDERSØKELSE AV ET UTVALG. AGDER-KOMMUNERS ETTERVERNSTILBUD ETTER INSTITUSJONSBEHANDLING FOR RUSAVHENGIGHET. PROSJEKTRAPPORT FRA DELPROSJEKT I HUSK AGDER, UNDER TRYKKING.

BERGER, PÅL (2010): JEG FØLER AT ANSVARSGRUPPEN ER MER OPPTATT AV URINEN MIN ENN AV MEG SELV. SAMMEN OM BRUKERKUNNSKAP – RUSDELEN. ”

BRUNS, ANNE KRISTIN (2009):MØTEPLASSEN, EIT LAVTERSKELEL TILBOD FOR BRUKARAR AV SOSIALTENESTA.

BOTNEN EIDE, SOLVEIG (2009): PÅ SPORET AV BRUKERMEDVIRKNING (I TIO). E-POST TIL FORFATTEREN: BOTNENEIDE@HOTMAIL.COM

BOTNEN EIDE, SOLVEIG (2009): PÅ SPORET AV POSITIVE ENDRINGSPROSESSER. AVKLIENTIFISERING OG SAMHANDLING MELLOM BRUKER OG SOSIALARBEIDER. E-POST TIL FORFATTEREN: BOTNENEIDE@HOTMAIL.COM

DYHR-NIELSEN, R. OG SAGATUN, S. (2009): BRUK AV BEGREPER OM PRAKSIS I NAV/SOSIALTJENESTEN. LIKHET OG ULIKHET I FORSTÅELSER, UNIVERSITETET I AGDER, SKRIFTSERIEN NR 151 2010. ISBN 7117-668-6.

FINNESTAD, HILDE (2009): IKKE EN DOKTORAVHANDLING I ARKIV 13. SAMMEN OM BRUKERKUNNSKAP – PSYKISK HELSE.

GJERNES TRUDE M.FL. (2008): EVALUERING AV FORSØKET MED NYE SAMARBEIDSFORMER MELLOM FORSKNING, UTDANNING, PRAKSIS OG BRUKERE – HØGSKOLE- OG UNIVERSITETSSOSIALKONTOR (HUSK). NORDLANDSFORSKNING, ARBEIDSNOTAT NR. 1013/2008

HEGGDAL, M., HELMSGÅRD, NINA HELLE OG SIKVELAND, W. (2008): FRA BARNEVERN SOMSØRG TIL EN SELVSTENDIG TILVÆRELSE. HVORDAN KAN BARNEVERNSTJENESTEN I SAMARBEID MED SOSIALTJENESTEN BIDRA TIL EN HENSIKTMESSIG OVERGANG SOM FREMMER EN SELVSTENDIG TILVÆRELSE?"

JENSEN, H.C. OG NILSEN, A.C. (2009): EVALUERING AV PROSESSVEILEDEROPPLÆRINGEN I NAV. AGDERFORSKNING, PROSJEKTRAPPORT NR 5/2009.

MOE, A. OG KIIK, R.(2008): STUDENTENES MØTE MED PRAKSIS - KUNNSKAPSUTVIKLING I TEORI OG PRAKSIS. HUSK – ARBEIDSRAPPORT NR. 1/2008

MYDLAND, T.S. OG STØKKEN, A.M. (2009): EVALUERING AV KUNNSKAPENDE NETTVERK (KUNNETT). AGDERFORSKNING PROSJEKTRAPPORT NR 9/2009

SLETTEBØ, T., BRODTKORB E., DIETRICHSON V. OG LYHNE K. (2009): KREMS KURS I ENDRINGSMETODE. BESKRIVELSE OG EVALUERING. DIAKONHJEMMET HØGSKOLE, RAPPORT NR. 6 2009

TRONVOLL, I.M. OG PEDERSEN, H. (2009): TILGJENGELIG, TÅLMODIG OG KREATIV. SOSIALFAGLIG ARBEID I TIUR, NTNU, RAPPORTSERIE FOR SOSIALT ARBEID OG HELSEVITENSKAP NR. 62/2009

TRONVOLL, I. M. OG JOHANSEN, P. E. (2009): "ØKONOMI OG GJELDSRÅDGIVNING V/OPPFØLGING HEIMDAL 2006-2008". NTNU RAPPORTSERIE FOR SOSIALT ARBEID OG HELSEVITENSKAP.

WANGBERG, ROAR (2009): "FILOSOFI I SOSIALT ARBEID". NTNU SAMFUNNSFORSKNING AS, RAPPORTSERIE 2009.

