



N-8049 BODØ

Tlf. + 47 75 51 76 00 / Fax + 47 75 51 72 34

Publikasjoner kan også bestilles via nf@nforsk.no

Arbeidsnotat nr. 1013/08

ISSN-nr.: 0804-1873

Antall sider: 104

Prosjekt nr:

Prosjekt tittel: Evaluering av HUSK

Oppdragsgiver: SHdir/Arbeids- og velferdsdirektoratet
(NAV)

Pris:

kr. 75,-

***Evaluering av forsøket med nye samarbeidsformer mellom
forskning, utdanning, praksis og brukere – Høgskole- og
universitetssosialkontor (HUSK)***

Av

Trude Gjernes

Lise Lien

Trond Bliksvær

Ingrid Fylling

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 copyrighrettigheter.

FORORD

Det foreliggende arbeidsnotatet er den første delrapporten fra evalueringen av forsøket med nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, praksis og brukere - Høgskole og universitetssosialkontor (HUSK).

Denne rapporten er en gjennomgang av aktørene og aktivitetene i forsøket, evaluering av forsøksprosessen og en presentasjon av resultater fra en spørreskjemaundersøkelse blant ansatte i og brukere av sosialtjenesten.

Forskergruppen som står bak evalueringen består av Trude Gjernes (prosjektleder), Lise Lien, Trond Bliksvær og Ingrid Fylling.

Vi vil takke alle deltakerne i HUSK som velvillig har tatt i mot oss og bidratt med sine erfaringer og synspunkter.

Bodø 1. oktober 2008

INNHALDSFORTEGNELSE

FORORD	1
SAMMENDRAG.....	4
1. INNLEDNING.....	6
1.1 BAKGRUNN	6
1.2 RAPPORTENS INNHOLD.....	7
2. METODE	9
2.1 KVALITATIV DEL	9
2.2 KVANTITATIV DEL.....	11
3. HUSK AGDER	13
3.1 KORT SAMMENDRAG AV DELPROSJEKTENE	13
3.2 PARTENES ERFARINGER MED FORSØKSPROSESSEN	16
3.2.1 Kunnskap og praksisbasert forskning.....	16
3.2.2 Organisering og samarbeid.....	17
3.2.3 Relasjonen til SHdir.....	18
3.3 OPPSUMMERING	18
4. HUSK – STAVANGER.....	19
4.1 KORT SAMMENDRAG AV DELPROSJEKTENE	19
4.2 PARTENES ERFARINGER MED FORSØKSPROSESSEN	22
4.2.1 Kunnskap og praksisbasert forskning.....	22
4.2.2 Organisering og samarbeid.....	24
4.2.3 Relasjonen til SHdir.....	25
4.3 OPPSUMMERING	25
5. HUSK MIDT – NORGE (HUSK MN).....	26
5.1 KORT SAMMENDRAG AV DELPROSJEKTENE	26
5.2 PARTENES ERFARINGER MED FORSØKSPROSESSEN	29
5.2.1 Kunnskap og praksisbasert forskning.....	30
5.2.2 Organisering og samarbeid.....	31
5.2.3 Relasjonen til SHdir.....	32
5.3 OPPSUMMERING	32
6. HUSK OSLOREGIONEN.....	33
6.1 KORT SAMMENDRAG AV DELPROSJEKTENE	34
6.2 PARTENES ERFARING MED FORSØKSPROSESSEN	35
6.2.1 Kunnskap og praksisbasert forskning.....	36
6.3 ORGANISERING OG SAMARBEID.....	37
6.3.1 Relasjonen til SHdir.....	38
6.4 OPPSUMMERING	38
7. KVANTITATIV UNDERSØKELSE.....	40
7.1 SPØRRESKJEMAUNDERSØKELSE BLANT ANSATTE I SOSIALTJENESTEN.....	40
7.1.1 Design og utvalg.....	40
7.1.2 Svarmønstre blant de som deltok i undersøkelsen	41
7.1.3 Bakgrunn	42
7.2 BRUKERES ERFARINGER MED SOSIALTJENESTEN	58
7.2.1 Innledning og metodisk gjennomføring.....	58
7.2.1 Hvem er brukerne i utvalget?	60
7.2.2 Kontakt med sosialkontoret.....	60
7.2.3 Erfaringer med hjelpens treffsikkerhet	61
8. SOSIAL- OG HELSEDIREKTORATETS ROLLE I FORSØKET HUSK	62

8.1	FORSØKETS ORGANISATORISKE FORANKRING OG OPPBYGGING	62
8.1.1	Økonomi	64
8.2	SHDIR - TILNÆRMING OG VIRKEMIDLER	64
8.2.1	Direktoratets rolle i HUSK-forsøket – organisering og prosess	65
8.2.2	Ledelse	65
8.3	STYRINGSGRUPPE, REFERANSEGRUPPE OG EKSPERTGRUPPE	66
8.3.1	Ekspertgruppen	66
8.3.2	Referansegruppen	67
8.3.3	Styringsgruppen	68
9.	VURDERING AV FORSØKSPROSESSEN	70
9.1	DEL A. GJENNOMGANG AV AKTØRER OG AKTIVITETER I FORSØKSPERIODEN	70
9.2	DEL B. EVALUERING AV FORSØKSPROSESSEN	71
9.2.1	Kunnskapssyn og praksisbasert forskning	71
9.2.2	Organisasjon og samarbeid	73
9.2.3	Likeverdighet	75
9.2.4	Forskerrollen utfordres	75
9.2.5	Bruker – praktiker rollene	76
9.2.6	Brukermedvirkning	76
9.2.7	Uhensiktsmessige tiltak	78
9.2.8	Formidling	78
9.3	DEL C. RESULTATER	78
9.3.1	Oppnådde resultater i henhold til strategiske mål	78
9.3.2	Direktoratets tilnærming og virkemidler	80
9.3.3	Forsøkets tre strategiske mål	81
9.4	INNSPILL TIL FORSØKSPROSESSEN VIDERE	81
	REFERANSER	83
	SPØRRESKJEMA TIL BRUKERE AV SOSIALE TJENESTER	84
	KUNNSKAPSGRUNNLAG OG KOMPETANSEUTVIKLING I SOSIALTJENESTEN	91

SAMMENDRAG

Sosial- og helsedirektoratet (SHdir) iverksatte i 2006 forsøket med høgskole - og universitetssosialkontor (HUSK). Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV) overtok ansvaret for forsøket i mars 2008. Universitetet i Stavanger, Universitetet i Agder, universitetet og Høgskolen i Trondheim og høgskolene i Oslo (Høgskolen i Oslo og Diakonhjemmets sosialhøgskole) deltar i forsøket med sine lokale prosjekt og delprosjekter. Siktemålet med forsøket er å utvikle nye og videreutvikle etablerte og likeverdige arbeidsformer mellom sosialkontortjenesten, forskning, utdanning og brukere for å styrke kunnskap og kvalitet i tjenesten. Nordlandsforskning har ansvaret for evalueringen av forsøket. Evalueringen er delt inn i tre deler. En deskriptiv gjennomgang av aktørene og aktivitetene i forsøksperioden (A), en evaluering av forsøksprosessen (B) og en evaluering av resultatene som er oppnådd (C).

Del A

HUSK – Agder er en videreføring av et tidligere prosjektsamarbeid i Praksis Sør. HUSK-Agder er et samarbeid mellom Universitetet i Agder, brukerorganisasjonen ROM og fem kommuner. Prosjektet har 6 delprosjekter. Hvert delprosjekt har styringsgruppe hvor forskning, undervisning, praksis og brukere er representert, prosjektene ledes av forskere. Delprosjektene deltar i fellessamlinger og arrangerer egne temaspesifikke seminarer med sine samarbeidspartnere og øvrige interesserte. Brukerperspektivet og samarbeidsproblematikk står sentralt i HUSK-Agder.

HUSK – Stavanger har 11 delprosjekter. Delprosjektene har styringsgrupper der alle partene i forsøket er representert. Delprosjektene ledes av forskere, noen også av brukere. Stavanger har tre satsingsområder: brukermedvirkning, utvikling og konsekvenser av NAV reformen og implementering av kunnskap. HUSK Stavanger har ansatt brukere som rådgivere i 50 % stillinger, og som er aktivt involvert i forskningsaktiviteter og prosjektledelse.

HUSK – Midt-Norge (MN) har 9 delprosjekter, i tillegg kommer Fellesprosjektet som er et felles prosjekt for alle de lokale HUSK-prosjektene. Delprosjektene ledes av forskere med representanter fra forskning, undervisning, praksis og brukere. Brukerrepresentasjonen er likevel i stor grad indirekte i HUSK MN. Delprosjektene er organisert inn i tre perspektiver: minoritetsperspektivet, brukerperspektivet og praksisperspektivet.

HUSK Osloregionen består av seks delprosjekter hvor hovedfokus er på brukernes behov og praksisfeltet. Det er etablert styringsgruppe og referansegruppe i tilknytning til det lokale prosjektet som består av brukere, praktikere og forskere, det er også opprettet prosjektgrupper i tilknytning til hvert delprosjekt. Ett av delprosjektene er brukerstyrt, de øvrige ledes av kommunalt ansatte. Brukerperspektivet er fremtredende i HUSK Osloregionen.

Del B

Evalueringen av forsøksprosessen viser at:

- Deltakerne i HUSK beskriver forsøket som interessant og lærerikt, men vanskelig.
- Forskningsprosessene beskrives som interessante, men tidkrevende og gjør det vanskelig å imøtekomme publiseringskravene i akademia.
- Alle kunnskapstypene er representert; det vil si forskning, praksis og brukerkunnskap.
- Delprosjektene kan deles inn i 4 kategorier: (1)Forskning, (2) fagutvikling, (3) sosialt arbeid/brukerrettede tiltak, (4) utvikling av utdanningstilbud.
- Brukerne synes å ha betydelig innflytelse og får stor oppmerksomhet, særlig i HUSK Osloregionen og HUSK-Stavanger.
- Praktikernes erfaringer synes å få lite oppmerksomhet. De systemiske forutsetninger for å drive godt sosialt arbeid synes heller ikke å ha fått et prioritert.
- HUSK er tildels involvert i utdanningene med undervisning, masteroppgaver, dr. gradsprosjekt.
- Brukerrepresentantene som mottar honorar beskriver avlønningen som for lav i forhold til arbeidsinnsats.
- Forankringen i praksisfeltet er generelt svak.
- Likeverdighetsprinsippet er uklart og blir ulikt fortolket av de lokale prosjektene. Spørsmålet er om likeverdighet skal bety at alle parter skal ha lik innflytelse i alle saker?
- Direktoratet har endret den organisatoriske strukturen i forsøket fordi HUSK ble overført fra SHdir til Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV), og for bedre å tilpasse seg driftsfasen i prosjektet.

Del C

Resultater av spørreundersøkelser:

- Det de ansatte i sosialtjenesten er mest tilfreds med når det gjelder egne tjenester er: ventetid, tilgjengelighet og saksbehandlingstid. Det de ansatte var minst tilfreds med var bruk av individuell plan. Tilfredsheten var også relativt lav når det gjelder brukermedvirkning.
- Resultatene peker i retning av et ønske om at forskningen på feltet skal bli mer forankret i praksis. Samtidig er det også mange som er enig i at man trenger en praksis som er basert på forskning.
- Undersøkelsen tyder på at en relativt stor del av de ansatte i sosialtjenesten ikke opplever forskningsbasert kunnskap som relevant for sitt daglige virke.
- Samtidig er de ansatte generelt positive til *verdien* av forskningsbasert praksis, nærmere bestemt for utviklingen av sosialt arbeid som fagfelt og for å gi økt status til yrket.
- Foruten tidspress er det at man har vanskelig for å se gevinsten/relevansen, og at formidlingen av stoffet er vanskelig tilgjengelig, som beskrives som hindre for å utvikle en forskningsbasert praksis.
- Det er begrenset bruk av frikjøp eller andre tilsvarende ordninger for å frigjøre tid til arbeid i et HUSK-prosjekt.
- Samlet tegnes det et bilde av en viss grad av motivasjon, og gode intensjoner for å delta i HUSK-prosjekter, men at rammevilkårene ikke er romslige nok til at mange ansatte kan engasjere seg vesentlig i forskning.

1. INNLEDNING

Sosial- og helsedirektoratet vedtok i 2006 at Universitetet i Stavanger, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU) og Høgskolen i Trondheim, Høgskolen i Oslo og Diakonhjemmets sosialhøgskole, og Høgskolen i Agder skulle delta i forsøket med høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK), Høgskolen i Agder ble senere gjort til Universitetet i Agder. I denne forbindelse gjennomfører Nordlandsforskning en prosess – og effektevaluering av forsøket med nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, praksis og brukere. Formålet med evalueringen er å undersøke om og på hvilke måter HUSK har bidratt til å styrke kunnskapsgrunnlaget innenfor sosialtjenesten, og kvaliteten på tjenestene. Evalueringen skal undersøke om HUSK er et hensiktsmessig virkemiddel for å styrke kvaliteten på kommunale sosiale tjenester, og gi anbefalinger og innspill for eventuelle videre satsinger. Fra mars 2008 er ansvaret for den kommunale sosialtjenesten på direktoratsnivå overført fra Sosial- og helsedirektoratet (SHdir) til Arbeids- og velferds direktoratet (NAV). Av dette følger at Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV) har fått ansvaret for HUSK-forsøket. Midler til forsøket dekkes fortsatt både av Arbeids- og inkluderingsdepartementet og Helse- og omsorgsdepartementet.

Dette er den første av to delrapporter i evalueringen av HUSK. Rapporten beskriver kort bakgrunnen for forsøksprosjektet og evalueringens fremgangsmåte (kapittel 1). Deretter presenteres det metodiske opplegget (kapittel 2). Det etterfølges av en presentasjon av hvert av de fire lokale prosjektene, delprosjektene og hvordan deltakerne i prosjektet opplever forsøksprosessen (kapittel 3-6). Det neste kapitlet (kapittel 7) er en spørreskjemaundersøkelse blant ansatte i sosialtjenesten, med en påfølgende spørreskjemaundersøkelse av brukernes erfaringer med sosialtjenesten. Deretter presenterer vi en studie av Sosial- og helsedirektoratets rolle i forsøket HUSK (kapittel 8). Rapporten avsluttes med evaluators vurderinger av forsøksprosessen, og noen innspill til forsøket videre (kapittel 9).

1.1 BAKGRUNN

Hovedhensikten med det nasjonale forsøket HUSK er å videreutvikle samt utvikle nye samarbeidsformer mellom sosialkontortjenesten, forskning, utdanning og brukerne, for å styrke kunnskap og kvalitet i sosialtjenesten. Forsøket bygger videre på tidligere kompetansesatsinger, som Utviklingsprogrammet (1991-1994), Styrkingsprogrammet (1994-1997) og Handlingsplanen Kunnskap og brubygging (1998-2001). Forsøket skal gjennomføres i henhold til Lov om sosiale tjenester, der målet er å fremme økonomisk og sosial trygghet, bedre levevilkårene for vanskeligstilte, bidra til økt likeverd og likestilling, samt forebygge sosiale problemer. Forsøket 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 (jfr. Sosial- og helsedirektoratet 2005a).

Arbeidet med å styrke kunnskapen og kvaliteten i sosialtjenesten skal føres frem, gjennom følgende tre strategiske mål:

1. Fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom forskning, utdanning, sosialtjenesten og bruker
2. Styrke praksisbasert forskning i sosialtjenesten
3. Undersøke om kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse er styrket

HUSK er et svært interessant forsøksprosjekt fordi det å utvikle et slikt samarbeid er relativt nytt i Norge, og fordi denne nye samarbeidsformen utfordrer tradisjonelle måter å tenke kunnskapsutvikling på.

Undersøkelser (Sosial- og helsedirektoratet 2005b) viser også behov for en tettere kobling mellom utdanningsinstitusjonene og praksisfeltet. Nylig uteksaminerte sosialarbeidere bringer med seg ny kunnskap ut i praksisfeltet, men den blir sjelden implementert eller tatt i bruk på arbeidsplassen. De nye sosialarbeiderne tar heller inn over seg den arbeidspraksis som er vanlig ved det kontoret de kommer til. Denne praksisen innebærer at de nye kunnskapene og tenkemåtene som nylig uteksaminerte sosialarbeidere bringer med fra utdanningsinstitusjonene ikke får den bruksverdien de kunne hatt i en organisasjon som er mer åpen for ny kunnskap og nye tenkemåter. Sosialarbeiderutdanningene har på den annen side blitt kritisert for å dra praksisfeltet for lite inn i undervisningen av fremtidige sosialarbeidere. Det er derfor behov for tettere bånd mellom praksisfeltet og utdanningsinstitusjonene. En samarbeidsform som binder sammen utdanning, praksis og forskning til gjensidig nytte.

Hensynet til brukernes medvirkning og innflytelse er i dag et sentralt prinsipp innenfor velferdsstatens tjenesteyting. Undersøkelser (Eriksen 2001, Djuve og Kavli 2006) viser imidlertid at interessen for å invitere brukerne til å medvirke i sin egen sak varierer blant sosialarbeidere. Det er derfor behov for å undersøke de involverte aktørenes perspektiver på og refleksjoner rundt brukermedvirkning. Slik medvirkning hviler på (minst) tre ulike begrunnelser eller argumenter (Kavlie og Andersen 2006): Demokratiargumentet, effektivitetsargumentet og kvalitetssikringsargumentet. Demokratiargumentet handler om rett til deltakelse og innflytelse over tiltak som skal iverksettes overfor en selv. Effektivitetsargumentet knyttes mer til selve tilbudet som utvikles, og handler om at brukeres innflytelse over tilbud sikrer mer effektive tilbud fordi man da kan målrette tilbudene i forhold til det som brukeren ønsker eller har behov for. Det tredje argumentet fokuserer på kvalitetssikring, og på at brukeres innflytelse bidrar til kvalitetssikring fordi brukeren kan gi nyttig informasjon og komme med verdifulle innspill som er vesentlig for å kunne utvikle tilbud som er godt tilpasset den enkelte.

1.2 RAPPORTENS INNHOLD

Evalueringen vil generelt inneholde tre deler:

- A. En deskriptiv gjennomgang av aktørene og aktivitetene i forsøksperioden.
- B. Evaluering av forsøksprosessen
- C. Evaluering av resultatene som er oppnådd.

I denne delrapporten legger vi særlig vekt på forsøksprosessen, men rapporten inneholder også grundige beskrivelser av aktører og aktiviteter i kapitlene 2-5. Det er så vidt tidlig i forsøket vanskelig å presentere resultat i forhold til de strategiske målene for prosjektet som helhet, men vi vil likevel kunne antyde noen foreløpige resultater ut fra det datamaterialet som foreligger per i dag. Oppdragsgiver ønsker at evalueringen skal dekke områdene kunnskapssyn og praksisbasert forskning, organisering, samarbeid og temaområder, forankringen i NAV, suksesskriterier, uhensiktsmessige tiltak og arbeidsprosesser og formidlingsvirksomhet. Rapporten legger størst vekt på de to første områdene. Det er på det nåværende tidspunkt ikke mulig å gi utfyllende svar på flere av de spørsmål som oppdragsgiver etterspør. Årsaken er at denne delrapporten kommer tidlig i forsøksprosessen. Flere av delprosjektene hadde ikke vært virksomme mer en et halvt år da vi gjennomførte vår intervjuundersøkelse tidlig vinteren 2008, og flere understreket at delprosjektene bar preg av å være i oppstartfasen. Det foreligger heller ikke tilstrekkelig med publikasjoner som kan danne grunnlag for en adekvat dokumentanalyse av kunnskapssyn. Vi må derfor nøye oss med å antyde hvilke kunnskapstyper som synes å prege utformingen og gjennomføringen av prosjektene. På intervjuetidspunktet hadde heller ingen av de prosjektene vi har foretatt kvalitative undersøkelser i blitt en del av NAV. Selv om flere delprosjekter omhandler NAV kan vi ikke på det nåværende tidspunkt si noe dekkende om i hvilken grad forsøket HUSK er forankret i NAV. Etter våre vurderinger er det også for tidlig å si noe om suksesskriterier. I våre data er det oppgitt ett uhensiktsmessig tiltak, som blir kort beskrevet i rapporten. Vi regner med at datagrunnlaget for neste delrapport vil være mer utfyllende, og gi anledning til mer fyllestgjørende beskrivelser og vurderinger.

Denne evalueringen vil generelt identifisere og vurdere prosessene i de lokale prosjektene og delprosjektene, og om de lokale forsknings- og utviklingsprosjektene ivaretar de faglige og organisatoriske kravene som ligger til grunn for forsøket. Evalueringen vil legge vekt på at kunnskapen og kompetanseaktivitetene skal skje ute i fag – og tjenestefeltet og være tett knyttet til de ansattes og brukernes hverdagslige sammenheng, og at utformingen og gjennomføringen av de lokale prosjektene foregår i et likeverdig samarbeid mellom aktørene på lokalt nivå. Evalueringen tar først og fremst opp:

- hvilke kunnskapstyper eller kunnskapsformer som preger utformingen og gjennomføringen av de lokale prosjektene og delprosjektene i HUSK, og hvordan praksisforskning blir forstått. Er noen kunnskapstyper mer fremtredende enn andre? I hvilken grad er HUSK forankret i utdanningene?
- 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/utdanningspersonell, tjenesteytere og brukere gjensidig og på likeverdige måter kan formidle erfaringer og synspunkter knyttet til prosjektene? Hvordan fungerer samarbeidet mellom partene, og hvordan forholder partene seg til brukermedvirkning?

Evalueringen inneholder også en vurdering av direktoratets rolle i forsøket, og resultater fra to spørreundersøkelser (spørreundersøkelsene er nærmere beskrevet i kapittel 7).

2. METODE

Formålet med denne evalueringen er å undersøke om og på hvilke måter HUSK har bidratt til å styrke kunnskapsgrunnlaget innenfor sosialtjenesten og kvaliteten på tjenestene. Den skal undersøke om HUSK er et hensiktsmessig virkemiddel for å styrke kvaliteten på sosiale tjenester, og gi anbefalinger og innspill for eventuelle videre satsinger. Evalueringen består av en prosessevaluering og en effektevaluering. Effektevalueringen søker i hovedsak å gi svar på hvilke virkninger et tiltak har, og i noen grad antyde hva i tiltaket som gir de ulike effektene, mens prosessevalueringer gjennom en mer inngående beskrivelse av det prosessuelle forløpet forsøker å gi svar på hvordan endringer finner sted og hvorfor en får bestemte resultater. For å belyse problemstillingene tilknyttet evalueringen og undersøke forsøksprosessen og effekten av forsøket HUSK har evaluator gjennomført fire delstudier. Det første delstudiet er en kvalitativ undersøkelse av forsøket og forsøksprosessen basert på dokumentstudier og intervjuundersøkelser. Det andre delstudiet er en spørreskjemabasert undersøkelse med eksperimentdesign til ansatte i sosialkontorene. Den tredje delundersøkelsen er en spørreskjemabasert undersøkelse med eksperimentdesign til brukere av sosialtjenesten. Den fjerde delundersøkelsen er en dokument- og intervjubasert undersøkelse av direktoratets rolle i HUSK. Evalueringen anvender altså en kombinasjon av kvantitative og kvalitative metoder. Ved bruk av kvantitative metoder er man opptatt av å generere systematiske og sammenlignbare data som kan kvantifiseres og telles. Dette tallmaterialet danner så grunnlaget for analyse av mønstre og sammenhenger. Ved kvalitative metoder er det egenskapene eller karaktertrekkene ved fenomenet man er opptatt av, og teksten fremfor tall (Repstad 1987, Hellevik 1991). Kvalitative studier søker forståelse av informantenes synspunkter og de meninger som regulerer deres praksis.