ØSTBY, L. OG BRODTKORB, E. (2009): BOLIGPROBLEMER FOR INNBYGGERE MED ETNISK MINORITETSBAGGRUNN. SOSIALTJENESTENS PROBLEMFØRSTÅELSE, TILTAKSREPERTOAR OG MULIGHETER. DIAKONHJEMMET HØGSKOLE RAPPORT NR. 3 2009

AASEN, KRISTIN (2009): "MANAGEMENTPROSJEKTET. STYRINGSREDSKAPER I HELSE - OG VELFERD, OPPFØLGINGSTJENESTEN I TRONDHEIM KOMMUNE". NTNU SAMFUNNSFORSKNING AS, RAPPORTSERIE 2009.

ARTIKLER/KRONIKKER:

BRODTKORB, E. OG SLETTEBØ, T. (2009): EN NY VEI TIL ARBEID? KRONIKK KLASSEKAMPEN, 5.3.

RISTESUND, TORBJØRG (2010): PERSONVERN I NAV. FONTENE. UNDER TRYKKING

STØKKEN, ANNE MARIE (2009): ER DET ROM FOR KOMPETANSEOPPBYGGING I SOSIALTJENESTEN? FONTENE FORSKNING 1/09, s. 41-53

FOREDRAG

HUSK-region	Avhandlinger/ Master/- bachelor- oppgaver	Rapporter/ bøker ¹⁷	Artikler/kronikker				Foredrag/konferanser/seminarer/ workshops	
			Lokal- avis	Regional- avis	Populærvit. tidsskrift	Vitenskaplig tidsskrift	Nasjonalt ¹⁸	Nordisk/Inter- nasjonalt
Agder		3					13	8
Stavanger	3 ¹⁹	6		1	2		7 ²⁰	
Oslo	5 ²¹	7		2			68	5
Midt-Norge	4	7	1			1 ²²	36	12

¹⁷ Her teller også kapitler i bøker

¹⁸ Mange har et høyt antall deltakelse på konferanser. Dette skyldes i stor grad at de ulike delprosjektene deltar på de samme konferansene.

¹⁹ I tillegg er det skrevet en prosjektoppgave

²⁰ HUSK Stavangerregionen har vært mer aktive enn det kommer frem i denne tabellen, men vi mangler nøyaktige tall for en del av de ulike aktivitetene de har deltatt på

²¹ Inkludert fire prosjektoppgaver skrevet av bachelorstudenter

²² Antatt artikkel, men ikke publisert per mars 2010.

Formidlingsaktivitet – antall formidlinger i hver HUSK-region

Denne tabellen er ikke på noen måte uttømmende. Noen delprosjekter har gitt mer detaljert informasjon om formidlingsaktivitet enn andre og vi har dermed mer presis informasjon å fylle tabellen med for noen HUSK-prosjekter enn andre. Formidlingsaktiviteten spenner fra tidsrommet HUSK ble etablert til mars 2010. Vi har kun tatt med rapporter, artikler, bokkapitler og lignende som har blitt publisert eller antatt.

Alle HUSK-regionene påpeker at det formidles fra HUSK i deres undervisning av studenter, og dette fremkommer ikke i tabellen. Andre former for formidling som heller ikke kommer frem av tabellen ovenfor er: ulike former for kurs (HUSK Osloregionen har for eksempel en god del kursvirksomhet) og møter (blant annet med ulike offentlige etater), nyhetsbrev/informasjonsmailer, brosjyrer og kataloger, nettsideinformasjon og ulike former for reportasjer fra delprosjektene. Ikke alle har skrevet ned antallet nettverkssamlinger de har vært deltakere på og en del av forskjellen i formidlinger kan nok tilskrives dette. Det må påpekes at det utover denne oversikten foregår utstrakt formidlingsaktivitet i alle HUSK regionene.

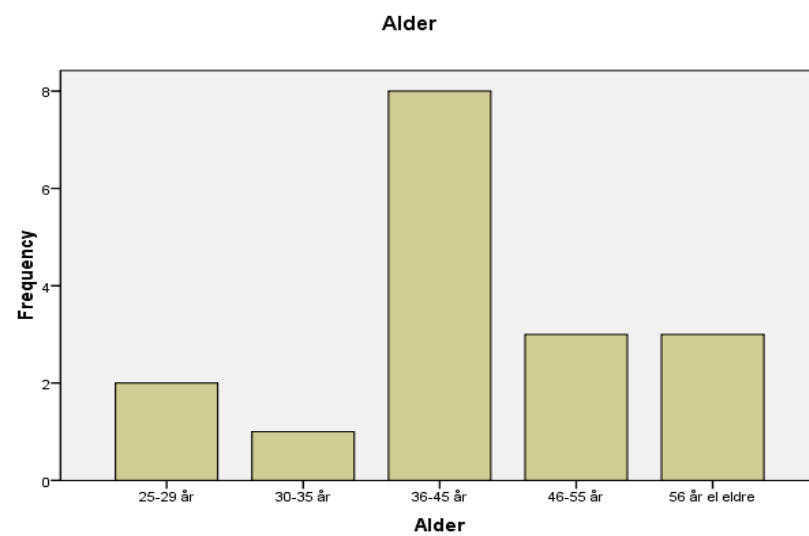
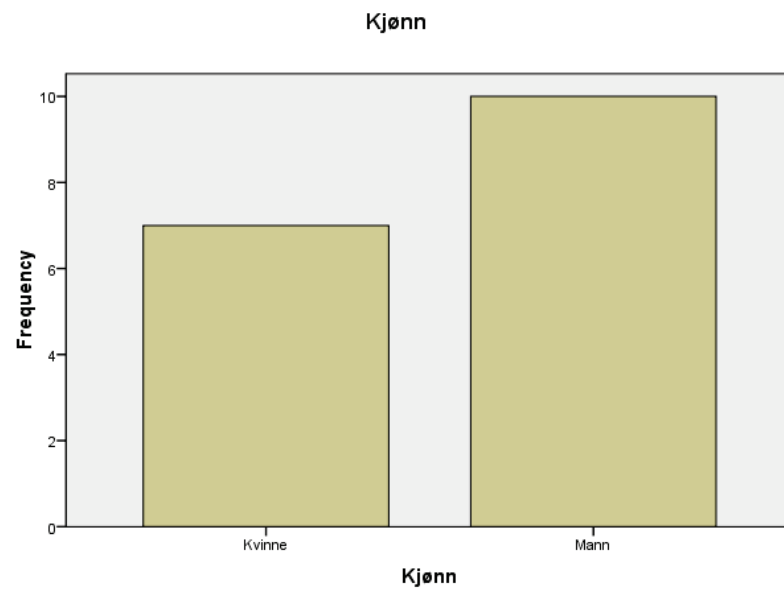
VEDLEGG 3

HUSK-brukerundersøkelsen, frekvensfordelinger

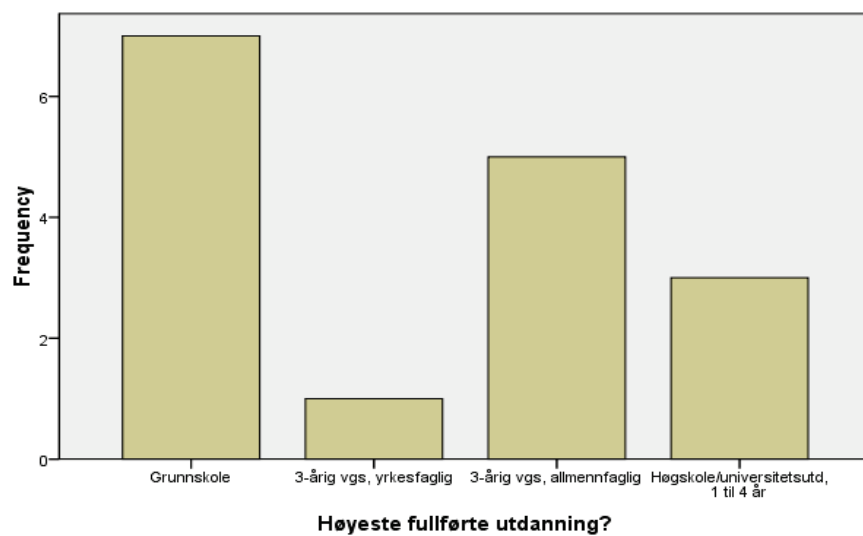
Descriptive Statistics	
	N
Kjønn	17
Alder	17
Høyeste fullførte utdanning?	16
Status, forsørgsmessig	17
Viktigste inntektskilde for tiden? (bare ett kryss)	17
Når var du for første gang i kontakt med: NAV/sosialkontoret (0=Vet ikke)	17
Når var du for første gang i kontakt med: Utviklingsenheten (0=Vet ikke)	11
Har du mottatt sosialhjelp jevnlig siden da?	17
Hvilken type hjelp har du fått fra sosialkontoret? Komme i arbeid	17
Hvilken type hjelp har du fått fra sosialkontoret? Få behandlingsplass	17
Hvilken type hjelp har du fått fra sosialkontoret? Økonomisk støtte	17
Hvilken type hjelp har du fått fra sosialkontoret? Øk rådgivning/gjeldsrådg	17
Hvilken type hjelp har du fått fra sosialkontoret? Skaffe bolig (midlert/varig)	17
Hvilken type hjelp har du fått fra sosialkontoret? Kontakt med andre hjelpeinstanser	17
Hvilken type hjelp har du fått fra sosialkontoret? Kval.stønad/midlert ytelser	17
Hvilken type hjelp har du fått fra sosialkontoret? Praksisplass/kurs	17
Hadde du hørt om forsøket HUSK før du ble spurt om å delta i denne us?	17
Har du i løpet av de to siste årene vært deltaker i prosjekter ved ditt soskontor?	16
Dersom "ja", hva handlet prosjektet om? Jobbsøking	17
Dersom "ja", hva handlet prosjektet om? Boligsøking	17
Dersom "ja", hva handlet prosjektet om? Individuell plan	17
Dersom "ja", hva handlet prosjektet om? Brukerrepresentant	17
Dersom "ja", hva handlet prosjektet om? STYRK	2
Dersom "ja", hva handlet prosjektet om? Annet	6
Opplevde du at deltakelsen var nyttig for deg?	8
Har du hatt samme saksbehandler på sosialkontoret de siste to år?	14
Har du hatt samme tiltakskonsulenten på sosialkontoret de siste to år?	16
Hvordan vil du beskrive kontakten med saksbehandleren din på sosialkontoret siste 2 år?	11