2.1 KVALITATIV DEL

Det kvalitative datamaterialet består i hovedsak av intervjudata og ble samlet inn gjennom intervju med enkeltaktører og grupper, uformelle samtaler med deltakere i HUSK på konferanser og møter og gjennom noen dokumentstudier. Datainnsamlingen ble gjennomført vinteren/våren 2008.

De fleste intervjuene ble foretatt ansikt til ansikt, men det ble også foretatt noen telefonintervjuer med informantene. Vi har gjennomført formelle semistrukturerte intervju med følgende aktører:

- samtlige lokale prosjektledere
- delprosjektledere for tre delprosjekter i hvert lokalt prosjekt
- brukerrepresentanter tilknyttet delprosjekter i hvert lokalt prosjekt
- representanter for praksisfeltet tilknyttet tre delprosjekter i hvert lokalt prosjekt
- enkelte studenter¹

Det ble også foretatt gruppeintervjuer med ekspertgruppen, referansegruppen og styringsgruppen samt med representanter for forsøket HUSK i SHdir. Disse intervjuene hadde også en semistrukturert form.

¹ Dette er praktikere som er i et studieløp.

Vi har intervjuet 11 brukere, 11 praktikere og 20 forskere/undervisere/administratorer. Samlet sett har vi gjennomført 46 intervjuer. I tillegg deltok Nordlandsforskning på enkelte møter. Vi fikk viktig informasjon om forsøket på den måten; vi hadde også uformelle samtaler med flere deltakere i de lokale HUSK-prosjektene og delprosjektene som også bidro med utfyllende og relevant informasjon om forsøksprosessen. Vi deltok på nettverkssamlingen for HUSK i Stavanger høsten 2007, formidlingskonferansene i Tromsø, Bergen, Oslo og Trondheim høsten 2007, enkelte prosjektleder-samlinger og møter i ekspertgruppen. Dette representerte også gode anledninger til formelle og uformelle samtaler med de ulike partene i prosjektet HUSK. Det ble utarbeidet intervjuguider tilpasset hver enkelt part i forsøket, det vil si brukere, praktikere, forskere og undervisningspersonell. Partene fikk likevel i nokså like spørsmål. Det var viktig å undersøke om en sak eller situasjon ble oppfattet likt eller ulikt alt etter den posisjonen informantene hadde i prosjektet. Intervjuene varte mellom en og to timer. De ble tatt opp på bånd og deretter transkribert.

Spørsmålene som ble stilt til brukerne tok for eksempel for seg tema som: egen bakgrunn, hvordan brukerne ble rekruttert til HUSK og hvilke konkrete arbeidsoppgaver brukerne ivaretar i delprosjektene. Det var også viktig å undersøke brukernes forståelse av begrepet brukermedvirkning, hvordan de oppfatter at brukermedvirkning blir praktisert i delprosjektene, hvordan de oppfattet prinsippet om likverdighet som står sentralt i HUSK og hva brukerne oppfatter som sin sentrale rolle i HUSK

Til praktikerne ble det blant annet stilt spørsmål om kunnskapssyn og hvilke kunnskaper de mente å ha bruk for i sitt daglige virke som sosialarbeidere. Vi spurte om sosialarbeiderens / praksisfeltets rolle i HUSK-prosjekter; det var også viktig å undersøke i hvilken grad de mente at HUSK ble oppfattet som interessant og var forankret i ledelsen og blant andre sosialarbeidere i egen kommune. Intervjuene inneholdt spørsmål om brukermedvirkning og hvordan NAV reformen påvirker mulighetene til å delta i HUSK. Likeverdighetsprinsippet og samarbeidet mellom de fire partene i delprosjektene praktikerne deltar i var også et viktig tema.

Prosjektlederne og forskerne/ undervisningspersonell fikk blant annet spørsmål om oppbyggingen og organiseringen av de lokale HUSK-prosjektene og delprosjektene. Vi spurte også om hvordan den enkelte var rekruttert inn i prosjektet og hvilke kunnskaper de ønsket å utvikle i regi av HUSK. Forståelsen og praktiseringen av brukermedvirkning og konsekvensene av den pågående NAV reformen var også et tema i disse intervjuene. Intervjuene inneholdt spørsmål som ga informantene anledning til å gi uttrykk for hva de mente å lykkes med og hva som ikke fungerte tilfredsstillende i de lokale prosjektene og delprosjektene. Vi spurte for eksempel om kontakten med kommunene/ praksisfeltet, brukere og brukerorganisasjoner og i hvilken grad HUSK var integrert i undervisningen ved universiteter og høyskoler. Formidlingsaktiviteter ble også tatt opp i disse intervjuene. I intervjuene forsøkte vi å dekke de seks temaområdene som er sentrale i forsøksprosessen (Kunnskapssyn og praksisbasert forskning, Organisering, samarbeid og temaområder, Forankringen i NAV, Suksesskriterier, Uhensiktsmessige tiltak og arbeidsprosesser og Formidling), men i og med at intervjuene var semistrukturert var det åpnet for at informantene kunne bringe inn problemstillinger og temaområder som de selv oppfattet som relevante og påtrengende. Det var heller ikke relevant å intervju alle partene i prosjektene like grundig om alle temaområdene.

Det ville ikke være ressursmessig mulig å intervju alle deltakerne i de lokale HUSK-prosjektene og delprosjektene. Det var derfor nødvendig å gjøre et utvalg. Vi valgte å intervju deltakere i tre av delprosjektene i de fire regionene. Utvalget av delprosjekt er basert på prosjektenes tema. Vi var også i

kontakt med prosjektledere for å få innspill til å bestemme utvalget. Dette ble gjort blant annet for å sikre at de delprosjektene som ble valgt ut var i drift. I og med at brukermedvirkning /brukerperspektiv står svært sentralt i HUSK ble det lagt vekt på at vi skulle intervju deltakere i ett delprosjekt med brukermedvirkning/brukerperspektiv som hovedtema i hver region. Samarbeidsformer står også sentralt i forsøket det var derfor rimelig å intervju deltakere i delprosjekter hvor det ble lagt vekt på dette temaet. Det ble også gjort intervjuer med flere delprosjekter som vektlegger minoritetsproblematikk.

Beskrivelsene av alle de lokale prosjektene og delprosjektene er basert på dokumenter og personlige intervju med deltakere i prosjektene. Dokumentene som ligger til grunn for beskrivelsene består av prosjektsøknader, årsrapporter for 2007 og et foreløpig utkast til prosjektkatalog som var under utarbeidelse i Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV). HUSK-forsøket er under utvikling, det er derfor viktig å være oppmerksom på at de lokale HUSK-prosjektene kan ha etablert ytterligere delprosjekter etter at vi avsluttet datainnsamlingen for denne delrapporten. Det kan også tenkes at enkelte delprosjekter har endret retning og problemstilling, og at deltakere har kommet til eller trukket seg. Slike endringer vil i så fall bli beskrevet i neste delrapport.

Evaluator deltok på møter i enkelte delprosjekter. Dette ga god innsikt i hvilke problemstillinger som var påtrengende på det aktuelle tidspunktet og et lite innblikk i samhandlingsrelasjonene mellom partene i delprosjektene.

2.2 Kvantitativ del

Evalueringsens kvantitative del er delt inn i to. Det ble sendt en spørreundersøkelse til ansatte elektronisk, ved bruk av det internett-baserte programmet Questback, og det ble sendt en spørreundersøkelse i papirutgave til sosialkontorene som brukerne skulle svare på.

Spørreskjemaundersøkelsen(e) ble designet med sikte på å undersøke endringer over tid og i hvilken grad eventuelle endringer kan tilskrives deltakelse i HUSK. Vi valgte det som i metodelitteraturen blir omtalt som et ”kvasi-eksperimentelt” design, hvor vi valgte ut to grupper av kommuner: Kommuner med deltakelse i HUSK-prosjekter, og kommuner uten deltakelse i HUSK-prosjekter (”kontrollkommuner”). Meningen var å gjøre målinger i begge grupper av kommuner på to tidspunkt; først ved oppstarten av HUSK, og to år senere etter at HUSK har hatt mulighet til å ”virke” en tid.

Et utkast av begge spørreskjemaer ble sendt til involverte instanser (blant annet oppdragsgiver og kvalitetssikringsgruppen for prosjektet) for kommentarer og innspill. Vi fikk skjemaet forhåndstestet av personer (ansatte og brukere) innenfor sosialtjenesten, og av andre forskere med god kjennskap til saksfeltet. Målsettingen var å prøve ut om spørsmålene ble oppfattet som relevante, og om formuleringen av spørsmålene var tilstrekkelig presis. Skjemaet ble justert på bakgrunn av de tilbakemeldingene vi fikk.

Spørreskjemaet til ansatte i sosialtjenesten ble sendt til alle 19 kommuner som deltar i HUSK (inkludert tre bydeler i Osloregionen). Vi valgte ut et tilsvarende antall kommuner og bydeler som ikke deltar i HUSK. Disse ble valgt skjønnsmessig ut fra kriteriene region, kommunestørrelse og antall

brukere av sosialtjenesten. Alle kommunene (bortsett fra én hvor det på tross av gjentatte forsøk ikke var mulig å få tak i leder for sosialtjenesten) ble kontaktet per telefon på forhånd med forespørsel om å delta i undersøkelsen.

Et element i evalueringen av HUSK er å systematisere brukeres erfaringer. Dette gjøres dels gjennom de kvalitative studiene, og dels gjennom en egen kvantitativ brukerundersøkelse, som ble gjennomført i februar 2008. På samme måte som med den kvantitative undersøkelsen til ansatte i sosialtjenesten, valgte vi et ”kvasi-eksperimentelt” design, med de to samme grupper av kommuner. Datainnsamlingen ble gjennomført med bruk av et papirskjema, som ble sendt til alle HUSK-kommuner og kontrollkommuner med spørsmål om å levere ut til alle som har vært brukere av sosiale tjenester i seks måneder eller mer (sammenhengende). Noen kommuner opplevde problemer med å levere ut, dels fordi de som satt i skranken eller i mottaksområdet ikke nødvendigvis visste hvilke av brukerne som oppfylte kriteriene, og dels fordi sosiale tjenester som mottakere får i noen kommuner er fordelt på mange enheter. Med unntak av 2 kommuner fikk vi imidlertid god tilbakemelding fra sosialkontorene og det ble rapportert at selve utdelingen ikke representerte noen særskilte problemer, men at de fleste brukere ikke ønsket å delta. Vi sendte med ferdig frankerte svarkonvolutter, slik at de som fylte ut skjemaet kunne putte det rett i konvolutten og levere skjemaet i skranken til posting eller ta det med og poste selv. I et par av kontorene hadde de valgt å heller samle inn og sende alle i en felles konvolutt, et valg som hadde gode praktiske begrunnelser men som samtidig reiser noen spørsmål knyttet til anonymitet for de som besvarte skjemaet.

Når det gjelder andre detaljer ved metodisk opplegg, som for eksempel erfaringer og svarprosent for spørreskjemaundersøkelsene, beskrives dette nærmere i kapittel 7

3. HUSK AGDER

HUSK– Agder ble etablert ved årsskiftet 2006/2007, og består av de fem kommunene: Flekkefjord, Kristiansand, Mandal, Songdalen og Søgne, utdannings – og forskningsmiljøet ved Universitetet i Agder (UiA) samt brukerorganisasjonen ROM (Råd og muligheter). Prosjektet er en videreføring og utvidelse av tidligere prosjekt i regi av Praxis-sosial, som var forankret i Praxis Sør. Praxis-sosial er et samarbeidsorgan som ble etablert mellom Høgskolen i Agder (HiA), Fylkesmannen i Vest-Agder, 11 av 15 kommuner i Vest-Agder og brukerorganisasjonen ROM (Råd og muligheter).

HUSK – Agder bestod opprinnelig av fire delprosjekter og ett felles overbyggingsprosjekt, men har i dag seks delprosjekter.

HUSK-Agder består av følgende delprosjekt:

1. Felles overbygging (delprosjekt 1000)
2. Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers (delprosjekt 1001)
3. Samarbeid sosialkontor – NAV (delprosjekt 1002)
4. Brukerperspektiv i sosialt arbeid (delprosjekt 1003)
5. Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn (delprosjekt 1004).
6. Etterutdanningstilbud innen økonomisk forbrukeratferd (oppstart våren 2008, eksternt finansiert).

Noen delprosjekter har også initiert og igangsatt miniprojekter.

HUSK – Agder har sin teoretiske forankring i tre perspektiver: teorier om læring i organisasjoner, et voksenpedagogisk perspektiv og aksjonsforskning /aksjonslæring. Ved årsskiftet 2006/2007 var ni prosjektledere og medarbeidere i utdannings- og forskningsmiljøet tilknyttet det lokale HUSK-prosjektet. To av disse er knyttet til prosjektledelsen, det vil si delprosjekt 1000. Fra 2008 har den lokale prosjektlederen økt sin stillings andel i HUSK fra 1/3 til 50 % stilling. Mange av forskerne er engasjert i HUSK på timebasis. For en mer detaljert beskrivelse av dette vises det til årsrapporten fra HUSK – Agder 2007. I begynnelsen av 2007 ble det inngått samarbeidsavtaler med brukerorganisasjonen ROM og kommunene. Brukerrepresentantene i HUSK – Agder honoreres på timebasis av brukerorganisasjon ROM. HUSK – Agder tilfører ROM økonomiske midler tilsvarende en 30 % koordineringsstilling, beløpet dekker også honorar og reiseutgifter til brukerrepresentantene.

3.1 KORT SAMMENDRAG AV DELPROSJEKTENE

Felles overbygging - delprosjekt 1000

Prosjektet ledes av den lokale prosjektlederen. Delprosjektet har et to-sidig 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 er planlagt en kartlegging/ intervjuundersøkelse av rammebetingelsene for å arbeide med HUSK-prosjektet i de enkelte deltakerkommunene, som vil bli gjennomført av prosjektleder våren og sommeren 2008.

Delprosjekt 1000 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 fem Vest- Agder kommunene som er nevnt ovenfor, NAV, Fylkesmannen i Vest-Agder, Fellesorganisasjonen (FO), ROM, Universitetet i Agder og Aalborg Universitet, Danmark. Delprosjekt 1000 har ansvaret for å arrangere faglige seminarrekker og fellesseminarer hvor alle deltakerne i HUSK - Agder deltar. Høsten 2007 ble det etablert et brukerforum – hvor brukerrepresentanter og prosjektledere drøfter erfaringer og utfordringer som dukker opp i det enkelte delprosjekt.

Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers - delprosjekt 1001

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.

Samarbeid sosialkontor – NAV - delprosjekt 1002

Prosjektgruppen består av en ansatt i kommunene/NAV Flekkefjord, Kristiansand og Sogndal, 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. 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 å ivaretas gjennom fokusgruppeintervjuer med praktikere i kommunene, NAV-kontoret og med et utvalg brukere organisert av brukerforumet ROM.

Brukerperspektiv i sosialt arbeid - delprosjekt 1003

Delprosjektet drives av en førsteamanuensis ved Universitetet i Agder. Prosjektet startet opp høsten 2007. De øvrige deltakerne i prosjektgruppen er to brukerrepresentanter, fem ansatte fra Mandal, Kristiansand og Søgne kommune, ROMs koordinator for HUSK-Agder, og en representant fra UiA.

Hensikten med delprosjektet er å utvikle og øke kunnskapen om brukervedvirkning blant ansatte og brukere i sosialkontortjenestene og NAV – kontorene og å 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. Det er besluttet at Søgne kommune skal jobbe videre med utprøving av familieråds lag 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.

Prosjektet søkte og fikk innvilget ekstra prosjektmidler for å gjennomføre prosjektet ”På sporet av brukervedvirkning i TIO (Tettere individuell oppfølging)”. Formålet er å undersøke hvordan brukervedvirkning kommer til uttrykk i TIO. Prosjektet tar utgangspunkt i samtaledata som skriver seg fra ordinære samtaler mellom sosialarbeider og bruker. Begge aktørgruppene deltar i fortolkningen av datamaterialet.

Delprosjekt 3 vil også igangsette en undersøkelse av ettervern etter rusbehandling. Flere som har hatt rusproblemer mener at ettervernet etter rusbehandling kunne vært bedre tilrettelagt. Prosjektet tar sikte på å undersøke hvordan ettervernet i mange tilfeller er organisert og gjennomføre en spørreundersøkelse. Prosjektet skal gjennomføres av ROM med veileder fra UiA.

Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn - delprosjekt 1004

I prosjektgruppen deltar en prosjektmedarbeider med brukererfaring, en ansatt fra Mandal kommune, en fra Songdalen kommune og tre ansatte i Kristiansand kommune, prosjektleder og studenter fra UiA.

Utgangspunktet for prosjektet er de kravene sosiale tjenester og andre velferdstjenester står overfor med krav til brukervedvirkning 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.

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.

3.2 PARTENES ERFARINGER MED FORSØKSPROSESSEN

Partenes erfaringer med forsøksprosessen er basert på intervju med et utvalg deltakere i HUSK – Agder, og er en beskrivelse av hvordan ledere, forskere, undervisning, praktikere og brukere erfarer forsøksprosessen HUSK. Beskrivelsen er til en viss grad delt inn i temaområder som oppdragsgiver ønsker belyst. Vi minner om at det på intervjutidspunktet var mindre enn et halvt år siden flere av delprosjektene ble etablert.

3.2.1 *Kunnskap og praksisbasert forskning*

HUSK bygger på forutsetningen om at partene i forsøket; forskning, utdanning, praksis og bruker representerer ulike kunnskapstyper, som skal være representert i HUSK prosjektene. Vi har forsøkt å undersøke om disse kunnskapstypene blir forsøkt integrert i prosjektene og om noen kunnskapsformer blir mer dominante enn andre.

Ledelsen i HUSK-Agder beskriver det lokale prosjektet og delprosjektene som et møte mellom ulike typer kunnskap. Det er et møte mellom praksis og forskning, men også mellom ulike fag som sosialt arbeid og statsvitenskap, samt ulike erfaringskunnskaper som skriver seg fra praktikere og brukere. Den lokale prosjektledelsen i Agder sier at det er lagt vekt på at delprosjektene skal løfte frem og tematisere den erfaringsbaserte kunnskapen.

Hvert delprosjekt har representanter fra praksis, forskning/undervisning og brukersiden, i så måte er de tre kunnskapstypene representert i hvert delprosjekt. Dette betyr likevel ikke at hver kunnskapstype blir oppfattet som likeverdige i delprosjektet. Noen av våre informanter antyder at brukerkunnskapen får forrang, og at dette påvirker hva som blir sagt på gruppemøtene og vinklingen av de temaene som blir gjort til gjenstand for forskning. Noen oppfatter denne skjevheten som problematisk, mens andre antar at dette vil jevne seg ut på sikt.

Det lokale prosjektet og delprosjektene ledes av forskere. Flere nevner at det er dårlig samsvar mellom akademias krav til publisering og tempoet i HUSK-prosjektene. Forskerne opplever HUSK-prosjektene interessante, men tidkrevende. Det kan ta langt tid og mange møter før delprosjektgruppen har funnet sin form og er i stand til å beslutte hvilke problemstillinger de skal konsentrere seg om. Noen oppgir også at det kan være krevende å drøfte utformingen av forskningsprosjekt med representanter som ikke er kjent med prinsipper for forskningsetikk og metode. I flere delprosjekter deltar brukere som ”medforskere”, det vil si at brukere intervjuer andre brukere, og deltar i utarbeidelsen av intervjuguider. Prosjektlederne har derfor funnet det nødvendig å undervise denne gruppen noe i forskningsmetode og etikk. Flere forskere opplever at det lokale prosjektet og delprosjektene beveger seg langsomt framover, og dette tempoet oppleves fra tid til annen som frustrerende.

Representanter fra brukergruppen og praksisfeltet trekkes sporadisk inn i undervisningen ved sosialarbeiderutdanningen, Universitetet i Agder. Flere av brukerrepresentantene sier de har forelest om brukererfaringer, og noen fra praksisfeltet har også gitt forelesninger. Flere av delprosjektlederne har som nevnt delte stillinger og sier det vil være naturlig å trekke inn kunnskap og erfaringer fra HUSK i undervisningen etter hvert som den blir utviklet. Delprosjektet ”Sosialt arbeid i et

flerkulturelt samfunn” er allerede nært knyttet til undervisning og undervisningsaktiviteter ved sosialarbeiderutdanningen, og det er gjort forsøk på å rekruttere studenter til å skrive oppgaver innenfor dette tematiske område. Interessen fra studentene side var på det tidspunktet lav. De øvrige delprosjektene vil gjøre det samme etter hvert.

Vi har også forsøkt å undersøke om dette lokale prosjektet og delprosjektene blir oppfattet som praksisbaserte. Våre informanter oppfattet delprosjektene som praksisbasert. Prosjektene karakteriseres som viktig for praksis fordi prosjektene undersøker hvordan for eksempel praksisfeltet praktiserer samarbeid. Delprosjektene sies også å være praksisbasert fordi de er basert på erfarte problem som brukere og praktikere opplever som påtrengende og dermed viktige å undersøke. Dette gjelder for eksempel brukernes erfaringer med velferdstjenester. Flere av informantene sier at det vokser fram viktige problemstillinger i dialogen som oppstår mellom partene i delprosjekter. Disse dialogene opplever flere som både inspirerende og utfordrende.

3.2.2 Organisering og samarbeid

Intervjuundersøkelsen sier også noe om hvordan det lokale prosjektet og delprosjektene er forankret innenfor forskningen, fag – og tjenestestrukturen, og om de har ivarettatt og integrert relevante temaområder, både fagspesifikke og mer overgripende temaer som organisering og samordning, kompetanse og kunnskapshåndtering, etikk og holdninger og brukermedvirkning.

Partene i HUSK består av representanter for forskning /undervisning, praksis og bruker. Forsøket har en intensjon om at partene skal være likeverdige. Flere av våre informanter mener det er uklart hva likeverdigheiten betyr og hvordan det bør håndteres. HUSK-Agder sier de er en sammensetting av organisasjoner der hver part, forskning / undervisning, praksis og bruker representerer hver sine organisasjoner og derav har hver sine rolle. HUSK-Agder har inngått en samarbeidsavtale med brukerorganisasjonen ROM som innebærer at ROM peker ut og honorerer brukerrepresentantene som deltar i HUSK. Den lokale prosjektledelsen oppfatter denne organisasjonsmodellen som fordelaktig, blant annet fordi den sikrer at hver enkelt part formelt sett får den samme statusen.