Hvordan vil du beskrive kontakten med tiltakskonsulenten din på utviklingsenheten siste 2 år?	17
Påstand 1:I hvor stor grad er saksbehandleren interessert i å finne gode løsninger for deg?	12
Påstand 2:I hvor stor grad er tiltakskonsulenten interessert i å finne gode løsninger for deg?	17
Har du blitt satt på tiltak de 2 siste årene som du ikke ville?	16
I hvor stor grad synes du at saksbehandleren: hører på dine synspunkter?	10
I hvor stor grad synes du at saksbehandleren: tar hensyn til dine synspunkter?	10
I hvor stor grad synes du at saksbehandleren: møter deg med respekt?	10
I hvor stor grad synes du at saksbehandleren: møter deg med vennlighet?	10
I hvor stor grad synes du at saksbehandleren: tar deg på alvor?	10
I hvor stor grad synes du at tiltakskonsulenten: hører på dine synspunkter?	17
I hvor stor grad synes du at tiltakskonsulenten: tar hensyn til dine synspunkter?	17
I hvor stor grad synes du at tiltakskonsulenten: møter deg med respekt?	17
I hvor stor grad synes du at tiltakskonsulenten: møter deg med vennlighet?	17
I hvor stor grad synes du at tiltakskonsulenten: tar deg på alvor?	17
Synes du det samlede tilbudet til deg har blitt bedre de siste to årene? (bolig, arbeid, helse)	17
Valid N (listwise)	0

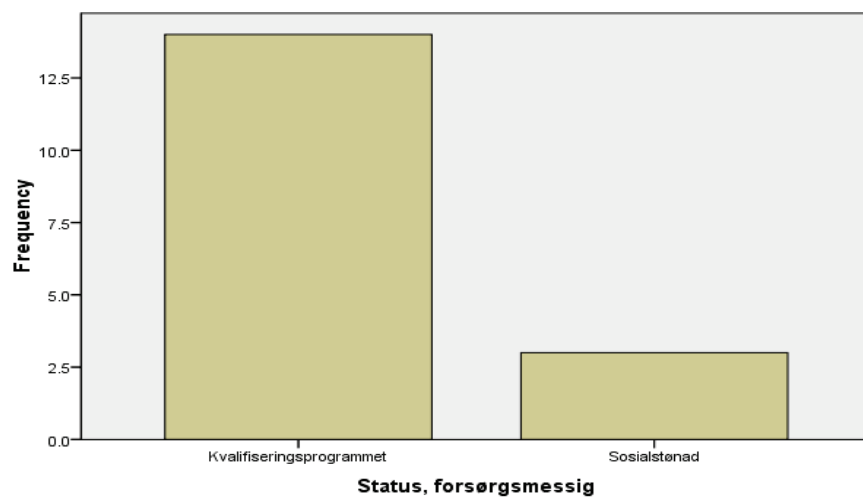
Frekvensfordelinger



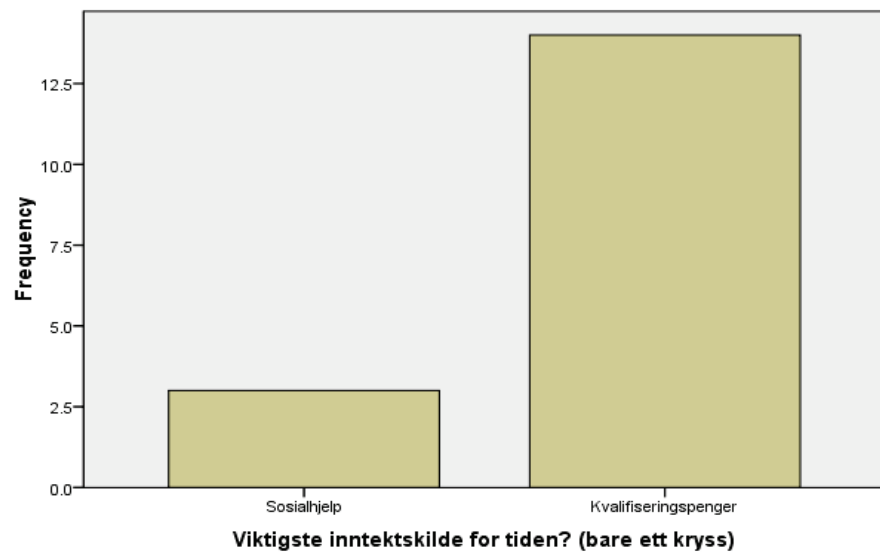
Høyeste fullførte utdanning?