Intervjuene viser at partene i HUSK-Agder oppfatter prosjektet som interessant, utfordrende, nyskapende og alle understreker at de er del av et godt arbeidsmiljø. Praktikerne opplever at de har faglig utbytte av å delta i prosjektet. Ved hjelp av tilskudd fra HUSK og arbeidsgiver er flere praktikere kjøpt fri 25 % av sine ordinære stillinger. Denne stillingsandelen er kanalisert inn i HUSK. Flere sier likevel at det ofte er vanskelig å prioritere HUSK for eksempel når arbeidskollegaer blir sykemeldt og arbeidsoppgavene på arbeidsplassen tårner seg opp. Praktikerne sier også at det ofte er vanskelig å vekke interesse og engasjement for HUSK blant kollegaer på eget sosialkontor. Mange mener at dette henger sammen med NAV reformen, men flere mener også at mangel på tid og overskudd er avgjørende faktorer. Den lokale prosjektledelsen i HUSK-Agder opplever også at det ofte er vanskelig å få kommunene til å sette av tilstrekkelig tid og oppmerksomhet til prosjektarbeidet, samtidig som kommunene er i ulike faser med NAV-reformen. Dette skaper utfordringer som både er knyttet til det å få kontinuitet i prosjektgruppene med hensyn til hvem som deltar og med hensyn til forankring i den kommunale organisasjon.

Brukerne vi intervjuet oppfatter HUSK som et lærerikt og interessant prosjekt. Brukerne sier de lærer mye om forskning og velferdsapparatets måter å arbeide på som de tidligere ikke har kjent til. De

deltar i metodekurs ved UiA for å lære å intervju andre brukere og enkelte har deltatt på skrivekurs. De oppfatter det også som både berikende og frustrerende når egne oppfatninger og tenkemåter utfordres av andre perspektiver. De opplever også at deres synspunkter blir hørt og tatt vel imot i prosjektgruppene. Brukerne trives kort og godt, og ønsker å bidra til at prosjektet føres videre. Hovedmotivasjonen er ønsket om å gjøre de sosiale tjenestene langt bedre. Brukerne ønsker å bidra til at den fremtidige sosialtjenesten skal basere sitt arbeid på kunnskap, vise fleksibilitet i forhold til tiltak og empati. Brukerne opplever imidlertid at avlønningen av det arbeidet de legger ned i HUSK ikke er tilstrekkelig. Honorarene for deltakelse på møter som varer tre timer er kr. 500, heldagsmøter honoreres med kr. 750 og møter som varer mindre enn tre timer gir 250 kroner. Av honoraret trekkes det skatt. Brukerne vi snakket med ønsker primært å bli tilbudt 40 – 50 % stillinger, etter mønster fra HUSK-Stavanger.

3.2.3 Relasjonen til SHdir

HUSK – Agder har et godt samarbeid med prosjektledelsen i direktoratet. De bemerker imidlertid at direktoratet tildeler det årlige budsjettet for sent på året. De skulle gjerne hatt anledning til å kunne planlegge den videre driftingen av prosjektet tidligere på året enn tilfelle er nå. For øvrig er det vanskelig å se at det skal være nødvendig å søke direktoratet om midler hvert år i prosjektperioden. HUSK – Agder mener det burde være tilstrekkelig med den første søknaden, deretter rapporteringer.

3.3 OPPSUMMERING

HUSK – Agder har 6 delprosjekter og hvert delprosjekt deltar i nettverkssamlinger, fellessamlinger, arrangerer egne temaspesifikke seminarer med sine samarbeidspartnere og øvrige interesserte. De fleste delprosjektene ble etablert høsten 2007. Vi har inntrykk av at delprosjektene er godt i gang, men noen delprosjekter synes å ha et større aktivitetsnivå og er tydeligere enn andre. Prosjektgruppen har hatt behov for å bruke tid på å bli kjent, etablere en dialog og konkretisere problemstillinger. Brukerperspektivet og samarbeidsproblematikk står åpenbart sentralt i de delprosjektene HUSK-Agder har etablert. Brukerrepresentasjonen oppleves som rimelig og interessant fra alle prosjektdeltakernes ståsted. En kan forvente at HUSK prosjektet vil bli bedre integrert i undervisningen når flere resultater fra delprosjektene foreligger og flere studenter har fått anledning til å bli kjent med forsøket.

4. HUSK – STAVANGER

HUSK-Stavanger er et samarbeid mellom Universitetet i Stavanger (UiS) og sosialkontortjenestene i Stavanger, Sandnes, Sola og Randaberg. Det lokale HUSK – prosjektet ledes av en faglig leder og en daglig leder, en styringsgruppe og ressursgruppe. I hver av de fire samarbeidskommunene skal en praktiker ha funksjon som bindeledd og sikre kommunikasjon og kunnskapsflyt mellom prosjektarbeidet i HUSK og sosialtjenesten.

I 2007 flyttet HUSK – Stavanger inn i egne lokaler ved Universitet i Stavanger. Det betyr at en del av deltakerne i HUSK er samlokalisert. Dette gjelder det lokale prosjektets ledere, brukere som er ansatt som rådgivere, og enkelte forskere som arbeider med spesifikke prosjekter. HUSK – Stavanger har ansatt daglig leder i 100 % stilling, mens faglig leder har hatt fra 100 % i oppstartfasen til nå 30 % stilling. HUSK – Stavanger har valgt å ansette brukere som rådgivere med brukererfaring. Tre brukere er tilsatt i 50 % stilling, noen er også tilsluttet HUSK på timebasis. Brukerne har arbeidsplass i HUSK lokalene ved Universitetet i Stavanger. En person er ansatt i 20 % stilling som Web-redaktør, mens ansatte ved UiS og kommunalt ansatte som deltar i HUSK har fra 20 – 50 % stillinger. HUSK-Stavanger valgte ved oppstart å satse på følgende tre hovedtema: Brukermedvirkning, utvikling og konsekvenser av NAV og implementering av kunnskap.

HUSK- Stavanger består av følgende delprosjekt:

- 1 Sammen om brukerkunnskap
- 2 Brukernes erfaringer med hjelpeapparatet sett i et livsløpsperspektiv
- 3 Personvern for mottakere av tjenester og stønader i NAV
- 4 Brukernes medvirkning og innflytelse ved utforming av vilkår for sosial stønad
- 5 Brukerkafé / møteplassen
- 6 Eldre innvandrere og NAVs linje
- 7 Brukermedvirkning i praksisbasert forskning
- 8 Prosjektpraksis i praksis for praksis og sammen med praksis
- 9 Doktorgradsprosjekt: Individuelle plan (IP) og helse- og sosialtjenestens brukere med rusmiddelproblemer med fokus på brukermidvirkning
- 10 Doktorgradsprosjekt: En studie om brukermidvirkning i sosialtjenesten med utgangspunkt i sosialarbeidernes perspektiv
- 11 Doktorgradsprosjekt: En studie av utøvelse av faget sosialt arbeid på sosialkontor

4.1 KORT SAMMENDRAG AV DELPROSJEKTENE

Sammen om brukerkunnskap

Sammen om brukerkunnskap er et toårig samarbeidsprosjekt mellom Mental Helse Sandnes, Sandnes DPS (Distriktspeskiatriske senter), Sandnes kommune og HUSK. Hovedmålet med prosjektet er at en ønsker å utvikle brukerkunnskap innenfor psykisk helse, rustjenesten og sosialtjenesten i Sandnes kommune og ved Sandnes DPS. Prosjektet er todelt med en prosjektleder i forhold til psykisk helsearbeid og en prosjektleder i forhold til rustjenesten. Prosjektet har som mål å være ferdig i utgangen av desember 2008, men vil kanskje bli forlenget på grunn av forsinkelser i rusdelen av

prosjektet. Mål for prosjektet er å utvikle brukerkunnskap, finne måter å anvende brukererfaringer til å bedre kvaliteten på tjenester som gis og få kunnskap om virksomme strategier for brukermedvirkning.

Prosjektet ledes av rådgivere med brukererfaring, tilsatt i 50 % stilling. Prosjektdeltakerne får veiledning og opplæring av fagpersonell ved UiS. Til prosjektet er det også knyttet en masteroppgave. Brukere deltar som medforskere, prosjekter benytter blant annet metoden ”bruker spør bruker”. Datainnsamlingen er basert på intervju. Hittil ledes prosjektet av en styringsgruppe bestående av to fra Mental Helse Sandnes, en representant fra Sandnes DPS, to representanter i forhold til psykisk helsearbeid, en representant fra Sandnes kommune sosiale tjenester, veileder ved UiS og prosjektlederne. Det er også opprettet to prosjektgrupper, en for rustjenesten og en for psykisk helseverndel av prosjektet. Disse prosjektgruppene består av prosjektmedarbeidere, ansatte-representanter fra psykisk helse, rustjenesten og Sandnes DPS, prosjektledere og veileder fra UIS. Totalt deltar 19 personer i prosjektet.

Brukernes erfaringer med hjelpeapparatet – sett i et livsløpsperspektiv

Det sentrale spørsmålet i dette prosjektet er hvordan personer som er brukere/klienter av hjelpeapparatet (sosialtjenesten og NAV) opplever denne tjenesten/hjelpen. Prosjektet har en livsløpsteoretisk tilnærming, og retter oppmerksomheten mot institusjonelle forhold som trekk og egenskaper ved hjelpeapparatet, og hjelpeapparatets betydning når individuelle livsløp formes. Prosjektet undersøker hvilke erfaringer brukerne har med hjelpeapparatet, og hvilken betydning hjelpen har hatt for brukernes livssituasjon og livskvalitet. Prosjektet baserer seg på intervjudata.

Personvern for mottakere av tjenester og stønader i NAV

Bakgrunnen for prosjektet er omleggingen og endringen av trygdeetaten, aetat og kommunenes sosialtjenester. Spørsmålet er hvordan personvernet rettslig og faktisk blir ivaretatt av NAV-kontorene. Prosjektet vil foreta en vurdering av den rettslige reguleringen av taushetsplikten i Arbeids- og velferdsforvaltningsloven, og gjøre undersøkelser og intervjuer ved forskjellige NAV kontor for å finne ut hvordan personvernet faktisk blir ivaretatt. I prosjektgruppen deltar representanter fra UiS, Sola, Randaberg og Stavanger kommuner, brukere av NAV og NAV ansatte. Prosjektet gjør bruk av gruppeintervju.

Brukernes medvirkning og innflytelse i beslutningsprosesser

Delprosjektet tar sikte på å få kunnskap om i hvilken grad brukerne opplever å få medvirke og å ha reell innflytelse ved utforming av vilkår for sosial stønad, dvs. hvilke vilkår som settes, hvordan disse følges opp og sanksjoneres. Prosjektet er et samarbeid mellom Sandnes kommune, Sola kommune, HUSK og UiS. Det er etablert en prosjektgruppe bestående av en representant fra hver av de to kommunene, rådgiver med brukererfaring fra HUSK og prosjektleder fra UiS /Institutt for helsefag. Empiri innhentes gjennom individuelle intervju med brukere og fokusgruppeintervju med saksbehandlere fra de to kommunene. Det tas sikte på å slutføre prosjektet ved utgangen av 2008.

Brukerkafé / Møteplassen

Fire brukere av sosialtjenesten har sammen med leder for HUSK-Stavanger tatt initiativ til dette prosjektet. Formålet er å etablere et lavterskeltilbud som skal inneholde aktiviteter tilpasset dem som ønsker å benytte tilbudet. Prosjektet er i etableringsfasen.

Eldre innvandrere og NAV's arbeidslinje

Prosjektet vil fokusere på identifisering og utvikling av kunnskap om eldre (over 55 år) innvandrere og flykntingers situasjon, samt deres opplevelse av mulighet for aktiv deltakelse i arbeidslivet gjennom støtte av NAV. Målet er å finne ut hvilke behov eldre innvandrere har for å bedre livskvaliteten og hva sosialtjenesten trenger for å kunne imøtekomme behovene. Det er et viktig mål i prosjektet at brukernes stemme blir hørt slik at deres erfaringer kan nyttiggjøres i samarbeidet mellom brukerne og NAV. Prosjektet vil kartlegge den aktuelle gruppens livssituasjon og livskvalitet for begge kjønn, og kartlegge NAV ansattes egenopplevelse av kunnskap om målgruppen. Prosjektet gjør bruk av SSB-statistikk og fokusgrupper.

Brukermedvirkning i praksisbasert forskning

Målet er å arrangere et todagers arbeidsseminar som omhandler delprosjektene i HUSK – og med særlig vektlegging av brukernes deltakelse i prosjektene. Seminaret skal arrangeres av HUSK-Stavanger i samarbeid med studenter ved UiS.

Prosjektpraksis i praksis for praksis og sammen med praksis

I HUSK-prosjektet er det representanter fra fire kommuner; Stavanger, Randaberg, Sola og Sandnes. Samtlige representanter har påpekt behovet for å bedre samarbeidet mellom barneverntjenesten og sosialtjenesten knyttet til de som fyller 18 år, og som går fra barnevernstjenesten til sosialtjenesten. Det er videre påpekt et behov for et bedre tilbud for de som fyller 18 år og som skal flytte ut av institusjon. Tanken er at praktikere i henholdsvis barneverntjenesten og sosialtjenesten, studenter og brukere sammen skal utforme hvilke problemstillinger som er aktuelle å forske på. Utviklingstiltaket har som mål å legge til rette for at studentene kan ha prosjektpraksis hvor de kan gjennomføre prosjektet i praksis for praksis og sammen med praksis. Prosjektet er et samarbeid mellom UiS, HUSK-Stavanger, Sola kommune og 3. års studenter.

Doktorgradprosjekt: Individuell plan (IP) og helse- og sosialtjenestens brukere med rusmiddelproblemer – med fokus på brukermidvirkning

Prosjektet tar sikte på å undersøke om individuell plan er et nyttig redskap innen sosialt arbeid for å bistå brukere med rusmiddelproblemer som har sammensatte og langvarige hjelpebehov. Hensikten med studien er å undersøke om Individuell plan er et nyttig redskap for brukere med rusmiddelproblemer og som søker bistand hos helse- og sosialtjenesten. Samt, undersøke hvilke faktorer brukere med rusmiddelproblemer og helse- og sosialarbeidere, mener fremmer og hemmer at individuell plan fører til at tjenestene blir koordinerte, helhetlige og individuelt tilpassete tjenester. Samt hvordan opplever brukere med rusmiddelproblemer deres mulighet for medvirkning i utarbeidelse, evaluering og oppfølging av individuell plan? Og hvordan opplever helse- og sosialarbeidere at de arbeider/ tilrettelegger for brukernes mulighet for medvirkning i utarbeidelse, iverksetting og oppfølging av individuell plan? Det overordnede perspektiv er preget av sosial konstruktivisme. Forskningsdesignet er kvalitativt, eksplorerende, aksjonsrettet og legger vekt på et samarbeid. Helse- og sosialarbeidere, brukere og prosjektleder inngår i et samarbeid og benytter prosjektbeskrivelsen som utgangspunkt for å diskutere problemstillinger, spørsmål, utvalg, videre forløp.

Doktorgradsprosjekt: En studie om brukermedvirkning i sosialtjenesten med utgangspunkt i sosialarbeidernes perspektiv

Brukermedvirkning fremheves både i lovverk, yrkesetikk og gjennom faglige og politiske føringer. Argumentene for brukermedvirkning kan grovt deles inn i hensynet til brukerens demokratiske rettigheter og hensynet til forvaltningens behov for tilbakemeldinger som kan nyttiggjøres i effektivisering og kvalitetsforbedring. Forskning viser at brukerne ikke opplever brukermedvirkning i sitt møte med velferdsforvaltningen. For å kunne belyse brukermedvirkning i sosialtjenesten ytterligere, fokuserer denne avhandlingen på sosialarbeidernes perspektiv. Problemstillingen for avhandlingen er: Hva opplever sosialarbeidere i sosialtjenesten fremmer og hemmer brukermedvirkning? Avhandlingen bygger på data som er innsamlet i forbindelse med et samarbeidsprosjekt mellom Universitetet i Stavanger og en sosialtjeneste. Målet med prosjektet er å fremskaffe kunnskap om brukermedvirkning i sosialtjenesten. Forut ble det gjennomført et samarbeidsprosjekt hvor målet var å videreutvikle service og sosialfaglig arbeid. Som et delprosjekt ble det gjort forsøk med brukermedvirkning på systemnivå. Resultatene av studien beskrives gjennom å belyse hvordan sosialarbeidere opplever at de tre aktørene (sosialarbeidere, brukere og konteksten) henholdsvis fremmer og hemmer brukermedvirkning.

Doktorgradprosjekt: En studie av utøvelse av faget sosialt arbeid på sosialkontor

Prosjektet har fokus på sosionomers utøvelse av faget sosialt arbeid på sosialkontor. Gjennom flere empiriske tilnærminger beskrives, analyseres og drøftes mangfold av utøvelse av faget sosialt arbeid på sosialkontor. Er mangfoldet av utøvelse uttrykk for motstridende diskurser? I så tilfelle hvordan og på hvilke måte kommer disse til uttrykk? Metodisk tilnærming vil være etnografisk. Ett empirisk inntak er "Etterundersøkelse av ASA-prosjektet" (samarbeidsprosjekt mellom Arbeidskontor-Sosialkontor- Arbeidsmarkedsbedrift1997). I denne delen vil brukers opplevelse av sosialkontorets tjeneste stå sentralt. Et annet empirisk inntak er oppfølging av SATS lokalt, (samarbeid sosialkontor, arbeidskontor, trygdekontor) hvor samhandling mellom bakkebyråkrater står sentralt. I studien vil forskeren hente teoretiske posisjoner fra blant annet poststrukturalistisk teori hvor begrep som sosial diskurs og maktbegrepet står sentralt.

4.2 PARTENES ERFARINGER MED FORSØKSPROESSEN

Partenes erfaringer med forsøksprosessen er basert på intervju med et utvalg deltakere i HUSK – Stavanger, og er en beskrivelse av hvordan ledere, forskere, utdanning, praksis og brukere erfarer forsøksprosessen HUSK. Beskrivelsen er til en viss grad delt inn i temaområder som oppdragsgiver ønsker belyst. Vi minner om at det på intervjutidspunktet var mindre enn et halvt år siden flere av delprosjektene ble etablert.

4.2.1 Kunnskap og praksisbasert forskning

HUSK bygger på forutsetningen om at partene i forsøket; forskning/undervisning, praksis og bruker representerer ulike kunnskapstyper, som skal være representert i HUSK prosjektene. Vi har forsøkt å undersøke om disse kunnskapstypene blir forsøkt integrert i prosjektene og om noen kunnskapsformer blir mer dominante enn andre.

Alle partene i HUSK – Stavanger sier at de opplever å bli utfordret på sine holdninger og synspunkter. Deltakelsen i HUSK blir derfor beskrevet som krevende men lærerik.

HUSK-Stavanger 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. De forteller at de har ansvar for å holde kontakten med samarbeidspartene i prosjektet, skaffer informanter til forskningsprosjekter, deltar i utarbeidelsen av intervjuguider, intervjuer informanter (bruker spør bruker), transkribere og delta i tolkningen av datamaterialet. Rådgiverne sier de tar aktivt del i forskningsaktivitetene i HUSK – Stavanger, og opplever å ha innflytelse.

Enkelte forskere opplever at forskerrollen blir utfordret i møte med de øvrige partene i delprosjektet. Det hender at brukerrepresentanter har andre oppfatninger enn forskeren av hvor mange intervjuer som er nødvendig for at datamaterialet kan betraktes som gyldig. I slike tilfeller synes det å være brukeren som får gjennomslag for sitt syn. Forskerne sier likevel at det er svært lærerikt å arbeide sammen med brukere og at brukerne forvalter kunnskap som er nyttig og nødvendig i for eksempel utarbeidelsen av intervjuguider. En forsker fortalte om en intervjusituasjon der rådgiveren med sine kunnskaper om hvordan informanten hadde det la stor vekt på å skape en situasjon der informanten opplevde at han bevarte sin verdighet, mens forskeren ble opptatt av å ikke bli oppfattet som terapeut. Enkelte forskere påpeker også at det er svært krevende å omgjøre brukererfaringer til forskbare spørsmål, og at kravet om at brukerkunnskap skal oversettes til vitenskaplig kunnskap for så å oversettes til implementerbar kunnskap er vanskelig og krevende.

Flere forskere hevder at akademias krav til publisering og HUSK prosjektet ikke samsvarer. Deltakelsen i HUSK er tidkrevende og beveger seg langsomt framover. Mye tid går med til møtevirksomhet. Det tar også betydelig lengre tid å gjennomføre en forskningsprosess i en prosjektgruppe der flere av partene ikke har forskningskompetanse, og er kjent med prinsippene i en slik prosess. Forskerne arrangerer for øvrig også kurs i kvalitativ metode og forskningsetikk for de øvrige partene i forsøket.

Noen av de praktikerne som deltar i HUSK hevder at mange sosialarbeidere i praksisfeltet er skeptiske til universitetet og dermed HUSK prosjektet. De opplever at universitetene ikke anerkjenner deres kunnskaper. Universitetsansatte representerer ”de utenfra” som først og fremst kritiserer sosialkontoret og er lite interessert i praktikernes kunnskaper og begrunnelser for å handle som de gjør.

Rådgiverne og andre brukerrepresentanter deltar til en viss grad i undervisningen ved grunn- og videreutdanningene ved Universitetet i Stavanger. Rådgiverne vi snakket med fortalte også at de mottar mange henvendelser fra organisasjoner og offentlige instanser som etterspør brukererfaringer og brukernes perspektiver på gitte problemstillinger. Noen påtar seg ofte slike oppdrag, men andre er mer tilbakeholdne med å opptre i store offentlige fora fordi statusen som bruker kan gjøre det vanskelig å få ordinære jobber senere. Denne gruppen sier også at de deltar aktivt i informasjonsarbeidet om HUSK.

Det synes å være en allmenn enighet blant våre informanter om at delprosjektene tar opp tema som brukere og praktikere har erfart som grunnleggende viktig for at kvaliteten på de sosiale tjenestene skal bli bedre. Dette gjelder blant annet undersøkelsene av hvordan brukerne erfarer møtet med sosialtjenesten og hvordan personvernet skal kunne håndteres i NAV. Enkelte representanter for forskningen er imidlertid redd for at HUSK prosjektene er mer lokal fagutvikling enn

forskningsprosjekter. Det fins også en viss bekymring for at delprosjektene og det lokale HUSK-prosjektet adopterer en gjeldende ideologi og ser vekk fra kritiske perspektiver på for eksempel brukermedvirkning.

4.2.2 Organisering og samarbeid

HUSK – Stavanger har etablert seg i egne lokaler ved UiS. Prosjektledelsen, en stipendiat, web-redaktøren og rådgiverne med brukererfaring har faste kontor eller kontorplasser. De øvrige deltakerne i HUSK har kontor der de har sin primære arbeidsplass. Denne ordningen har medført at HUSK har et fast tilholdssted hvor deltakerne kan møtes. Dette er en ordning som mange deltakere i HUSK – Stavanger er tilfreds med. Noen mener likevel at det å legge HUSK i universitetets lokaler bekrefter og kanskje enda til øker avstanden mellom sosialkontor og forskning og utdanningsmiljøene. Enkelte praktikere anbefaler at HUSK etablerer seg i kommunale sosialkontor/NAV-kontor fordi det vil lette muligheten for å komme i kontakt med både praktikere og brukere.

Mange av representantene fra praksisfeltet sier at det er vanskelig å engasjere andre ansatte ved egen arbeidsplass i HUSK. De øvrige har ikke tid eller blir av ulike grunner ikke engasjert i prosjektet. Noen mener at flere praktikere ville bli interessert dersom HUSK etablerte seg ved sosialkontoret. Andre mener at det vil være tilstrekkelig om HUSK legger lokale prosjektmøter og delprosjektmøter til sosialkontor og inviterer alle med. Flere sier dette muligens kunne vekket interessen hos flere enn ildsjelene som allerede er aktive i HUSK.

Noen deltakere i HUSK – Stavanger sier at kommunene i regionen er så opptatt av NAV at det ofte er vanskelig å få tilgang til informasjon som er nødvendig for å avgjøre om brukere kan motta lønn for å delta i HUSK prosjekter. Dette gjelder uføretrygdete brukere som det er ønskelig å engasjere i prosjekter. Slike praktiske problemer har forsinket fremdriften av delprosjekt.

Enkelte mener forskerne ikke er tilstrekkelig engasjert i det lokale HUSK prosjektet, og at dette i stor grad skyldes kravene til publisering som dagens forskere står overfor. For å leve opp til disse kravene må forskerne være målrettet og det blir derfor vanskelig å leve opp til de krav HUSK stiller – et forsøksprosjekt der veien delvis skal bli til mens en går.

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 et delprosjekt som omhandler jus og personvern. Rådgiverne sier at mangelen på medvirkning skyldes manglende kompetanse på temaet. Enkelte mener det likevel er viktig at brukersiden er representert, mens andre mener brukerne bør være representert der de har kunnskaper og erfaringer å bidra med.

Brukersiden opplever å bli behandlet som en likeverdig part i HUSK – Stavanger. De blir hørt, spurt og invitert med i stadig nye prosjekt. De er del av et godt og spennende arbeidsmiljø og opplever at arbeidet er lærerikt og bidrar til personlig vekst. Det er også viktig å nevne at Stavanger kommune har vedtatt at sosialhjelpsmottakere som arbeider i HUSK kan motta 1500 kroner i honorar uten at dette medfører trekk i stønaden. Dette blir oppfattet som tilrettelegging for brukermedvirkning av alle partene i forsøket.

4.2.3 Relasjonen til SHdir

HUSK – Stavanger mener å ha etablert et godt samarbeid med SHdir. Det årlige budsjettet blir imidlertid tildelt for sent på året. Prosjektledersamlingene og andre felles arrangementer som SHdir har tatt ansvaret for blir oppfattet som viktige og gode tiltak.

4.3 OPPSUMMERING

HUSK – Stavanger har elleve delprosjekter. De fleste delprosjekter har en styringsgruppe. Vi har inntrykk av at delprosjektene som er aktivisert er godt i gang, og flere skal i følge planen være avsluttet innen utgangen av 2008. Da Nordlandsforskning besøkte Stavanger i februar 2008 var et av delprosjektene nokså forsinket. Sykefravær medførte at den planlagte progresjonen i prosjektet uteble og en ny prosjektleder måtte tilsettes. Det er knyttet mastergrads – og doktorgradsprosjekter til HUSK, og både forskere og brukere er involvert i undervisningen ved UiS. Delprosjektene er i stor grad brukerorientert og er rettet mot brukermedvirkning, brukererfaringer – og brukerkunnskap. Brukerne er også gjennom sine stillinger aktivt involvert i forskningsaktiviteter og prosjektledelse. Brukergruppen må kunne sies å være tilkjent betydelig posisjon i HUSK – Stavanger.

Forskere opplever forsøket som interessant, men samtidig erfarer noen at forskerrollen blir utfordret i møte med andre parter i forsøket. Representantene for praksisfeltet påpeker at prosjektene er interessante, men det er ofte vanskelig å engasjere kollegaer ved egne sosialkontor i HUSK-prosjektet.

5. HUSK MIDT – NORGE (HUSK MN)

HUSK Midt-Norge er et samarbeid mellom Høgskolen i Sør-Trøndelag (HiST), kommunene Namsos, Verdal, Trondheim, Midtre Gauldal, Klæbu, Surnadal og Kristiansund, NTNU Samfunnsforskning og Velferdsalliansen. HUSK MN ledes i praksis av to lokale prosjektledere, en faglig leder tilknyttet HiST og en administrativ leder tilknyttet Trondheim kommune. Sistnevnte med særlig ansvar for ledelse og utvikling og drift av kommunekontakt/kommuneprosjekter. Begge prosjektlederne er tilsatt i 50 % stillinger. Det lokale prosjektet har pekt ut brukerperspektivet, minoritetsperspektivet og praksisperspektivet som sine satsningsområder og hvert perspektiv har sin forskningsleder i ca 20 % stilling. Disse bruker av sin forskningstid hos hovedarbeidsgiver NTNU og HIST og er ikke lønnet av HUSK. HUSK MN flyttet i løpet av året fra midlertidige lokaler hos NTNU til midlertidige lokaler hos HIST. Brukerne er primært involvert i delprosjektene i kommunene og de deltar i prosjektutvikling, formidling og seminar, kurs og konferanser. I likhet med HUSK- Agder mottar brukerne honorar for sitt arbeid. Brukerne representerer ikke bestemte brukerorganisasjoner. HUSK prosjektet har ansatt en medarbeider på heltid som forsker III.

HUSK Midt – Norge består av følgende delprosjekt:

1. Aktivstønad - En studie av tiltaksarbeid i Trondheim kommune
2. Fagtekst. Ny skrivepraksis om faglig arbeid i NAV og i helse- og sosialtjenesten
3. Brukerinnflytelse
4. Virkelighetsforståelse i bruker/hjelpersamarbeid – en bro til mer virksomme tjenester?
5. Integrasjon teori og praksis
6. TIUR – prosjektet. Tiltak for unge rusmisbrukere. En evaluering
7. Filosofi og sosialt arbeid
8. 71 familier
9. Gode grep for varig endring? Sosialt arbeid med etniske minoriteter.
10. Fellesprosjektet

5.1 KORT SAMMENDRAG AV DELPROSJEKTENE

Aktivstønad – En studie av tiltaksarbeid i Trondheim kommune

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 kvalifiseringsstønaden og økonomisk sosialhjelp. I tillegg til arbeidslinja ønsker man med Aktivstønaden å fokusere på mestringslinja. Hovedmålene med Aktivstønad er: Flere i arbeid, økt mestring, mer verdige tjenester og enklere saksbehandling. Målet for Trondheim kommune er å etablere tilbud om meningsfull aktivitet til de som søker økonomisk sosialhjelp og som står i fare for å få en passiv klienttilværelse. Hovedfokus i prosjektet vil bli på det sosiale arbeidet: Hva er god praksis? Hvilke praksiser utvikles og hvorfor? Hvordan kan man 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.

Fagtekst. Ny skrivepraksis om faglig arbeid i NAV og i helse- og sosialtjenesten

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. Arbeidet framover handler om å prøve ut nye måter å skrive tekster på slik at kvaliteten blir bedre, og finne ut hvor tekstene skal skrives i det nye datasystemet som er innført med NAV.

Brukerinnflytelse

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 er avholdt åpent informasjonsmøte for brukere ved AK Lademoen hvor også noen ansatte samt forskningsleder var tilstede. En gruppe på 5-6 brukere ønsket å danne en dialoggruppe. Det ble avholdt ukentlige møter utover høsten, og deltakerne har utarbeidet en rapport over hva gruppen har arbeidet med. Det er viktig at brukerne selv får utforme innholdet i gruppens arbeid, slik at dette i størst mulig grad blir et brukerstyrt prosjekt. Prosjektet prøver ut ulike strukturer for brukerdeltagelse i samarbeid med a) representant for brukerorganisasjon i fagstyret b) brukerstyrt prosjekt c) brukere deltar som informanter og bidrar med analytiske refleksjoner.

Virkelighetsforståelser i bruker/hjelper samarbeid – en bro til mer virksomme tjenester?

Prosjektet har en diskursanalytisk tilnærming som kombineres med oppfølging i form av 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.

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.

TIUR- prosjektet (Tiltak for unge rusmisbrukere). En evaluering

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, HIST, NTNU, Institutt for Helsevitenskap og sosialt arbeid, Husbanken, unge rusmisbrukere og deres pårørende.

Filosof og sosialt arbeid

Prosjektets målsetting er å utvikle begrep og refleksjonsmetoder sammen med brukere av tjenester og ansatte. HUSK MN avtalte i samråd med ledelsen i Arbeid og Kompetanse et forsøk med to filosofigrupper høsten 2007. Forsøket ble betalt i sin helhet av HUSK. Dette forsøket er nå gjennomført og evaluert i samråd med deltakere som var med på seminarrekken på Lademoen og Heimdal. Et resultat av denne evalueringen er at Arbeid og Kompetanse har tilsatt filosofen som fast medarbeider. Deltakerne i prosjektet er HUSK MN og Trondheim kommune ved Arbeid og kompetanse.

71 Familier

Utgangspunktet 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 Høyskolen i Sør-Trøndelag (HIST).

Gode grep for varig endring?

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 selvhjelpenhetsarbeidet 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.

Fellesprosjektet

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.

5.2 PARTENES ERFARINGER MED FORSØKSPROSESSEN

Partenes erfaringer med forsøksprosessen er basert på intervju med et utvalg deltakere i HUSK – MN, og en beskrivelse av hvordan ledere, forskere, utdanning, praktikere og brukere erfarer forsøksprosessen HUSK. Beskrivelsen er til en viss grad delt inn i temaområder som oppdragsgiver ønsker belyst.

5.2.1 Kunnskap og praksisbasert forskning

HUSK bygger på forutsetningen om at partene i forsøket; forskning, undervisning, praksis og bruker representerer ulike kunnskapstyper, som skal være representert i HUSK prosjektene. Vi har forsøkt å undersøke om disse kunnskapstypene blir forsøkt integrert i prosjektene og om noen kunnskapsformer blir mer dominante enn andre.

Den lokale ledelsen i HUSK MN sier at forskningsaktiviteten ikke er vitenskapelig basert, men skapt ut fra et etisk ståsted. Formålet er å bidra til at praksisfeltet i større grad møter brukerne med respekt. De sier at praksisfeltet har behov for to ting: a) gode rapporteringssystemer for å få oversikt over hva som foregår i sosialkontoret, og b) veiledning i å behandle mennesker med respekt. HUSK MN satser derfor både på utviklingsprosjekter som praksisfeltet mener er relevant her og nå, og strategisk forskning som forskerne ser praksisfeltet har behov for på sikt. De lokale forskningsprosjekter og fagutviklingsprosjektene regnes som praksisforskning.

Enkelte delprosjekter springer ut av kommunenes behov for å undersøke hvordan en kan håndtere for eksempel langtidsarbeidsløse familier. Andre er mer forskningsinitierte. Den lokale ledelsen sier også at det pågår noe vi kan kalle rydde – og sorteringsaktiviteter. I følge vår informant mangler mange sosialkontor oversikt over sine aktiviteter, og slik mangel skaper myter om hvordan virkeligheten er. HUSK-MN forsøker å vise sosialtjenesten i sine samarbeidskommuner hvordan henvendelser og problemstillinger kan telles og kategoriseres. Dette vil gi kontoret og arbeidstakerne bedre kontroll over sine hverdagslige aktiviteter.

HUSK MN sier de ønsker å bidra til at praktikere og brukere skal gjøre større bruk av kritisk og refleksiv tenking. De ønsker derfor å bidra til sterkere vektlegging av vitenskapsteori og metode i grunnutdanningen slik at studenter tidlig lærer kritisk refleksjon. Delprosjektet "Integrasjon teori og praksis" handler blant annet om å skolere praktikere og studenter i kritisk refleksjon. "Filosofi og sosialt arbeid" handlet også om kritisk refleksjon, og inviterte brukere til å utvikle et mer reflektert blikk på seg selv og sin tilværelse.

Ledelsen i HUSK MN sier at de får til forskningen og kontakten med samarbeidskommunene. De opplever økt interesse for kunnskap og at flere er mer nysgjerrig. Men det har vært vanskelig å få til et samarbeid med de andre lokale HUSK prosjektene om Fellesprosjektet. Informantene antar at dette, i alle fall delvis, skyldes at det ikke ble øremerket midler til dette prosjektet, og at de lokale HUSK prosjektene fortrinnsvis ønsker å bruke sine økonomiske ressurser lokalt.

Forskerne som deltar i HUSK-MN har kombinerte stillinger og deltar både i forskning og undervisning ved Høgskolen i Sør-Trøndelag (HIST) og NTNU. HUSK er involvert i utviklingen av mastergradskurs, og flere mastergradsstudenter ved NTNU skriver om HUSK relaterte temaer. Ledelsen forteller at HUSK har holdt kurs i vitenskapsteori ved grunnutdanningen i sosialt arbeid. Brukerrepresentanter holder forelesninger om brukernes erfaringer med det offentlige hjelpeapparatet. Praktikere underviser også ved grunnutdanningen. HUSK MN har skrevet bok om tiltaksarbeid som er kommet på pensum i grunnutdanningen. Boken er skrevet av både forskere og ledere i praksisfeltet. HUSK MN satser også på nettverksbygging internasjonalt, og deltar derfor aktivt på relevante konferanser. To tar doktorgrad innenfor HUSK, og flere skriver mastergradsoppgaver.

Den lokale ledelsen i HUSK MN sier at brukerne, praktikerne og forskerne i alle fall internt anerkjenner hverandre som likeverdige parter. De mener imidlertid at det er grunn til å spørre og diskutere hvordan likeverdighet skal forstås. Er det for eksempel likeverdighet når praktikere som skal skrive kapitler i akademiske bøker om praksisfeltet blir presset til å tilpasse seg akademias formkrav, og det de leverer ikke er akademisk nok? Ledelsen påpeker at krav om likeverdighet krever en diskusjon om hva det er rimelig å forvente av den enkelte part i prosjektet. Å kreve eller forvente at for eksempel brukere uten utdanning skal kunne delta i en diskusjon om forskningsdesign, blir ikke oppfattet som likeverdighet. Brukerne kan imidlertid delta i prosjekter som informanter, på seminar, kommentere det forskerne skriver og holde egne innlegg.

Deltakerne beskriver HUSK MN som et aktivt og godt arbeids- og fagmiljø. Hvert delprosjekt har sin møteaktivitet og enkelte har lagt vekt på å etablere større nettverk. Det fins for eksempel et nettverk for forskere og praktikere som arbeider med minoritetsspørsmål.

Det lokale prosjektet arrangerer flere felles seminarer og møter månedlig. Enkelte deltakere sier likevel at samarbeidet mellom forskere/undervisningspersonell og praktikere er bedre enn samarbeidet med brukere. De gir også uttrykk for at brukerens stemme blir for svak slik HUSK MN nå er organisert. Noen sier også HUSK burde samarbeide med en bredere sammensatt brukergruppe, dagens brukerrepresentanter er resurssterke personer og spørsmålet er om en kunne involvere personer fra flere brukergrupper.

5.2.2 Organisering og samarbeid

I HUSK MN deltar representanter fra forskning/undervisning, praksis og brukere. Brukerne er representert i fagstyret gjennom Velferdsalliansen. Brukerne er ikke representert i hvert delprosjektstyre. Enkelte forskere sier at brukerperspektivet handler om både direkte brukermedvirkning, det vil si at brukeren gjør konkrete identifiserbare ting, og implisitt medvirkning, det vil si å være den stemmen som skal bli hørt. HUSK MN sier at brukerne medvirker som informanter, fagstyrerepresentanter, i refleksjonsgrupper ledet av filosof og som foredragsholder for studenter og praktikere. Brukerne mottar honorar for de oppdragene de utfører. Ledelsen i HUSK MN oppfatter dette som en god ordning, og brukerrepresentantene sier det samme.

I følge en av forskerne er HUSK MN organisert etter en verkstedmodell og skal fungere som et samtaleforum. HUSK MN har et tett og godt forhold til kommunene de samarbeider med. Prosjektleder har fått henvendelser fra flere andre kommuner som også ønsker å bli del av HUSK-prosjektet. Det hender også ofte at noen fra praksisfeltet oppsøker HUSK MN for å diskutere problemstillinger de er opptatt av. Praktikerne som deltar i HUSK MN gir også uttrykk for at det er et godt samarbeid mellom praktikere, forskere og brukere. Brukerne vi snakket med sier også at det er et godt samarbeid mellom dem og praktikerne og dem og forskerne.

Selv om HUSK MN har etablert et godt samarbeid med samarbeidskommunene opplever de likevel å måtte kjempe for den oppmerksomheten de får. De sier at NAV sluker kommunenes oppmerksomhet. Flere praktikere er urolig for at etableringen av NAV skal forringe mulighetene for å drive og videreutvikle sosialt arbeid. Enkelte praktikere sier også at det er liten interesse for HUSK i det praksisfeltet de selv er del av, men de sier samtidig at sosialkontor er ulike og at enkelte kontor har miljø med sterkere interesse for faglig oppdatering og videreutvikling.

HUSK MN har forsøkt, men ikke lyktes i å etablere samarbeid med brukerorganisasjonen Mental Helse. HUSK MN samarbeider godt med Velferdsalliansen som også var med på å diskutere premissene for HUSK MN.

En av brukerrepresentantene er invitert til å skrive et bokkapittel om brukererfaringer. Deltakelsen i HUSK oppfattes som lærerik, og han er motivert av ønsket om å bedre sosialtjenesten. Brukerne sier at de lærer å holde foredrag, bygge nettverk og hvordan organisasjoner fungerer. De vi snakket med har erfaring fra tilsvarende stillinger i andre organisasjoner.

Brukerrollen blir beskrevet som krevende og belastende. Rollen er stigmatisert og mange er redd for at brukerstatusen skal forbli hengende ved dem for alltid. Dette antas å være en av grunnene til at det er vanskelig å rekruttere brukere som brukerrepresentanter. De sier at status som bruker, eller tidligere bruker, kan virke karrierehemmende i framtiden. Brukerrepresentantene sier også at det er belastende å presentere kritiske brukererfaringer på store konferanser for hjelpeapparatet. De sier også at brukerbegrepet er negativt ladet, og henleder våre tanker til misbruk eller forbruker, og ville foretrekket begrepene klient eller deltaker.

Brukerrepresentantene vi snakket med sier de gjennom sin stemme medvirker i HUSK. I motsetning til praktikerne, representerer de seg selv i organisasjonen, men ikke bare sin egen historie. Gjennom sitt organisasjonsarbeid er de blitt kjent med mange brukere og deres erfaringer med hjelpeapparatet.

5.2.3 Relasjonen til SHdir

HUSK MN sier at samarbeidet med SHdir er godt. Prosjektledelsen i direktoratet står løpende i kontakt med den lokale HUSK ledelsen. Flere påpeker imidlertid at kravene til planlegging og rapportering fra direktoratets side er for detaljorientert. Enkelte snakker om planleggingsfellen – der en planlegger så stramt og detaljert og blir mer opptatt av å følge planen enn å nå målet.

5.3 OPPSUMMERING

HUSK MN har 9 egne delprosjekter, og Fellesprosjektet. Forskere, praktikere og brukere er representert i delprosjektene, men brukernes representasjon er i mange tilfeller indirekte. Delprosjektene er organisert inn under tre perspektiver: minoritetsperspektivet, brukerperspektivet og praksisperspektivet. Alle delprosjektene ansees som praksisrelaterte prosjekter. Gjennom delprosjektene ønsker HUSK MN å bidra til å etablere gode rapporteringssystemer ved sosialkontorene og å fremme kunnskap, slik at sosialtjenesten behandler brukerne med respekt. Flere delprosjekter handler om metodeutvikling. HUSK MN er også særlig opptatt av å bidra til økt bruk av refleksjon og kritisk refleksjon både i praksisfeltet og blant brukere. HUSK MN etterlyser bredere engasjement og interesse for Fellesprosjektet fra de øvrige lokale prosjektene i forsøket. Alle partene i forsøket beskriver HUSK MN som interessant og lærerikt. Flere opplever likevel at det er vanskelig å få den nødvendige oppmerksomheten i en tid hvor kommunene er opptatt av NAV reformen. Det er også vanskelig for praktikere å vekke interessen for prosjektet på egen arbeidsplass. Enkelte vurderer brukernes stilling i HUSK MN som svak, og ønsker å involvere flere forskjellige brukere og brukergrupper.

6. HUSK OSLOREGIONEN

Høgskolen i Oslo, avdeling for samfunnsfag (HiO) og Diakonhjemmets høgskole, avdeling for sosionomutdanning (Diasos) har som utgangspunkt et prosjekt med fokus på nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, praksis og brukere i samarbeid med sosialkontortjenestene i bydelene Sagene, Bjerke og St. Hanshaugen, Bærum kommune og brukerorganisasjonen KREM.

For å få en forståelse av profesjonell kompetanse i det sosialfaglige feltet kombinerer de evidensbasert yrkespraksis og en kritisk refleksiv tradisjon. HUSK Osloregionens valg av delprosjekter er fundert i brukernes behov og i praksisfeltet. Fokus for utdanningen er å kunne bistå praksisfeltet ved å trekke tråder til sosialfaglig teori og empirisk forskning samt å hjelpe praktikere med å bygge bro mellom teori og praksis. HUSK Osloregionen er opptatt av å gjøre forskningsbasert kunnskap mer tilgjengelig, slik at den kan bidra til å styrke grunnlaget for praksisutøvelse. Aktørene har definert følgende overgripende tema som vil involvere alle aktørene: Brukermedvirkning, dokumentasjon av praksis, brobyggerprosjektet "Skolering av brukere" (Velferdsalliansen/Krem er ansvarlig) og kurs i aktive arbeidsrettede tiltak. HUSK Osloregionen har flere masterstudenter som er tilknyttet de ulike delprosjektene.

Tilknyttet drift så er det etablert flere formelle organer hvor forskning, undervisning, praksis og brukere er representert slik som styringsgruppe og referansegruppe. I tillegg er det blitt etablert to nettverksgrupper: Forum for brukermedvirkning og en nettverksgruppe i etikk. HUSK Osloregionen har også etablert et publiseringsutvalg som skal bidra til kvalitetssikring av publikasjoner. Det er avholdt flere kurs, workshops, konferanser og seminarer i perioden siden oppstart. Tema som har vært tatt opp er: Hva er forskning i sosialt arbeid? Dømmekraft og evidens, Kurs om menneskerettigheter, Partnerskap i sosial-, arbeids- og velferdsforvaltningen.

HUSK Osloregionen har i perioden siden oppstart hatt et meget høyt aktivitetsnivå. HUSK Osloregionen har seks delprosjekter, som organisatorisk er lagt opp slik at det er en sentral prosjektleder og hvor hvert delprosjekt har en delprosjektleder. Ett av prosjektene er brukerstyrt, men de øvrige ledes av kommunalt ansatte.