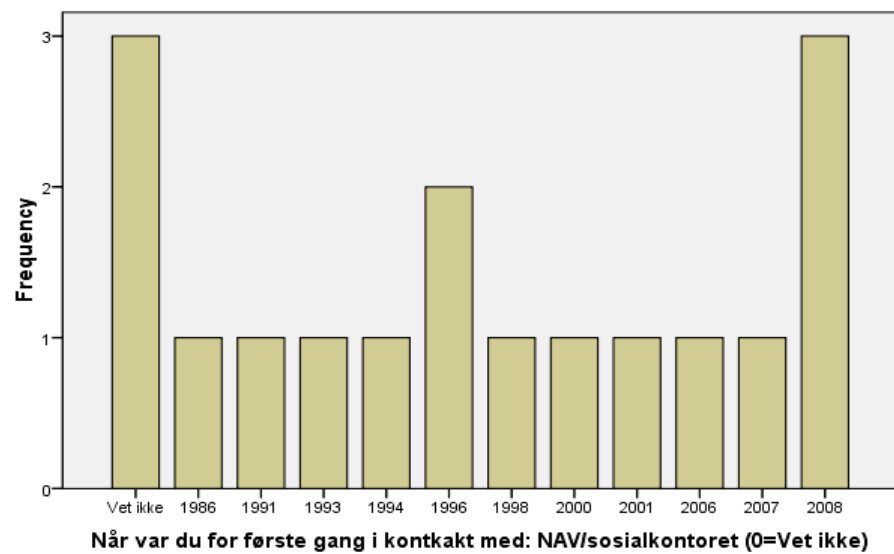
Status, forsørgsmessig



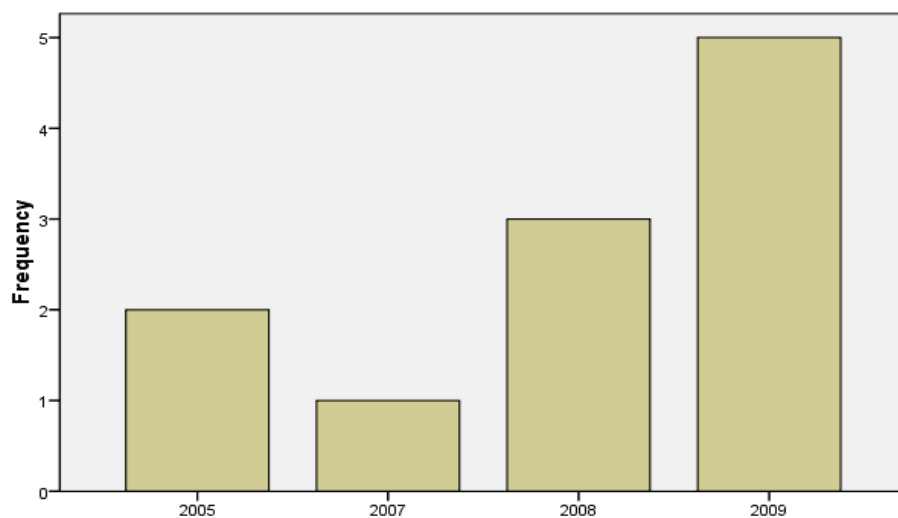
Viktigste inntektskilde for tiden? (bare ett kryss)



Når var du for første gang i kontakt med: NAV/sosialkontoret (0=Vet ikke)

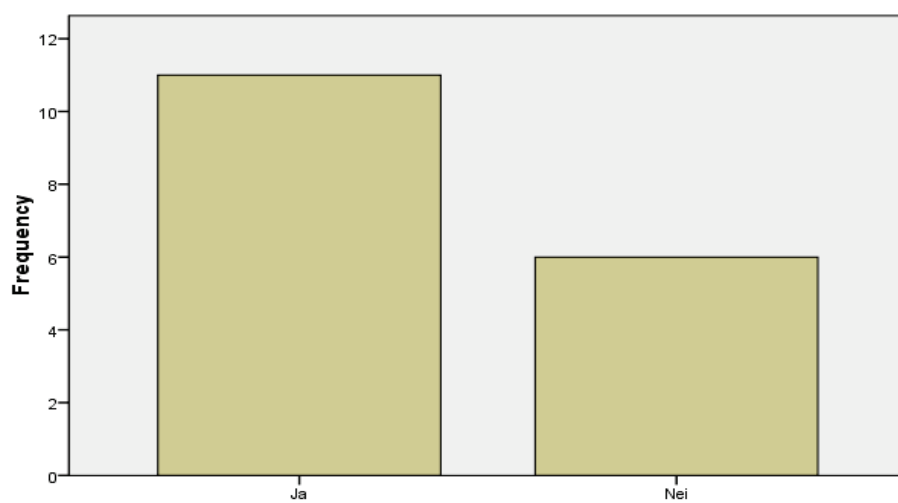


Når var du for første gang i kontakt med: Utviklingsenheten (0=Vet ikke)