HUSK Osloregionen består av følgende delprosjekter;

1. Bolig, arbeid og deltakelse (Bydel Bjerke)
2. HUSK tiltakskjeden! (Bærum kommune)
3. Ung i jobb (Bærum kommune)
4. HUSK helseavklaring (Bydel St. Hanshaugen)
5. Utvikle Sagene sosialtjeneste som universitetssosialtjeneste med fokus på oppfølging og tiltak i forhold til arbeidsledige og yrkeshemmede sosialhjelpsmottakere (Bydel Sagene)
6. Brukerstøtte ved klient- og sosialarbeiderkonsultasjoner (Brukerorganisasjonen KREM)

6.1 KORT SAMMENDRAG AV DELPROSJEKTENE

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 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 på sosionomstudiet. Deltakerne i prosjektet er Sosial- og kvalifiseringstjenesten i bydel Bjerke, brukere/beboere i bydelen, Leieboerforeningen, Husbanken, brukerorganisasjonen KREM, Diakonhjemmet Høgskole, Avdeling for sosionomutdanning.

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 etablert en case-gruppe hvor ansatte i sosialtjenesten reflekterer over konkrete case. Deltakere i prosjektet er Bærum sosialkontor, brukerorganisasjonen KREM, lokale brukere, psykolog, Mølla kompetansesenter og Høgskolen i Oslo, avdeling for samfunnsfag.

Ung i jobb

Dette prosjektet var i utgangspunktet en del av prosjektet HUSK Tiltakskjeden og Jobbkafeen! Fra 2008 er dette prosjektet ikke lenger en del av HUSK, men har blitt videreført som et eget prosjekt i kommunen med en rekke ulike finansieringskilder. Hensikten med dette prosjektet er å gi ungdom 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 selvtilit og mestringsevne. Hovedmålet er å få flest mulig unge ut i jobb eller tilbake til skole. 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 Fylkeskommunal oppfølgingstjeneste, NAV, politi, barnevern, skoler, utekontakten, NHO og næringslivet i Bærum, Mølla kompetansesenter og Høgskolen i Oslo, avdeling for samfunnsfag.

HUSK Helseavklaring

Hensikten med HUSK helseavklaring er å bedre helsetilbudet og helsetilstanden for langtidsmottakere av sosialhjelp som har ulike typer av helseproblemer. Det skal også utvikles metoder for kartlegging og oppfølging av målgruppen samt å få økt kunnskap om arbeidet med disse. Deltakere i prosjektet er: Kvalifiseringssenteret og sosialtjenesten i Bydel St. Hanshaugen, lokale brukere, fastlege i bydelen, NAV Trygd, Høgskolen i Oslo, avdeling for samfunnsfag og Universitetet i Oslo, Seksjon for medisinsk antropologi og sosialmedisin.

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. Siden prosjektoppstart har det vært betydelig aktivitet i HUSK Sagene og det er utgitt mange publikasjoner. Deltakere i prosjektet er: NAV (Utviklingssenteret for arbeid og kvalifisering og Sosialkontortjenesten), Velferdsalliansen og HiO, avdeling for samfunnsfag.

Brukerstøtte ved klient- og sosialarbeiderkonsultasjoner

I dette prosjektet deltar brukerorganisasjonen KREM med brukerstøtte (en person) i konsultasjoner mellom sosialarbeider og klient. Hensikten er å fokusere på den individuelle brukers styrke og fokus er på å ta i bruk brukernes egne ressurser. Noe av hensikten med dette er å bidra til økt kompetanse og å bistå klienter i møtet med sosialtjenesten samt å bidra til holdningsendringer hos aktørene. KREM har hatt flere mindre prosjekter som å videreutvikle og forbedre nettsiden Rettighet.no. Dette prosjektet har vært en del av prosjektet "Brukerstøtte ved klient- og sosialarbeiderkonsultasjoner". Prosjektet har vært et samarbeid mellom brukere og studenter tilknyttet HiO. KREM har også kjørt et kurs i praktiske endringsmetoder. Dette prosjektet ønskes videreført og det pågår en diskusjon om et samarbeid mellom HiO og KREM hvor målet er at kurset skal gi studiepoeng og dermed kan bli del av et påbyggingskurs i forhold til helsefremmende kompetanse. De er også opptatt av å utvikle en samhandlingsarena hvor brukere og samarbeidspartnere kan møtes og hvor man kan arrangere kurs. Deltakere i prosjektet er: Brukerorganisasjonen KREM, Bærum kommune, bydelene Bjerke, Sagene og St. Hanshaugen i Oslo kommune og Høgskolen i Oslo, avdeling for samfunnsfag.

6.2 PARTENES ERFARING MED FORSØKSPROESSEN

Partenes erfaringer med forsøksprosessen er basert på intervjuer med et utvalg deltakere i HUSK Osloregionen, og er en beskrivelse av hvordan ledere, forskere, undervisning, praktikere og brukere erfarer forsøksprosessen HUSK. Beskrivelsen er til en viss grad delt inn i temaområder som oppdragsgiver ønsker belyst. Vi minner om at det på intervjuetidspunktet var mindre enn et halvt år siden flere av delprosjektene ble etablert.

6.2.1 Kunnskap og praksisbasert forskning

I likhet med de andre HUSK-prosjektene har HUSK Osloregionen representanter fra praksis, forskning/utdanning og brukersiden i sine delprosjekter. Det innebærer at det er tre ulike kunnskapstyper som skal møtes, brynes mot hverandre og forhåpentligvis skape synergieffekter som går utover det de enkelte representantene for kunnskapen ville klare å skape hver for seg, og som vil komme alle de tre aktørene til gode i form av bedre praksis, bedre forskning og bedre tjenester. De intervjuede påpeker at dette er selve målet med HUSK og mange mener at man sakte, men sikkert er på vei mot dette. Utfordringer knyttet til å få dette til er for det meste knyttet til ressursbruk slik som tid, bemanning, økonomi, tid til fagutvikling og ikke minst er det knyttet til rammebetingelser som forskrifter, lover og regler på sosialtjenestefeltet. Sistnevnte definerer på mange måter handlingsrommet den enkelte saksbehandler har og er dermed viktig å ikke overse når man studerer HUSK og hva man kan forvente å oppnå med et slikt forsøk. Når ulike kunnskapstyper møtes, slik HUSK legger opp til, blir tidsfaktoren ansett som essensiell av partene. Det pekes på at det handler om relasjonsarbeid gjennom dialog og således handler det i stor grad om prosessarbeid hvor målet er omforenhet knyttet til utvalgte tema. Når aktørene har et så vidt forskjellig utgangspunkt er dette en krevende øvelse hvis man skal oppnå de synergieffektene man ønsker, men aktørene mener dette er mulig hvis man tar tiden til hjelp. Noen av de intervjuede viser til at de faktisk driver med nybrottsarbeid og utfylling av kunnskapshull og dermed skapes det ny kunnskap i fellesskap.

Intervjuene med praktikerne tyder på at forskning må være av en slik art at den gir en direkte pekepinn på hvordan den enkelte saksbehandler kan endre sin praksis i møtet med bruker. For praktikerne handler det mye om å finne virkemidler som passer og virker i deres arbeidshverdag. En peker på at man trenger gode diagnostiske redskaper – hva virker til hvilken klient? Og kunnskap om hvordan man skal tenke og analysere i avvikende tilfeller. Altså handler det om å få utviklet verktøy som kan bidra til å veilede praktikere i deres arbeidshverdag, samtidig som man oppnår bedre tjenester overfor den enkelte bruker. Det vises dermed til at erfaringskunnskap ikke er nok for å få dette til, men at forskningen kan hjelpe til med å skape redskaper som kan være direkte anvendbare i arbeidshverdagen til den enkelte praktiker.

Når målet er å oppnå synergieffekter ved å samle aktører med ulik erfaring og kompetanse dukker gjerne spørsmål om likeverdighet og makt opp. I flere av delprosjektene i HUSK Osloregionen tyder intervjuene på at brukerne har stor makt. De har vært med på hele prosessen helt fra idestadiet og frem til de prosjektene man ser i dag. Noen prosjekter er sogar helt brukerinitiert og brukerstyrt. De involverte brukerne kan i enkelte tilfeller sies å ha så mye makt over hvilke problemstillinger og tema som skal belyses at forskerne ser ut til å havne på sidelinjen. Dette er en innrømmelse enkelte brukere selv kommer med og de mener forskerne sliter med å finne sin rolle i prosjektet. Enkelte praktikerne stiller seg også dette spørsmålet, og noen lurar på om forskerne får noe igjen for å delta i prosjektene. Dette fremstilles nærmest som en bekymring fra praktikernes side for de mener de selv får mye igjen for kontakten med forskerne. Men det er også eksempler på prosjekter hvor forskernes innspill har lagt føringer på prosjektene og som har bidratt til at praktikerne har endret sine ønsker i henhold til forskerens innspill.

Kort fortalt kan man hevde at forskerne opplever HUSK som et spennende prosjekt med mange muligheter. De ser at å få tilgang til praksisfeltet slik HUSK åpner for gir dem masse relevant informasjon blant annet knyttet til case-beskrivelser. Ved å få tilgang til virkelige beskrivelser fra saksbehandlerne hverdag gir dette også bedre undervisning ved at forskerne/underviserne slipper å

lage konstruerte case. Case fra virkeligheten gir økt troverdighet og bringer studentene nærmere den faktiske hverdagen studentene vil møte når de er ferdige med utdanningen, noe som utdanningen får noe kritikk for å ikke være flinke nok til per i dag. Både praktikere og brukere blir benyttet til undervisningen, men dette er ikke noe som er et resultat av forsøket HUSK. Det man først og fremst oppnår med et slikt undervisningsopplegg er nyttig, informativ og levendegjøring av praksiskunnskap mens brukerne bidrar med deres erfaringskunnskap knyttet til de sosiale tjenestene. Så er det forskernes/undervisernes oppgave å løfte en del av disse problemstillingene opp på et høyere nivå enn den enkelte bruker og praktiker.

Gjennom HUSK Osloregionen bidrar HiO til at praktikerne får muligheten til å utvide sine kunnskaper om eget arbeidsfelt ved hjelp av tilbud om ulike kurs slik som kurs i dokumentasjon, refleksjon og praksis og metodekurs. Det er også flere masterstudenter som er tilknyttet HUSK Osloregionen.

6.3 ORGANISERING OG SAMARBEID

Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV) hadde et ønske om å få kunnskap om de lokale prosjektene og delprosjektene er godt forankret innenfor forskningen, fag- og tjenestestrukturen, og om de har ivarettatt og integrert relevante temaområder, både fagspesifikke og mer overgripende temaer som organisering og samordning, kompetanse og kunnskapshåndtering, etikk, holdninger og brukermidvirkning.

Det som kan sies å karakterisere spesielt praktikerne i forsøket er deres enorme engasjement og interesse. Det som blir sagt om dem, og uttalelser de selv kommer med, antyder at de på mange måter kan karakteriseres som ildsjeler. De brenner for HUSK og ønsker at flest mulig i organisasjonen skal gjøre det samme, men deri ligger også en stor utfordring. Ting kan tyde på at forankringen av forsøket på ledelsesnivå ikke er godt nok ute i bydelene/kommunen. Det skaper store utfordringer for de som er tilknyttet HUSK. De har ingen myndighet i bydelene/kommunen til å implementere HUSK-ideene og erfaringene i organisasjonen. Det innebærer at den enkelte HUSK-medarbeider må bedrive misjonering overfor enkeltpersoner. I store organisasjoner blir dette nærmest en umulig oppgave. At prosjektene i stor grad er avhengig av ildsjeler bidrar også til at prosjektene blir veldig utsatte og sårbare, for hvis ildsjelene forsvinner kan også prosjektene dø ut. En annen utfordring som nevnes er at hvis man ønsker å involvere mer direkte andre praktikere enn de som allerede er tilknyttet HUSK så oppleves dette som ekstraarbeid av kollegene. Skal man pålegge andre dette ekstraarbeidet må man ha midler til å dekke dette i form av overtidsmidler. Praktikerne opplever i utgangspunktet at det er knapphet på midler i prosjektene, eller det de opplever som usikre tildelinger gjør at man ikke våger å bruke midler til dette. Dette kan altså bidra til å vanskeliggjøre spredningen av HUSK ut i organisasjonen. Mangelen på frikjøpte stillinger meldes også som en utfordring. Andre grunner som nevnes er at enkelte kolleger rett og slett ikke er interessert i de temaene prosjektene fokuserer på. Det blir blant annet vist til at man kan dele praktikere i to kategorier – de som er interessert i brukeren og brukermidvirkning og de som er mer opptatt av forvaltning og saksbehandling. Den sistnevnte gruppen blir således uansett vanskelig å engasjere. Det påpekes også at HUSK kun er et av veldig mange prosjekter som til enhver tid er i bydelene/kommunen. Slik sett har HUSK mange konkurrenter. Det påpekes derfor at noe av det viktigste man kan gjøre for å selge inn HUSK i organisasjonen er hvis man kan vise til at man får noe igjen for å engasjere seg i det for eksempel i form av veiledning, kunnskapsøking og faglig påfyll. Det må altså kunne vises til en direkte nytteverdi.

Brukerne har litt ulike meninger om organiseringen av prosjektene, men i det store og det hele er de fornøyde på intervjutidspunktet. Det stilles noen spørsmålstegn ved fordelingen av praktikere, forskere/undervisere, direktoratsfolk og brukere i de ulike gruppene og foraene som er opprettet. Det påpekes i den sammenheng at brukerne er i fåtall og det stilles dermed spørsmålstegn ved likeverdigheten og muligheten for brukerne å få sin stemme hørt. Samtidig påpekes det fra praktiker-/lederhold at alle brukere ikke er like flinke verken til å dukke opp på møtene de ulike foraene arrangerer eller at de heller ikke alltid vet å benytte sin rett til å mene noe om det som diskuteres. Men det er da viktig å være klar over at slike fora ofte har sin egen dynamikk og hvor de som er vant til å delta i slike, kjenner spillereglene godt og dermed mer eller mindre bevisst kan virke styrende på det som foregår og besluttes der.

Når dette er sagt så melder brukerne om at de i stor grad opplever reell brukermedvirkning i selve delprosjektene. Noen hevder at de blir mer lyttet og tatt hensyn til enn de noen gang hadde drømt om. De opplever at de har lært mye ved sin deltakelse i HUSK og mange opplever nok også økt selvtillit i forhold til hva de kan og hvilke ressurser de faktisk besitter. HUSK Osloregionen har hele tiden hatt fokus på brukermedvirkning og man kan på det nåværende tidspunkt påstå at de i stor grad har lyktes med dette. Brukermedvirkning er da ikke å forstå kun som direkte deltakelse i fora der saker blir diskutert og hvor avgjørelser blir vedtatt. Brukermedvirkning oppfattes også som indirekte deltakelse, det vil si at brukernes stemme kommer til uttrykk gjennom intervjuer eller brukerråd og som senere blir vurdert og tatt hensyn til av praktikere og forskere i deres arbeid med delprosjektene. Diskusjonen om hva brukermedvirkning er og bør være ser ut til å være til stede i mange av delprosjektene. Det er spesielt knyttet til hva brukermedvirkning skal forstås som og hva det konkret skal innebære. Det er også en bevissthet omkring hvilke brukere man *når* og benytter som ressurs i delprosjektene. De er opptatt av å unngå å kun ha ”superbrukere”, og at man ønsker å nå og høre stemmen til ”gjennomsnittsbrukerne” også. Det påpekes at man ønsker å unngå å benytte brukerne som ”gisler” i delprosjektene. De skal spille en reell rolle.

6.3.1 Relasjonen til SHdir

Enkelte sier at det var en viss uro og misnøye i HUSK Osloregionen med direktoratets håndtering av prosjektet i oppstartfasen, men dette har endret seg i positiv retning i løpet av prosjektperioden. Flere av våre informanter opplevde at blant annet flyten av informasjon fra direktoratet til det lokale prosjektet ikke var tilfredsstillende. Budsjettsituasjonen blir også nevnt som et problem. Flere mente at det er for stramme budsjetter, men det kan nok også muligens knyttes til intern organisering og håndtering av prosjektene. Informantene forteller at prosjektleiden i direktoratet har skaffet betydelig ekstra beløp til HUSK prosjektene og dette oppfattes som svært positivt.

6.4 OPPSUMMERING

HUSK Osloregionen består av seks delprosjekter hvor hovedfokus er på brukernes behov og på praksisfeltet. Det er etablert styringsgruppe og referansegruppe i tilknytning til prosjektet som består av brukere, praktikere og forskere. I tillegg til dette er det også etablert et forum for brukermedvirkning og en nettverksgruppe i etikk. HUSK Osloregionen har hatt en meget høy aktivitet i perioden forsøket har vart og det erkjennes at det høye aktivitetsnivået må dempes noe. De ulike delprosjektene er på forskjellige stadier i prosessen og noe av dette skyldes at noen delprosjekter er en

videreføring av allerede oppstartede prosjekter mens andre har bygget opp prosjekter fra bunnen. Aktørene har ulike erfaringer med deltakelse i forsøket, men i det store og hele oppfatter deltakerne at det er et spennende prosjekt med store muligheter. Det er stor enighet blant de ulike aktørene om at brukermedvirkning i det store og hele blir godt ivaretatt i delprosjektene. Det er også fokus på praksisfeltet, men en del av den aktiviteten som foregår ser i stor grad ut til å være på brukernes premisser. Denne sterke brukerfokuseringen ser også ut til å ramme forskningen ved at forskerne i noe grad blir satt på sidelinjen og det kan virke som om de har en utfordring knyttet til det med å finne sin rolle i enkelte av delprosjektene. Dette erkjennes og det er fokus på å styrke forskningsbiten.

7. KVANTITATIV UNDERSØKELSE

7.1 SPØRRESKJEMAUNDERSØKELSE BLANT ANSATTE I SOSIALTJENESTEN

7.1.1 Design og utvalg

Spørreskjemaundersøkelsen(e) ble designet med sikte på å kunne undersøke endringer over tid, og for å kunne identifisere i hvilken grad eventuelle endringer kan tilskrives deltakelse i HUSK. Vi valgte det som metodelitteraturen omtaler som et "kvasi-eksperimentelt" design, hvor vi valgte ut to grupper av kommuner: Kommuner med deltakelse i HUSK-prosjekter, og kommuner uten deltakelse i HUSK-prosjekter ("kontrollkommuner"). Målsettingen har vært å kunne gjøre målinger i begge grupper av kommuner på to tidspunkter; ved oppstarten av HUSK, og to år senere etter at HUSK har hatt mulighet til å "virke" noen tid.

Et utkast av spørreskjemaet ble sendt til involverte instanser (blant annet oppdragsgiver og kvalitetssikringsgruppen for prosjektet) for kommentarer og innspill. Vi fikk skjemaet forhåndstestet av personer innenfor sosialtjenesten, og av andre forskere med god kjennskap til saksfeltet. Målsettingen var å prøve ut om spørsmålene ble oppfattet som relevante, og om formuleringene av de var tilstrekkelig presis. Skjemaet ble justert på bakgrunn av de tilbakemeldingene vi fikk.

Spørreskjemaet ble sendt til alle 19 kommuner som deltar i HUSK (inkludert tre bydeler i Oslo). Vi valgte også ut et antall kommuner og bydeler som ikke deltar i HUSK (kontrollkommuner). Disse kommunene ble valgt ut skjønnsmessig ut fra kriteriene region, kommunestørrelse og antall brukere av sosialtjenesten. Kommunene ble kontaktet på forhånd med forespørsel om å delta i undersøkelsen. I alt sendte vi ut spørreskjemaer til 14 kontrollkommuner. Målgruppen for spørreskjemaet var personer som driver sosialfaglig arbeid, det vil si at spørreskjemaet ikke skulle besvares av ansatte med merkantile og andre driftsmessige oppgaver.

Datainnsamlingen ble gjennomført med bruk av et internettbasert spørreskjema (Questback). Etter to purrerunder fikk vi svar fra ansatte i 15 HUSK-kommuner (inkludert tre bydeler i Oslo) og 8 kontrollkommuner (inkludert en bydel i Oslo). Vi mottok svar fra 153 ansatte i HUSK-kommunene, og 33 svar fra ansatte i kontrollkommunene. Antallet svar ble betydelig lavere enn forventet. For å finne svarprosenten, kan vi ta utgangspunkt i statistikk fra sosialtjenesten (SSB/KOSTRA), som gir oss et anslag over populasjonen. KOSTRA-tall for 2007 viser at det totalt er 845 årsverk i sosialtjenesten i de 15 HUSK-kommunene (herunder tre bydeler i Oslo) som deltok i undersøkelsen. Dette antallet omfatter alle stillinger i sosialtjenesten, også merkantile. Dersom vi foretar en avgrensning til "funksjon 242a" i KOSTRA-rapporteringen ("Råd, veiledning og sosialt forebyggende arbeid". Oppgaver som omfattes av sosialtjenestelovens § 4.1 og kapittel 5") blir antallet årsverk 394². Dette gir trolig et mer rimelig bilde på målgruppen. Bruker vi dette tallet som grunnlag for å regne ut svarprosenten, får vi 39 % i HUSK-kommunene. I kontrollkommunene som fikk tilsendt spørreskjema er antallet årsverk 141. Regnet ut på samme måte blir svarprosenten 23 % for kontrollkommunene.

²KOSTRA inneholder ikke informasjon om denne funksjonen på bydelsnivå, så de tre bydelene i Oslo er holdt utenfor i dette tallet. Et grovt anslag basert på informasjon om forholdet mellom årsverk totalt og årsverk til funksjon 242a i kommunene, antyder at vi ville fått et tillegg på ca 61 årsverk dersom vi inkluderte de tre bydelene.

I en spørreundersøkelse gjennomført av TNS Gallup i 2005 (BAKST-undersøkelsen) ba man lederen for sosialkontoret om å oppgi antall *ansatte* i sosialtjenesten som har *klientkontakt*. Man kom da frem til at populasjonen var 2976 personer på landsbasis. Dersom vi summerer opp KOSTRA-tallene for funksjon 242a på landsbasis får vi 2899 årsverk. Tallene samsvarer ganske bra. Vi skal imidlertid merke oss at BAKST-undersøkelsen teller antall hoder (inkluderer de som har deltidsstillinger) mens KOSTRA summerer opp hele årsverk. Dersom man kunne telle antall hoder bak årsverkene i funksjon 242a ville tallet sannsynligvis bli noe høyere.

Den lave svarprosenten har nok ulike forklaringer. Manglende tid til å prioritere deltakelse er gjennomgående i de tilbakemeldinger vi har fått. Flere kommuner har meldt at det har pågått andre undersøkelser i samme tidsrom (blant annet knyttet til NAV), og at de ikke har hatt tid til å prioritere dette spørreskjemaet. Noen kommuner har meldt fra at de ikke har hatt tid fordi de er inne i en omstillingsprosess knyttet til NAV³. Det er likevel uventet at deltakelsen ikke ble høyere, særlig i kommuner som er involvert i HUSK-prosjekter. Det skulle være grunn til å tro at aktiv deltakelse i et HUSK-prosjekt også ville føre til en viss forpliktelse til å delta i evalueringen. Det er naturlig å stille spørsmål ved om spørreskjemaet kunne blitt markedsført bedre, og om det burde hatt et mer tydelig og appellerende budskap. Det kan imidlertid også være rimelig å spørre om den lave oppslutningen i spørreundersøkelsen kan være et uttrykk for hvilken rekkevidde deltakelsen i HUSK-prosjekter i kommunene har. Kanskje er det slik at deltakelsen gjelder relativt få enkeltpersoner, og at de som har besvart undersøkelsen er de som er sterkest involvert i HUSK. Trolig har vi å gjøre med en kombinasjon av disse forholdene.

7.1.2 Svarmønstre blant de som deltok i undersøkelsen

På grunn av lav svarprosent må de observasjoner som rapporteres nedenfor tolkes med stor varsomhet. De kan ikke oppfattes som representativt for ansatte i de undersøkte kommunene som helhet. Dette er særlig et problem dersom vi har grunn til å tro at de som svarte skiller seg systematisk fra de som ikke svarte i forhold som undersøkelsen tar opp. Eksempel på slike forhold kan være motivasjon og interesse for de aktiviteter HUSK omfatter, og arbeidspress. I den grad de som besvarte undersøkelsen gjorde det fordi de er mer interessert og engasjert i HUSK-aktiviteter (eller har mindre arbeidspress) enn de som ikke svarte, vil fordelingene på spørsmål som gjelder deltakelse i HUSK (eller grad av arbeidspress/mengde) være mindre presise som et uttrykk for populasjonsverdiene.

Når det er sagt gjelder observasjonene ganske mange ansatte i sosialtjenesten, og det er viktig å utnytte den informasjonen vi kan få ut av dataene. Mønstrene kan brukes som støtte til et større bilde, som dannes av de data vi får fra prosjektet som helhet. Fordi materialet er lite har det ikke hensikt å bryte det ned på regioner eller andre undergrupper.

³ Det var 4 av de i alt 23 kommunene/bydelene som deltok i undersøkelsen som hadde NAV-kontor, mens alle 10 som ikke deltok hadde NAV-kontor. Fordelt på HUSK/kontrollkommuner: Alle 4 HUSK-kommuner som ikke deltok i undersøkelsen hadde ferdig etablert NAV-kontor på undersøkelsestidspunktet. Av de 15 som deltok var det 2 som hadde NAV-kontor. De 13 øvrige skulle etablere NAV kontor 3 kvartal 2008 eller senere. De 6 kontrollkommunene som ikke deltok hadde ferdig etablert NAV-kontor. I de 8 kommunene som deltok var det 2 som hadde NAV-kontor mens de 6 øvrige skulle etableres 3 kvartal 2008 eller senere.

7.1.3 Bakgrunn

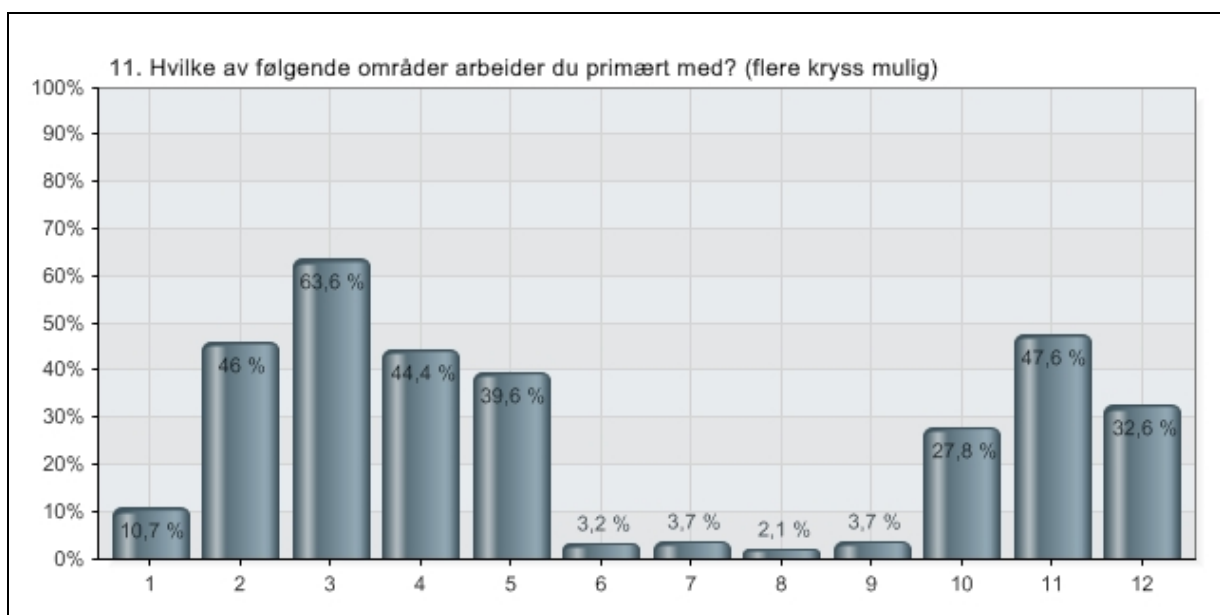
Av de ansatte som deltok i undersøkelsen fra HUSK-kommunene er 36 prosent fra Oslo-regionen, 16 prosent fra Kristiansand-regionen, 27 prosent fra Stavanger-regionen, og 21 prosent fra Trondheims-regionen. De få ansatte fra kontrollkommunene fordeler seg slik: 43 prosent fra Kristiansand-regionen, 35 prosent fra Stavanger-regionen, og 21 prosent fra Trondheim-regionen.

Tre av fire i utvalget (76 prosent) er kvinner. Dette samsvarer godt med BAKST-undersøkelsen, med en kvinneandel på 74 % (TNS Gallup 2005). Aldersmessig fordeler utvalget seg slik: Under 30 år: 18 prosent; 30-39 år: 30 prosent; 40-49 år: 23 prosent; 50 år eller eldre: 29 prosent. I BAKST-undersøkelsen var fordelingen tilnærmet identisk, for de samme aldersgrupper henholdsvis 18 prosent, 28 prosent, 23 prosent, og 29 prosent. De aller fleste i utvalget, 94 prosent, har høyskole-/universitetsutdanning. I BAKST-undersøkelsen var det 87 prosent som hadde høyskole eller universitetsutdanning.

Nåværende stilling og arbeidsområde

Når vi ser på stilling og arbeidsområde begynte halvparten (50 prosent) av utvalget i *stillingen* 2003 eller senere. Én av fire (25 prosent) begynte i stillingen det året HUSK ble igangsatt (2007). Hver femte hadde vært i stillingen i ti år (1998) eller mer. Ser vi på ansettelsestid i *sosialtjenesten* er denne mye lengre. Halvparten har vært ansatt i *sosialtjenesten* i 7 år eller mer. Dette betyr at flere har skiftet stilling innenfor sosialtjenesten. I BAKST-undersøkelsen (TNS Gallup 2005) hadde 55 prosent jobbet på sosialkontor i 10 år eller mer.

Det vanligste arbeidsområdet i utvalget er økonomisk sosialhjelp (64 %). Deretter kommer ”generell veiledning” (48 %), ”forsørgelse/inntekt/økonomisk rådgivning” (46 %), ”rusmisbruk” (44 %), ”psykiske problem” (40 %). I BAKST-undersøkelsen (TNS Gallup 2005) var til sammenligning økonomisk sosialhjelp hovedoppgaven til 64 prosent, og rus og /eller psykiatri den nest vanligste med 43 prosent.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Barn/unge/familier	10,7 %	20
2 Forsørgelse/inntekt/økonomisk rådgiving	46,0 %	86
3 Økonomisk sosialhjelp	63,6 %	119
4 Rusmisbruk	44,4 %	83
5 Psykiske problem	39,6 %	74
6 Fysiske funksjonsnedsettelse	3,2 %	6
7 Psykisk utviklingshemming	3,7 %	7
8 Eldre	2,1 %	4
9 Familiekonflikter	3,7 %	7
10 Minoritetsgrupper	27,8 %	52
11 Generell råd/veiledning	47,6 %	89
12 Annet, spesifiser:	32,6 %	61
Total	187	

Basert på de sammenligninger vi har gjort med BAKST-undersøkelsen ser det ut til at vårt utvalg – langs disse variablene – er rimelig representativt.

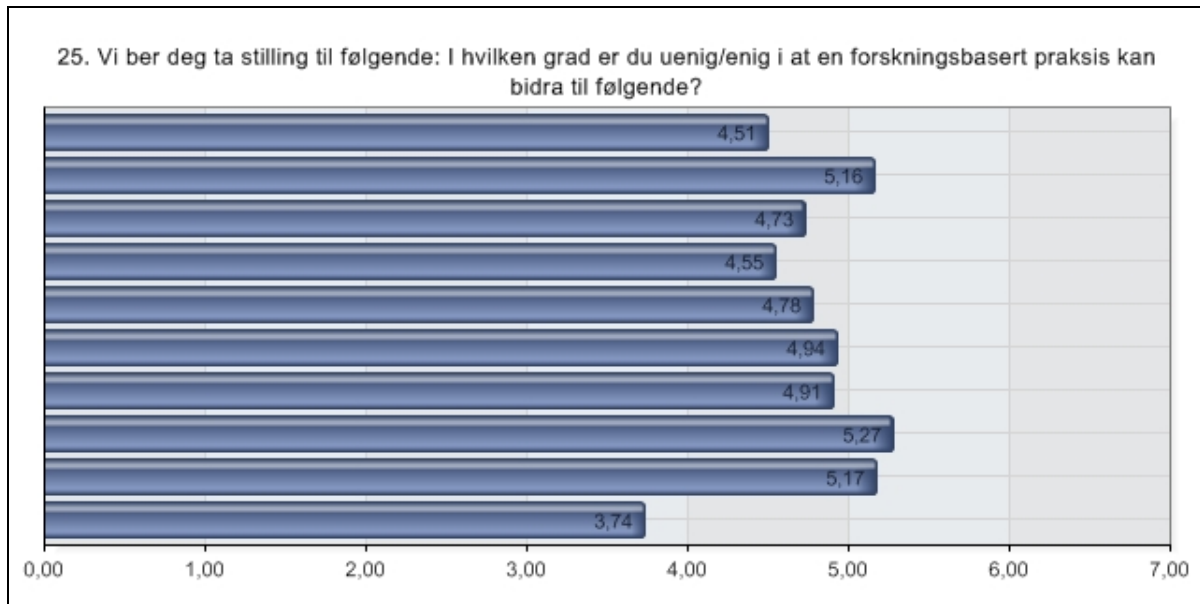
Vurdering av kunnskapsgrunnlag

Et interessant spørsmål er hvordan de ansatte veier henholdsvis erfaringskunnskap og vitenskapelig kunnskap som grunnlag for sosialtjenestens tiltak. Vi satte frem to påstander for å måle dette. 43 prosent er enig/svært enig i at sosialtjenestens tiltak i større grad bør baseres på vitenskapelig kunnskap/forskningsresultater, mens 65 prosent er enig/svært enig i at sosialtjenestens tiltak i større grad bør baseres på erfaringskunnskap.

Omtrent halvparten (50 prosent) av utvalget mener at de sjelden eller aldri har hatt konkret nytte av forskningsresultater i sitt arbeid, mens en av fem (20 prosent) mener de har hatt konkret nytte av forskningsresultater.

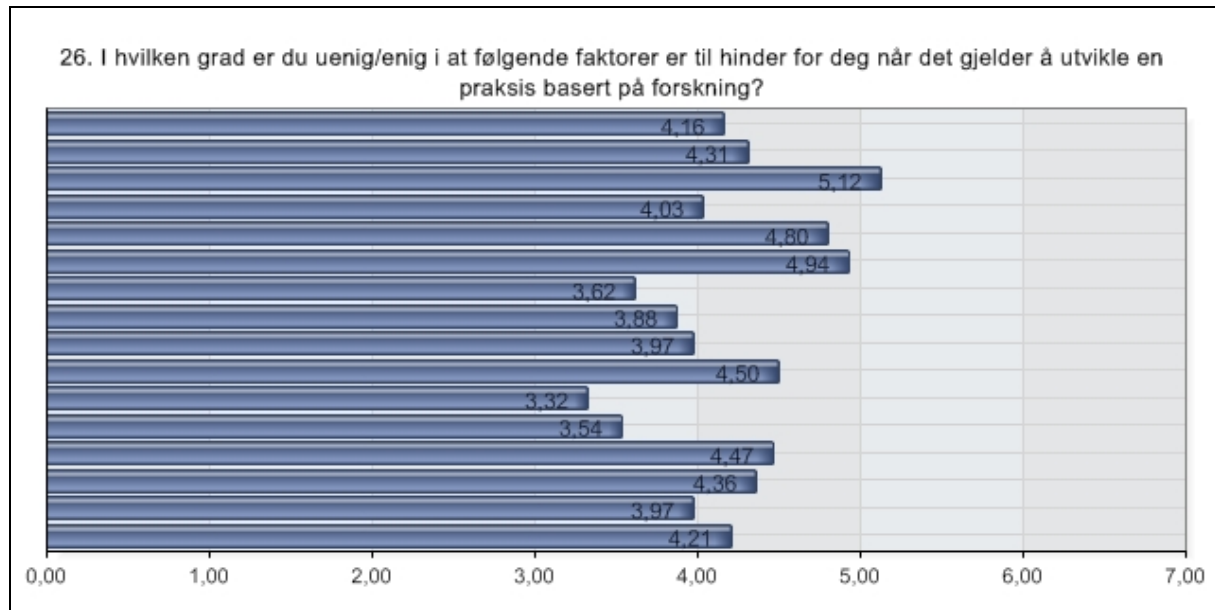
Forskningsbasert praksis: nytten av den, og hindrene for den

Figuren under viser hva utvalget svarer på ulike utsagn om nytten av en forskningsbasert praksis. Jo lengre søylen strekker seg mot høyre, jo enigere er utvalget i påstanden. Figurene kan si noe om forholdet mellom de ulike påstandene. Utvalget er generelt positive til en forskningsbasert praksis, noe som vises gjennom positiv skåre på de aller fleste påstandene (midtpunktet er verdien 4). Av de oppgitte alternativene er utvalget mest enig i at en forskningsbasert praksis kan bidra til a) at det sosiale arbeidet får en bedre vitenskapelig forankring, b) økt status til yrket og c) en positiv utvikling av sosialt arbeid som fagfelt. Utvalget er minst enig i at gevinsten er liten fordi det sosiale arbeidet må baseres mer på erfaring.



Alternativer	N
1 Større sikkerhet i beslutninger	188
2 Bidrar til positiv utvikling av sosialt arbeid som fagfelt	187
3 Gir bedre mulighet for å utnytte kunnskaper jeg fikk i min utdanning	187
4 Mer effektiv ressursutnyttelse	187
5 Bedre hjelp til klientene/brukerne	187
6 Lettere å gjennomføre faglige endringer	187
7 Økt interesse for forskning i praksisfeltet	186
8 Det sosiale arbeidet får en bedre vitenskapelig forankring	186
9 Gir økt status til yrket	186
10 Gevinsten er liten fordi det sosiale arbeidet må baseres mer på erfaring enn forskning	187

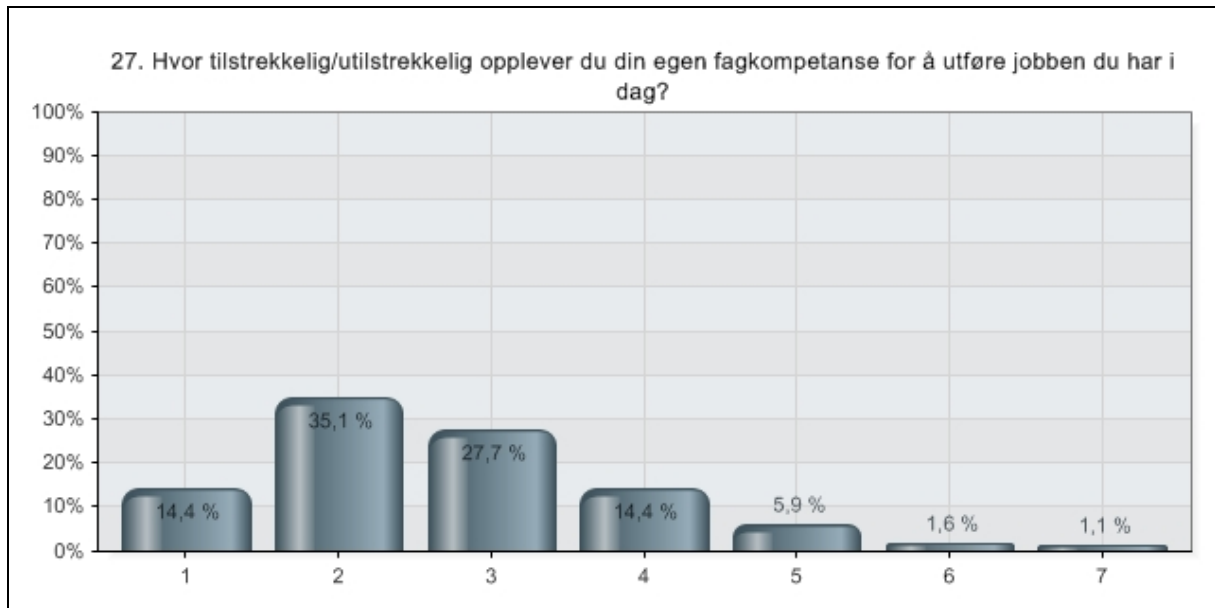
Vi stilte også spørsmål om hva respondentene oppfattet som hindre for å utvikle en praksis basert på forskning (neste figur). Også her markerer en lang søyle mot høyre høy grad av enighet i utsagnet. Av de oppgitte alternativene er det mangel på friggitt tid, høy arbeidsbelastning, og for lite lettfattelige sammenfatninger av forskningen, som blir fremhevet som de største hindrene. Manglende interesse fra overordnede, lite åpenhet for nytenkning, og at det går på bekostning av brukerens behov, blir i minst grad fremhevet som mulige hindre.



Alternativer	N
1 Jeg vet for lite om hvordan man får tak i interessant forskning	188
2 Jeg vet for lite om hvordan jeg skal ta i bruk forskningen	187
3 Får ikke frigitt tid	187
4 Vanskelig å se gevinst/effekt	186
5 Det finnes for lite håndbøker/veiledere som sammenfatter forskningsresultatene på en lettfattelig måte	186
6 Min arbeidsbelastning er for høy	187
7 Lite interesse fra overordnede/leder	186
8 Lite interesse blant kolleger	187
9 Forskning er en ting, virkeligheten er noe helt annet	186
10 Lite ressurser	185
11 Det er lite åpent for nytenking på arbeidsplassen	184
12 Fokuset på forskning går på bekostning av brukerens behov	186
13 Det er for mye omstillinger	187
14 Jeg tror folk er "prosjekt-trøtte"	185
15 Motivasjonen er for svak	186
16 Forskningen presenteres ofte på et utilgjengelig språk	185

Fagkompetanse og kompetansebehov

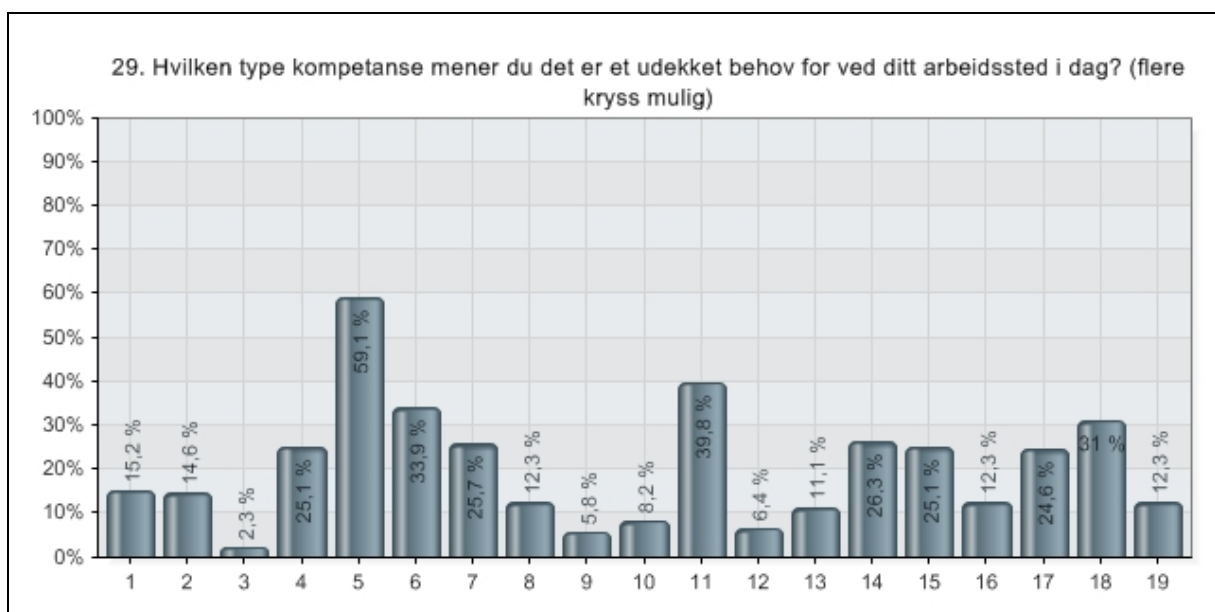
Vi hadde et spørsmål om hvordan de ansatte vurderer sin egen fagkompetanse i forhold til de krav som stilles i jobben. Tre av fire i utvalget (78 prosent) opplever egen fagkompetanse som tilstrekkelig for å utføre jobben. Bare hver tiende (9 prosent) opplever kompetansen som utilstrekkelig.



1= Svært tilstrekkelig, 7=Svært utilstrekkelig

Spør vi om kompetansen til *arbeidsstedet* svarer 86 prosent at den samlede kompetansen i hovedsak eller fullt ut dekker behovet. Det er så å si ingen som svarer at de har store udekkede kompetansebehov.

Når vi ser nærmere på hvilke typer kompetanse det er udekkede behov for på arbeidsstedet fremheves særlig dobbeltdiagnoser og minoritetsgrupper (neste figur). Også kunnskap om privat næringsliv og kompetanse om gjennomføring av prosjekter blir fremhevet. De udekkede behovene er minst for de mer tradisjonelle kompetanseområdene, økonomisk sosialhjelp, psykisk utviklingshemming, eldre, og forvaltning.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Barn/unge/familier	15,2 %	26
2 Forsørgelse/inntekt/økonomisk rådgiving	14,6 %	25
3 Økonomisk sosialhjelp	2,3 %	4
4 Rusmisbruk	25,1 %	43
5 Dobbeltdiagnoser	59,1 %	101
6 Kunnskap om privat næringsliv	33,9 %	58
7 Psykiske funksjonsnedsettelse	25,7 %	44
8 Fysiske funksjonsnedsettelse	12,3 %	21
9 Psykisk utviklingshemming	5,8 %	10
10 Eldre	8,2 %	14
11 Minoritetsgrupper	39,8 %	68
12 Forvaltning	6,4 %	11
13 Økonomi	11,1 %	19
14 Rehabilitering	26,3 %	45
15 Arbeidsmarkedets virkemåte	25,1 %	43
16 Kunnskap om offentlig forvaltning	12,3 %	21
17 Kunnskap om NAV	24,6 %	42
18 Kompetanse om gjennomføring av prosjekter	31,0 %	53
19 Annet, spesifiser	12,3 %	21
Total	171	

Kompetanseheving

Ser vi på hvilke kompetansehevingstiltak de ansatte har deltatt i, finner vi at 14 prosent av utvalget svarer at de i løpet av de siste to årene har tatt videreutdanning og 4 prosent svarer at de har tatt etterutdanning. Bare 2 prosent har tatt spesialistutdanning eller masterutdanning. En høyere andel, 11 prosent, har tatt ”annen utdanning”. Vel halvparten av de som har tatt utdanning de siste to årene tok utdanningen ved en høyskole, en fjerdedel ved universitet.