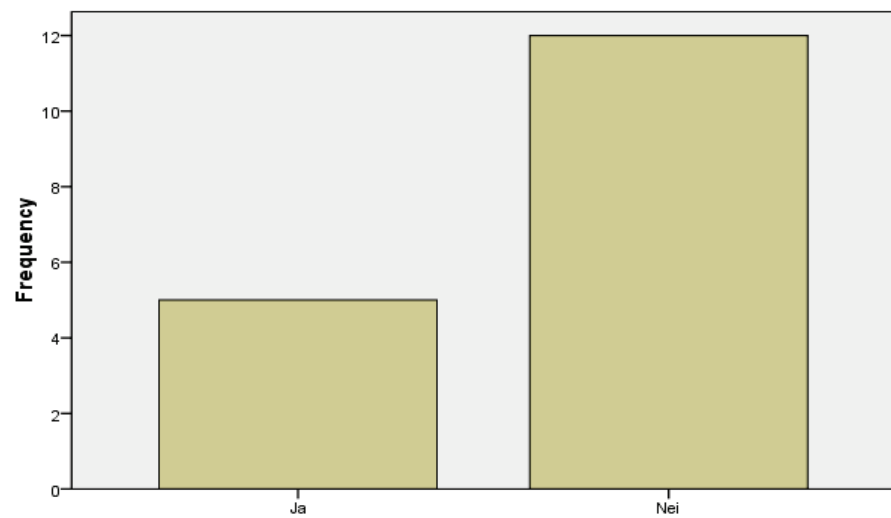
Når var du for første gang i kontakt med: Utviklingsenheten (0=Vet ikke)

Har du mottatt sosialhjelp jevnlig siden da?



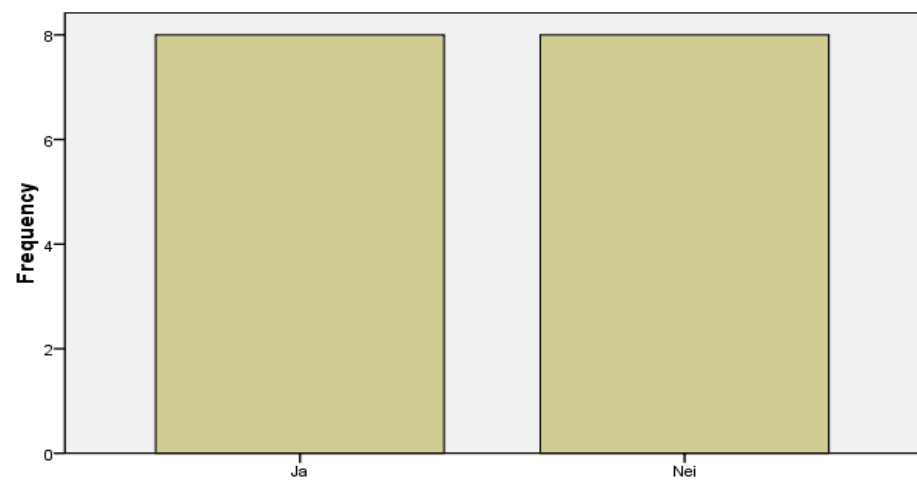
Har du mottatt sosialhjelp jevnlig siden da?

Hadde du hørt om forsøket HUSK før du ble spurt om å delta i denne us?