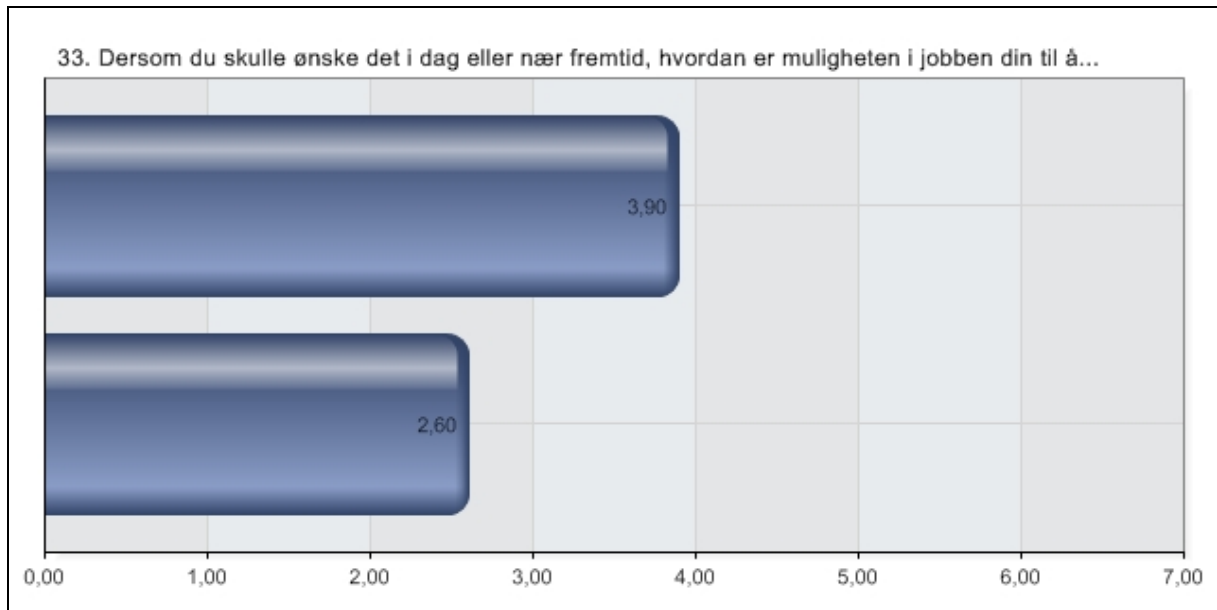
To av tre (63 prosent) svarer at de har gjennomført intern opplæring/kompetanseheving relatert til jobben.

Faglig oppdatering

Vi så ovenfor at de ansatte i overveiende grad vurderte sin kompetanse som god. Samtidig er andelen som har tatt videreutdanning siste to år kanskje ikke veldig høy. Kompetanseheving er ikke bare styrt av behov for kompetanse, men forutsetter også at man har de nødvendige rammer til å gjennomføre det. Vi stilte spørsmål om i hvilken grad det er mulighet til å delta i ulike kompetansehevingstiltak innenfor jobben.

Godt og vel hver tredje (36 prosent) vurderer muligheten til å delta i etter-/videre-/mastergrads-utdanning som gode eller svært gode. Andelen som vurderer muligheten til å sette av tid for å lese faglitteratur som god eller svært god er bare 9 prosent. Over 70 prosent vurderer muligheten til å sette av tid til å lese faglitteratur som dårlige eller svært dårlige.

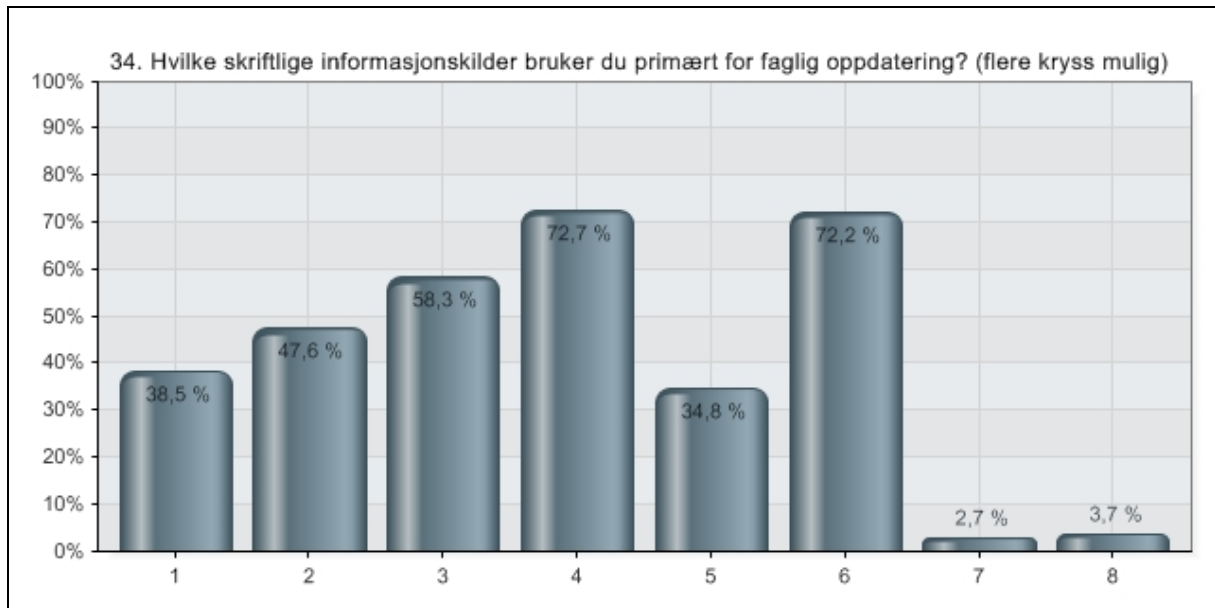
Neste figur summerer opp forskjellen ved gjennomsnittsverdier for hvert av de to spørsmålene.



1=svært dårlige, 7=svært gode

Alternativer	N
1 Delta i etter-/videre-/masterutdanning?	182
2 Sette av tid til å lese faglitteratur?	184

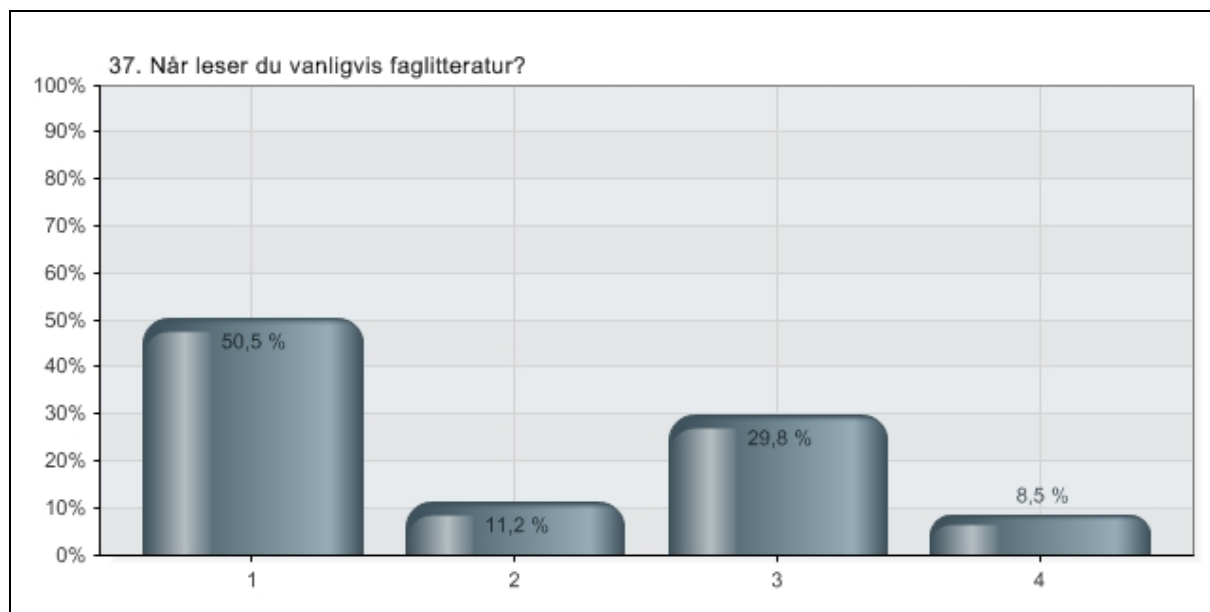
Ser vi på hvilke skriftlige informasjonskildene som fremheves oftest for faglig oppdatering (neste figur) er det særlig internett (73 prosent) og rundskriv/veiledere (73 prosent) som fremheves oftest. Fagbøker, tidsskrifter, og fagblad brukes av henholdsvis 39, 48 og 58 prosent. Fagbøker leses noe oftere av ansatte i HUSK-kommuner, mens rundskriv/veiledere leses noe oftere av ansatte i kontrollkommunene. Internett er like vanlig i begge grupper.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Fagbøker	38,5 %	72
2 Tidsskrifter	47,6 %	89
3 Fagblad	58,3 %	109
4 Internett	72,7 %	136
5 NoU'er/ Stortingsmeldinger	34,8 %	65
6 Rundskriv/veiledere	72,2 %	135
7 Ingen	2,7 %	5
8 Annet, spesifiser	3,7 %	7
Total		187

Ser vi på hvilke *typer* litteratur som leses, og hvor ofte, finner vi at lover og retningslinjer på feltet er den typen litteratur som leses desidert oftest (34 prosent ukentlig eller oftere). Deretter kommer fagblader (7 prosent), praksisrettede tidsskrifter (7 prosent), stortingsmeldinger/NOUer (8 prosent), forskningsrapporter (1 prosent). Ingen leser doktorgradsavhandlinger månedlig eller oftere.

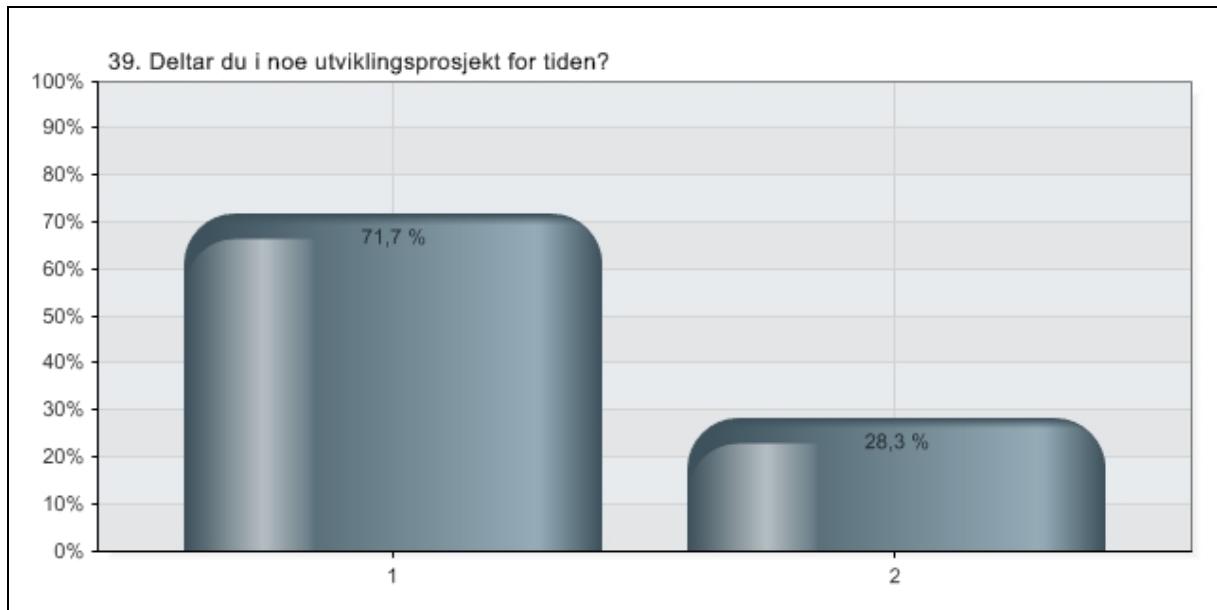
På spørsmål om når den ansatte sist leste faglitteratur, svarer seks av ti at de leste faglitteratur siste tre uker eller senere. Faglitteratur leses oftest på fritiden (51 prosent). De som leser faglitteratur i arbeidstiden gjør det oftest ved bestemte utfordrende arbeidsoppgaver. Relativt få leser faglitteratur som del av sitt daglige virke.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 I hovedsak på fritiden	50,5 %	95
2 I hovedsak i arbeidstiden	11,2 %	21
3 Både i arbeidstid og fritid	29,8 %	56
4 Leser sjelden/aldri faglitteratur	8,5 %	16
Total		188

Deltakelse i prosjekter

Fordi det pågår mye prosjektvirksomhet i kommunene, og ikke bare knyttet til HUSK, kan det være interessant å spørre hvor høy deltakelsen i utviklingsprosjekter er blant informantene. Materialet viser at hver fjerde av de spurte (28 prosent) deltar i utviklingsprosjekt for tiden (neste figur).

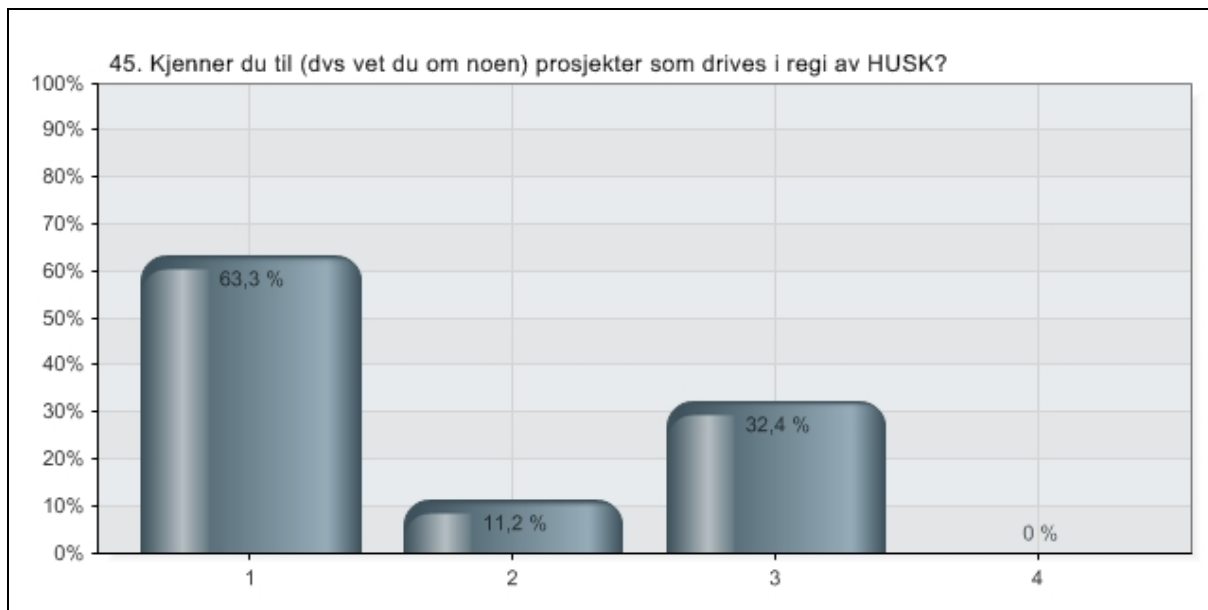


1= Nei, 2 = Ja

En annen mer uformell indikator på faglig aktivitetsnivå kan være i hvilken grad man diskuterer faglige spørsmål på arbeidsplassen. Vi stilte et spørsmål om hvor ofte man diskuterer *forskningsresultater* på arbeidsplassen. Bare 5 prosent svarer at de diskuterer forskningsresultater på arbeidsplassen ukentlig eller oftere, 19 prosent månedlig, mens 75 prosent diskuterer resultater sjeldnere enn månedlig.

Kjennskap til og deltagelse i HUSK-prosjekter

Totalt er det 74 prosent som kjenner til prosjekter som drives i regi av HUSK (neste tabell). Ikke uventet er andelen som kjenner til prosjekter som drives i regi av HUSK høyere blant ansatte i HUSK-kommunene enn blant ansatte i kontrollkommunene. Tre av fire (76 prosent) i HUSK-kommuner kjenner til HUSK-prosjekt i egen kommune. 10 prosent vet om prosjekter i regi av HUSK i annen kommune. Dersom vi her skiller mellom HUSK-kommuner og kontrollkommuner, observerer vi en forventet forskjell: at en av fem (22 prosent) i HUSK-kommunene oppgir at de ikke kjenner til noen prosjekter som drives i regi av HUSK, mens dette gjelder fire av fem (82 prosent) i kontrollkommunene.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja, i egen kommune	63,3 %	119
2 Ja, i annen kommune(r)	11,2 %	21
3 Nei	32,4 %	61
4 Annet (spesifiser)	0,0 %	0
Total		188

En av fire (26 %) ansatte i HUSK-kommunene deltar selv i prosjekter knyttet til HUSK. Deltakelsen i prosjektet handlet i første rekke om deltakelse på kurs og deltakelse i arbeidsgrupper.

Et interessant spørsmål er hvilken tidsressurs de som deltar i HUSK-prosjekt bruker til dette (neste figur). Blant de som har deltatt kom deltakelsen i hovedsak *i tillegg til ordinære oppgaver* (70 prosent). En av fem (20 prosent) hadde egen tidsressurs til deltakelse i HUSK-prosjekt, og en av ti (11 prosent) var frikjøpt⁴.

⁴ Prosentene i figuren summerer seg til mer enn 100 % fordi det er et flervalgsspørsmål.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Har fått egen tidsressurs til dette innenfor ordinær stilling	20,0 %	13
2 Frikjøpt/permisjon i hele eller deler av stillingen	10,8 %	7
3 Kommer i tillegg til ordinære oppgaver	70,8 %	46
4 Annet (spesifiser)	10,8 %	7
Total		65

Faglig veiledning

Ved behov for faglig veiledning er det først og fremst personer fra eget fagmiljø (som kollegaveiledning) som dekker dette behovet (neste figur). Tre av fire (72 %) har tilgang til slik veiledning. En av fem (19 prosent) har tilgang til veiledning fra personale fra andre fagmiljøer. En like stor andel har ikke tilgang på faglig veiledning i det hele tatt.

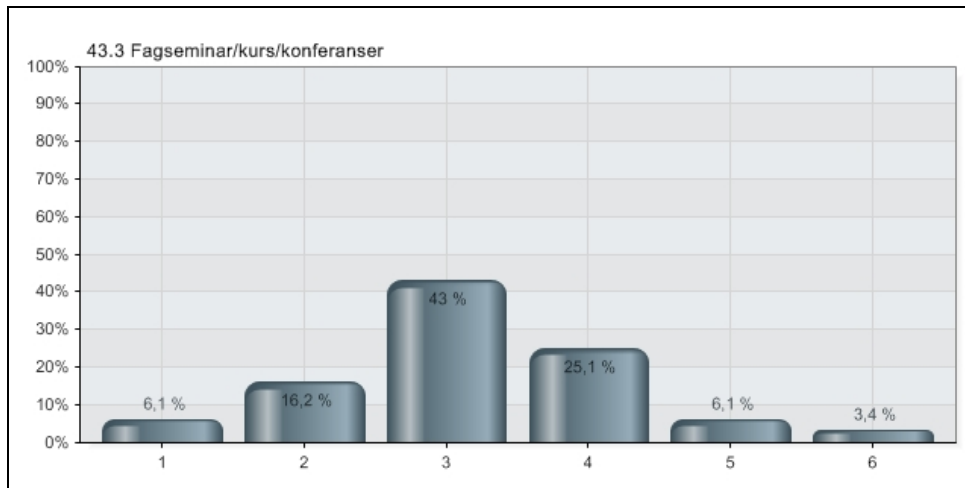


Alternativer	Prosent	Verdi
1 Nei	19,1 %	36
2 Ja, fra personale i eget fagmiljø (feks kollegaveiledning)	72,3 %	136
3 Ja, fra personale fra andre fagmiljøer	19,1 %	36
4 Ja, fra høyskole/universitet	7,4 %	14
5 Ja, annet (spesifiser)	8,0 %	15
Total		188

Et oppfølgingsspørsmål viser at veiledningsbehovet oftest er relatert til ”særlig krevende arbeidsoppgaver”, og ”daglige arbeidsoppgaver”, og langt sjeldnere til prosjektarbeid eller bestemte arbeidsmetoder.

Deltakelse i faglige aktiviteter siste to år

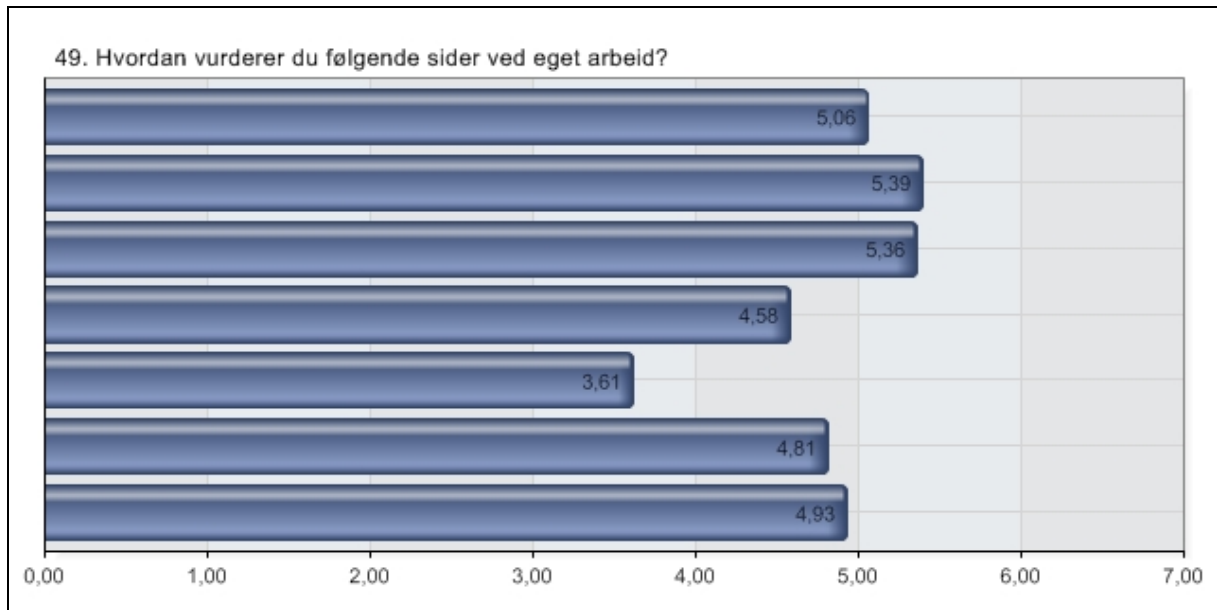
Vi spurte om deltagelse i faglige aktiviteter som enkeltforelesninger, forelesningsrekker, og fagseminar/kurs/konferanser siste to år. Det er fagseminar/kurs/konferanser som peker seg ut som det vanligste. Over 90 prosent har deltatt i fagseminar/kurs/konferanser en gang eller mer. Det vanligste er 3-5 ganger (43 prosent). Litt over halvparten (53 prosent) har deltatt i enkeltforelesninger, og en av tre (32 prosent) har deltatt i forelesningsrekker. Det er ikke tegn til at ansatte i HUSK kommuner deltar oftere enn ansatte i kontrollkommuner.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 0 ganger	6,1 %	11
2 1-2 ganger	16,2 %	29
3 3-5 ganger	43,0 %	77
4 6-10 ganger	25,1 %	45
5 11-15 ganger	6,1 %	11
6 Mer enn 15 ganger	3,4 %	6
Total		179

Vurdering av ulike sider ved kvalitet på tjenestene

I spørreskjemaet stilte vi en rekke spørsmål om hvordan respondenten vurderte ulike sider ved eget arbeid. Respondentene ble bedt om å svare på en skala fra 1 (svært lite tilfreds) til 7 (svært tilfreds). I neste figur markerer altså søylens lengde gjennomsnittlig grad av tilfredshet. Når vi ser på forholdet mellom de ulike områdene ser vi at tilfredsheten er størst når det gjelder ventetid, tilgjengelighet og saksbehandlingstid. Tilfredsheten er klart lavest når det gjelder bruk av individuell plan. 45 prosent av utvalget er lite eller svært lite tilfreds med eget arbeid på dette punktet.