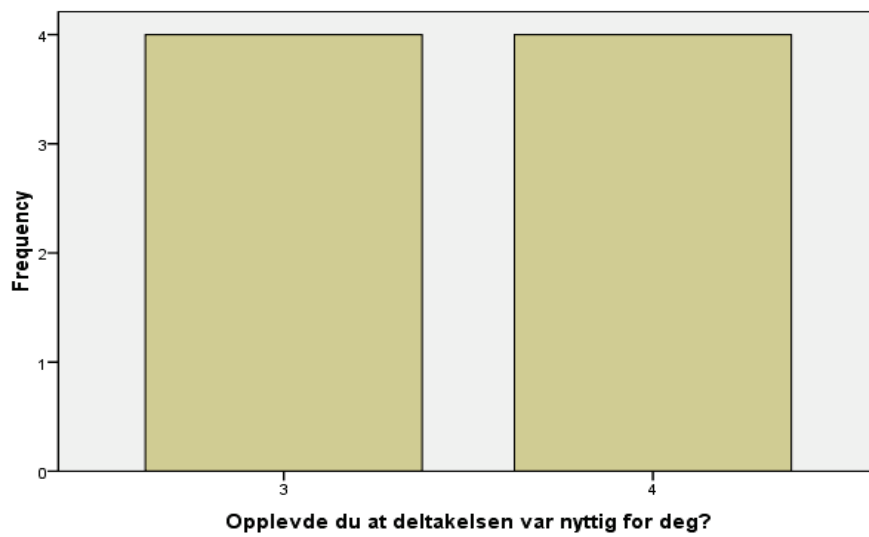
Hadde du hørt om forsøket HUSK før du ble spurt om å delta i denne us?

Har du i løpet av de to siste årene vært deltaker i prosjekter ved ditt soskontor?

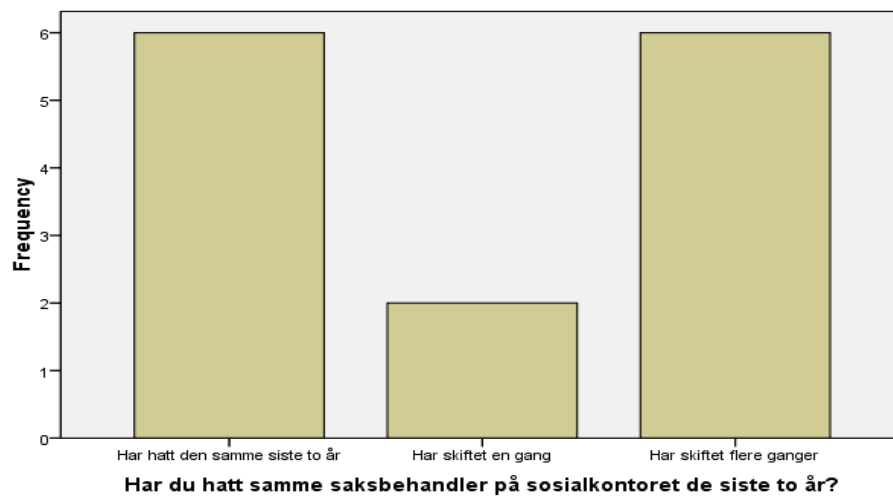


Har du i løpet av de to siste årene vært deltaker i prosjekter ved ditt soskontor?

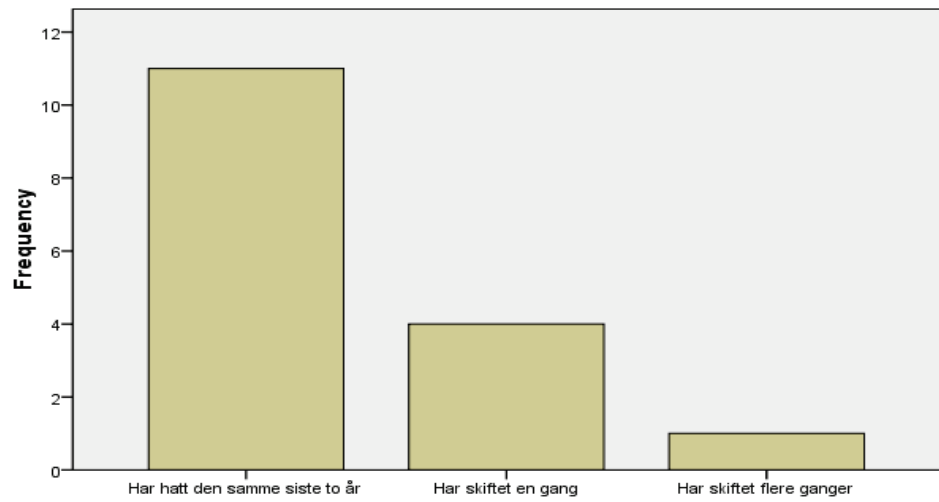
Opplevde du at deltakelsen var nyttig for deg?



Har du hatt samme saksbehandler på sosialkontoret de siste to år?

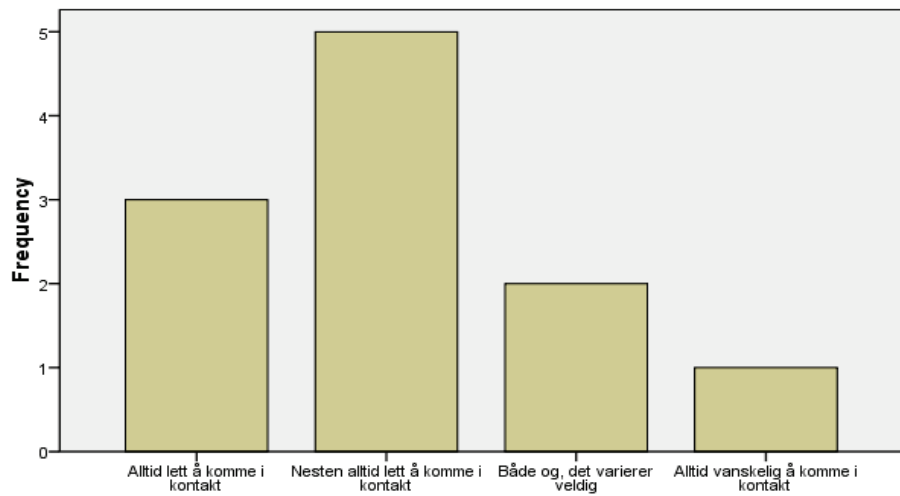


Har du hatt samme tiltakskonsulenten på sosialkontoret de siste to år?



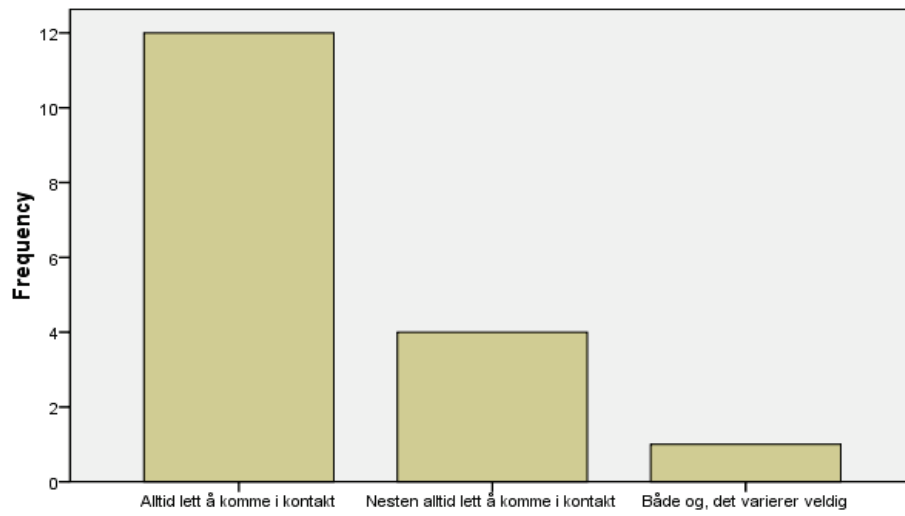
Har du hatt samme tiltakskonsulenten på sosialkontoret de siste to år?

Hvordan vil du beskrive kontakten med saksbehandleren din på sosialkontoret siste 2 år?



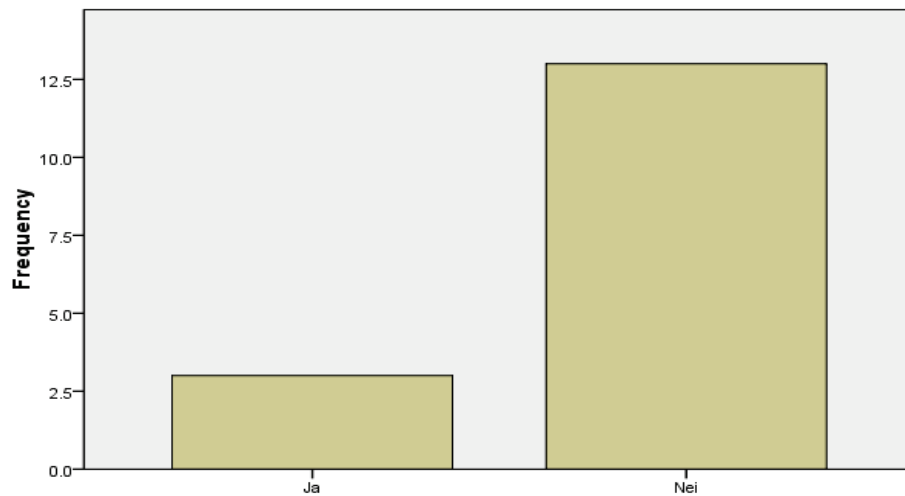
Hvordan vil du beskrive kontakten med saksbehandleren din på sosialkontoret siste 2 år?

Hvordan vil du beskrive kontakten med tiltakskonsulenten din på utviklingsenheten siste 2 år?



Hvordan vil du beskrive kontakten med tiltakskonsulenten din på utviklingsenheten siste 2 år?

Har du blitt satt på tiltak de 2 siste årene som du ikke ville?



Har du blitt satt på tiltak de 2 siste årene som du ikke ville?

Synes du det samlede tilbudet til deg har blitt bedre de siste to årene? (bolig, arbeid, helse)