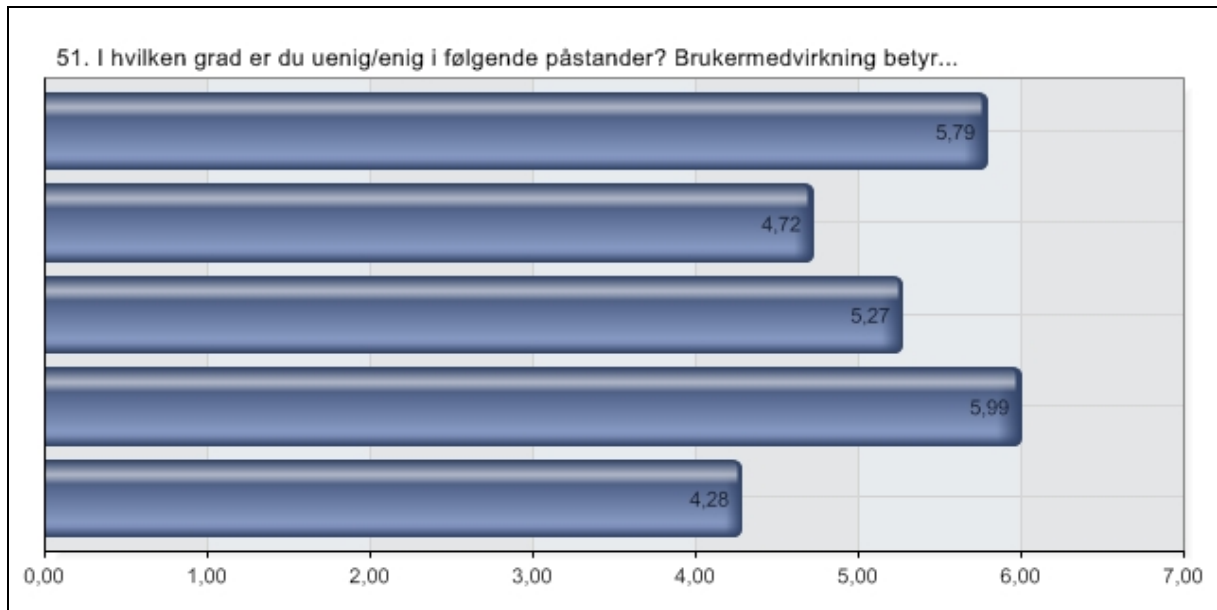


Alternativer	N
1 Saksbehandlingstid	180
2 Ventetid for time	183
3 Tilgjengelighet (åpningstid f. eks)	183
4 Brukermedvirkning	184
5 Bruk av individuell plan	178
6 Samarbeid med andre, f.eks. NAV/helsevesen	184
7 Gi alle brukere en behandling jeg kan stå inne for	183

Hva brukermedvirkning betyr

Vi skal nå se hva utvalget svarte på noen fremsatte påstander om brukermedvirkning. Vi presenterte fem ulike påstander om hva brukermedvirkning betyr (neste tabell), og respondentene ble bedt om å svare på en skala fra 1 (svært uenig) til 7 (svært enig).

Utvalget er mest enig i de to påstandene om at brukermedvirkning betyr at ”brukeren skal vite hva hun/han har krav på”, og at ”brukeren tas med på råd”. De påstandene som får lavest oppslutning (det er likevel flere enige enn uenige) er at ”brukeren oppnår det han/hun ønsker mest”, og ”at brukeren vet best hva som er de riktige løsningene”. Spredningen i svarene er størst når det gjelder påstanden ”brukeren oppnår det han/hun ønsker mest”, noe som indikerer at det er denne påstanden det er mest delte oppfatninger om.

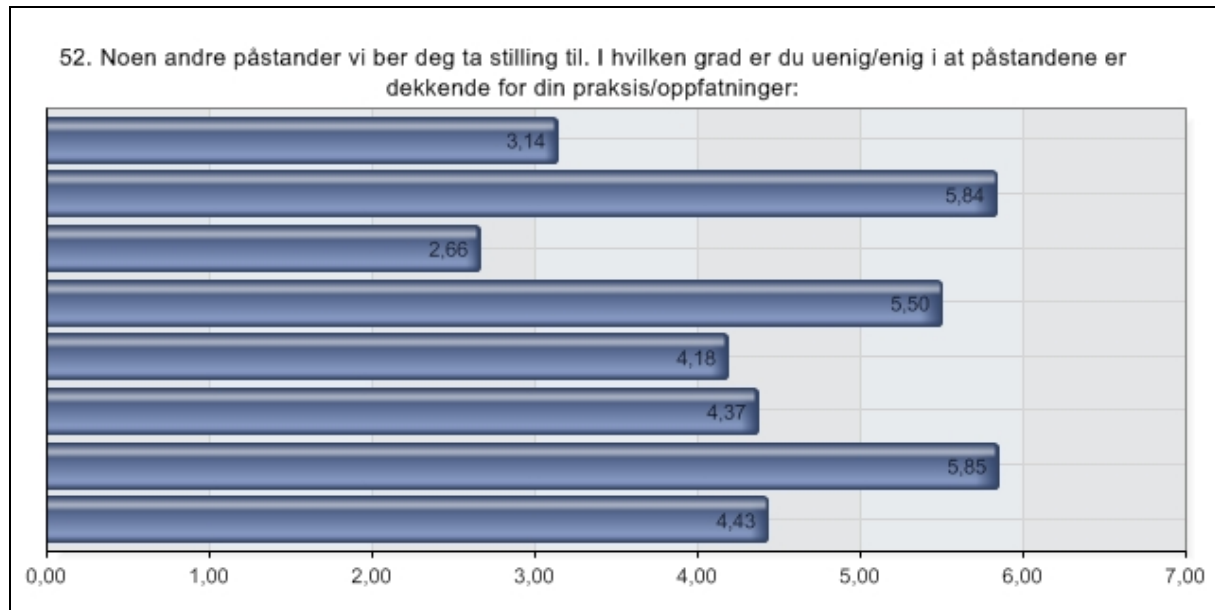


Alternativer	N
1 ...at brukeren tas med på råd	184
2 ...at brukeren vet best hva som er de riktige løsningene	185
3 ...at tjenesteyter og bruker er likeverdige parter	185
4 ...at brukeren skal vite hva hun/han har krav på	183
5 ...at brukeren oppnår det hun/han ønsker mest	183

Andre påstander

Vi presenterte avslutningsvis en rekke med andre påstander (neste figur). De påstandene som får høyest oppslutning er: ”jeg legger stor vekt på å høre brukerens mening”, at ”brukermedvirkning bør primært skje på individnivå”, og at ”brukeren har ofte verdifull kunnskap å tilføre praktikere”.

De påstandene som får lavest oppslutning er at ”individuell plan er vanlig i egen praksis” og at ”brukermedvirkning bør primært skje på systemnivå”.



Alternativer	N
1 Individuell plan er et vanlig redskap i min praksis	183
2 Jeg legger stor vekt på å høre brukernes mening	185
3 Brukermedvirkning bør primært skje på systemnivå (interesseorganisasjoner m.v)	185
4 Brukermedvirkning bør primært skje på individnivå	185
5 Det tilbud brukeren får bygger som regel på brukerens eget initiativ	184
6 Brukermedvirkning er bra som ideal men fungerer ikke alltid i praksis	181
7 Brukeren har ofte verdifull kunnskap å tilføre praktikere	183
8 Brukeren trenger ofte noen til å se de rette løsningene for seg	185

7.2 BRUKERES ERFARINGER MED SOSIALTJENESTEN

7.2.1 Innledning og metodisk gjennomføring

Et element i evalueringen av HUSK er å systematisere brukeres erfaringer. Dette gjøres dels gjennom de kvalitative studiene, og dels gjennom en egen kvantitativ brukerundersøkelse, som ble gjennomført i februar 2008. På samme måte som med den kvantitative undersøkelsen til ansatte i sosialtjenesten, valgte vi et ”kvasi-eksperimentelt” design, med to grupper av kommuner i utvalget (se avsnittet om undersøkelsen blant ansatte).

Datainnsamlingen ble gjennomført med bruk av et papirskjema, som ble sendt til alle HUSK-kommuner og kontrollkommuner med spørsmål om å levere ut til alle som har vært brukere av sosiale tjenester i 6 måneder eller mer (sammenhengende). Noen kommuner opplevde problemer med å levere ut, dels fordi de som satt i skranken eller i mottaksområdet ikke nødvendigvis visste hvilke av brukerne som oppfylte kriteriene, og dels fordi sosiale tjenester som mottakere får i noen kommuner er fordelt på mange enheter. Med unntak av 2 kommuner fikk vi imidlertid god tilbakemelding fra sosialkontorene og det ble rapportert at utdelingen ikke representerte noen særskilte problemer. Vi sendte med ferdig frankerte svarkonvolutter, slik at de som fylte ut skjemaet kunne putte det rett i konvolutten og levere det i skranken til posting eller ta det med og poste selv. I et par av kontorene hadde de valgt å heller samle inn og sende alle i en felles konvolutt, et valg som hadde gode praktiske begrunnelser men som samtidig reiser noen spørsmål knyttet til anonymitet for de som besvarte skjemaet.

Frafallet i undersøkelsen ble stort: Fra 37 kommuner inkludert 3 bydeler i Oslo, mottok vi 274 utfylte skjemaer av 3000 utsendte skjemaer. Det innebærer at selv om vi trekker fra brutto utvalg andelen som av helsemessige og andre grunner ikke bør regnes som i stand til å besvare et slikt skjema⁵ (Van der Wel m. fl 2006) er ikke svarprosenten høyere enn 11 %. I tillegg er skjevhetene store: Noen kommuner er ikke representert i det hele tatt, andre er godt representert. Det store frafallet er ikke enestående i slike undersøkelser: De fleste som gjør undersøkelser i dette feltet erfarer at det er vanskelig å få valide svarprosenten (Van der Wel m. fl. 2006). Brukere av sosialtjenester i norske kommuner utgjør ikke en ensartet gruppe, men er en kategori med innbyrdes store forskjeller. Noen har behov for kortere økonomisk hjelp, for eksempel mellom skole og jobb⁶. Andre sliter med mer kompliserte og sammensatte livssituasjoner, og har behov for mer langvarig oppfølging over år. Det er ikke rimelig å forvente at mennesker i en vanskelig og slitsom livssituasjon skulle prioritere å fylle ut et spørreskjema, særlig om de ikke opplever at det omhandler saker som berører dem direkte. En alternativ fremgangsmåte som har vært benyttet for å få opp svarprosenten i noen forskningsprosjekter er personlige intervjuer, noe som i HUSK-evalueringen av ressursmessige grunner ikke var en mulig løsning.

Det synes imidlertid som om de som har besvart skjemaet er relativt representative for populasjonen når vi sammenligner våre data med Statistisk Sentralbyrås (SSB) sosialhjelpstatistikk fra 2006. Det som imidlertid er utfordringen med et så vidt stort frafall er at det ikke vil være mulig å trekke konklusjoner om eventuelle forskjeller mellom HUSK-kommuner og kontrollkommuner.

I prosjektbeskrivelsen til evalueringen antydte vi at det kunne være interessant å spørre brukerne i HUSK-kommunene om noen erfaringer knyttet til saker som inngår spesielt i HUSK sine satsingsområder. Våre erfaringer etter at evalueringen var i gang, var at de færreste sosialkontor var i gang med aktiviteter som det var rimelig å forvente at brukere skulle kjenne til eller ha erfaringer med. Vi valgte derfor å legge til side ambisjonene om direkte evaluering av HUSK-satsingen i denne

⁵ Van der Wel m.fl.(2006) argumenterer for at en del brukere av sosiale tjenester av ulike grunner ikke kan regnes som i stand til å besvare spørreskjemaundersøkelser. Slike grunner kan være rusproblemer, omfattende lese- og skrivevansker, at de ikke behersker norsk godt nok, eller at de er for syke til å delta. De anslår i sin undersøkelse at 17,5 % bør trekkes fra populasjonen.

⁶ Dersom en slik "overgangshjelp" strekker seg ut over 6 måneder, vil de ut fra vår avgrensning bli definert som langtidsmottaker.

undersøkelsen, og heller utforme spørsmål som berører erfaringene med mottak av tjenester generelt, analysert opp mot Sosial- og helsedirektoratets kvalitetsstrategier. I spørreskjemaet ble derfor følgende temaområder sentrale:

- Opplever brukere at tjenestene har effekt? Her handler spørsmålene om brukere opplever å bli lyttet til, og om de opplever at deres ønsker og fremtidsplaner blir møtt og tatt hensyn til.
- Involverer tjenestene brukere på en god måte? Opplever brukere å ha innflytelse på tjenestenes utforming, både type og omfang?
- Er tjenestene samordnet og preget av kontinuitet? Hvor ofte skifter brukere saksbehandlere? Opplever man at ulike instanser som er involvert samarbeider på en god måte? (eks NAV arbeid, NAV økonomi, Nav sosial, helsetjenesten). Hva er erfaringene for brukere som har behov for sammensatte tjenester? Er det utviklet og iverksatt individuell plan og har bruker deltatt i utforming av denne?
- Har tjenestene god tilgjengelighet? Er det lett å komme igjennom på telefon? Hvor lang tid går det før man kan få avtalt time?
- Er tjenestene rettferdig fordelt? (Er det noen grupper som mer eller mindre systematisk kommer svakere ut?)

7.2.1 Hvem er brukerne i utvalget?

Regionalt fordeler utvalget seg relativt ulikt på de fire HUSK-regionene: 44 % tilhører Oslo-regionen, 34 % tilhører Rogaland, 15 % tilhører Trondheimsregionen og 7 % tilhører Agder.

Kjønnsfordelingen er i utvalget 35 % kvinner og 65 % menn. Det er omtrent som fordelingen i populasjonen sosialhjelpsmottakere, hvor andelen menn vel ligger omkring 65 % (SSB 2006). Når det gjelder fordeling på alder, så er 33 % under 30 år, 21 % mellom 30 og 36 år, mens 46 % er mellom 36 og 55 år. Når det gjelder sivil status fordeler utvalget seg med 58 % ugift og bor alene, 23 % er skilt eller separert, og resten er samboere, gifte eller enke/enkemann. Andelen aleneboende henger etter all sannsynlighet sammen med en stor gruppe under 30 år i utvalget. Langt de fleste bor alene eller sammen med en person, kun 20 % bor sammen med flere enn 1 person.

7.2.2 Kontakt med sosialkontoret

Nesten 50 % av respondentene i utvalget tok kontakt med sosialkontoret for mer enn 5 år siden, det er med andre ord ca halvparten som enten er langtidsmottakere av stønad over flere år, eller gjengangere. Samtidig har over halvparten utdanning utover grunnskolen. 25 % oppgir å ha arbeid på hel- eller deltid, og benytter økonomisk sosialhjelp som supplerende stønad. Det samme gjelder sannsynligvis de som er trygdet i 50 % eller mer (for eksempel de som har fått innvilget uføretrygd). Blant de som er i lønnet arbeid er det imidlertid kun 40 % som oppgir å ha lønnsinntekt som viktigste inntektskilde.

Over halvparten (55 %) oppgir å få hjelp til flere ting fra sosialkontoret: Jobbsøking, hjelp med rusavhengighet, økonomisk hjelp, osv. 30 % oppgir at den viktigste grunnen til å oppsøke

sosialkontoret er arbeidsledighet, mens 28 % oppgir rusrelaterte problemer, og 20 % oppgir psykiske helseproblemer⁷.

Nesten 50 % synes alltid eller nesten alltid at det er lett å komme i kontakt med sin saksbehandler på sosialkontoret. Mange skifter imidlertid saksbehandler relativt ofte: 44 % har skiftet saksbehandler flere ganger de siste to år, mens kun 27 % har hatt samme saksbehandler de siste to år.

26 % sier at de har deltatt i prosjekter ved sosialkontoret, og blant disse er det stor spredning når det gjelder hvilken type prosjekter de har deltatt i. Noen har vært brukerrepresentanter i generelle utviklingsprosjekter, noen har deltatt i jobbsøkingskurs eller deltatt i utviklingsarbeid omkring individuell plan som verktøy.

7.2.3 Erfaringer med hjelpens treffsikkerhet

50 % av respondentene har opplevd at det har blitt stilt ulike typer vilkår fra sosialkontoret for å få hjelp; som for eksempel deltakelse i jobbsøking eller arbeidstrening. Av disse opplever over 30 % at bruk av slike tiltak er hensiktsmessige, mens 10 % ikke synes det betyr noe og knappe 60 % opplever at slike tiltak bare gjør situasjonen verre.

75 % er fornøyd (svært eller litt fornøyd) med den hjelp de får til å komme ut av en vanskelig livssituasjon, og 55 % er fornøyd med hjelp til å løse daglige problemer. Langt på vei opplever de fleste å bli møtt med vennlighet og behandlet med høflighet og respekt: Henholdsvis 55 % og 48 % opplever dette i svært stor grad. Når det gjelder medvirkning og innflytelse er situasjonen en litt annen: På spørsmål om i hvor stor grad de opplever å bli tatt med på råd og at deres ønsker og behov blir tatt hensyn til, er det bare henholdsvis 25 % og 26 % som opplever dette i svært stor grad. Over 20 % opplever i liten grad dette.

Tilliten til saksbehandlerne synes stor: Ca 75 % av utvalget stoler i svært stor grad eller noen grad på at ansatte holder hva de lover, og at de ansatte holder taushetsplikten. Ca 10 % opplever dette i svært liten grad. Tilgjengeligheten synes også å bli oppfattet som god, både når det gjelder åpningstid og det å få timeavtale. Å nå fram på telefon synes imidlertid å være verre: 35 % oppgir å være misfornøyd med muligheten til å nå fram på telefon.

Her er det imidlertid store kjønnsforskjeller både når det gjelder opplevelse av treffsikkerhet og av måte å bli møtt på, og interessant nok går kjønnsforskjellene i ulike retninger langs de to dimensjonene. En langt større andel kvinner enn menn er fornøyd med den hjelpen de får: 41 % av kvinnene og 25 % av mennene er svært fornøyd med hjelp til å komme ut av en vanskelig situasjon, og hjelp til å løse daglige problemer. Men når det gjelder opplevelse av måten sosialkontoret møter sine brukere på, er menn betydelig mer fornøyd. En klart større andel av menn opplever i svært stor grad at sosialkontoret tar dem med på råd i ulike deler av prosessen, 48,5 % menn mot 41 % kvinner opplever dette. Det samme ser vi når det gjelder å bli møtt med respekt: Her er det også knappe 50 % av mennene og i overkant av 40 % av kvinnene som i svært stor grad opplever dette. Dette er interessant fordi det ville vært en rimelig hypotese at den gruppen som er mest fornøyd med hjelpens treffsikkerhet også skulle oppleve innflytelse og respekt, men slik synes det ikke å være her.

⁷ Mange av de som oppga ”psykiske helseproblemer” som viktigste grunn, oppga ”rusrelaterte problemer” som nest viktigste grunn, og vice versa.

8. SOSIAL- OG HELSEDIREKTORATETS ROLLE I FORSØKET HUSK

8.1 FORSØKETS ORGANISATORISKE FORANKRING OG OPPBYGGING

Forsøket HUSK ble initiert av Sosial og helsedirektoratet (SHdir) i 2006 og er et femårig prosjekt med varighet til 2011. ”Hensikten med forsøket er å utvikle nye samarbeidsformer mellom fire likeverdige parter: brukere, sosialtjeneste, utdanning og forskning” (Prosjektplan 2006-2011: 1). Organisatorisk var forsøket forankret i SHdir frem til 10. mars 2008 da deler av ansvaret for sosialtjenesten på direktoratsnivå ble overført til Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV). Denne omorganiseringen førte til at forsøket HUSK, dets sentrale prosjektleder (og hennes avdeling) organisatorisk ble flyttet fra SHdir til Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV).

Forsøket HUSK var opprinnelig organisert som en linjeorganisasjon som besto av en linjeledelse, en styringsgruppe, en ekspertgruppe og en referansegruppe. En nasjonal prosjektleder koordinerer forsøket og skal blant annet bidra til at prosjektlederne tilknyttet HUSK både styrker sin rolle og jobber for målene i forsøket. Den nasjonale prosjektlederen skal dessuten legge til rette for formidling og informasjonsutveksling. I løpet av 2008 ble det bestemt å foreta noen endringer i forsøkets organisering. Dette skyldtes for det første overføringen av ansvaret for forsøket HUSK fra SHdir til Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV). For det andre var forsøket over oppstartfasen og var nå kommet over i driftsfasen. Dette bidro til et ønske og et behov for å foreta en revisjon av organiseringen og mandatene. Den opprinnelige referansegruppen ble lagt ned sommeren 2008, og ble bestemt erstattet med et kontaktmøte som består av representanter med kunnskap om HUSK-fagfeltet. Det er nasjonal prosjektleder som har ansvaret for disse møtene og kontaktmøte består av følgende organisasjoner: KS, Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere, Fylkesmannen, representanter for prosjektene, Helsedirektoratet (avdeling Rus), Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV) (avdeling Levekår og sosiale tjenester), NAV Drift og Utvikling ved Fag, drift og utvikling, seksjon Levekår og sosiale tjenester. Kontaktmøtet er ment å skulle avholdes to ganger per år (vår og høst) og møtene er ment å skulle fungere som arbeidsseminar/workshops. Kontaktmøtets mandat er at de skal bistå prosjektlederne med å: forankre forsøket hos relevante faglige aktører på nasjonalt nivå og å bidra til å spre kunnskap og erfaringer fra forsøket (Prosjektplan 2006-2011 revidert utgave). HUSK opprettet ved prosjektstart også en ekspertgruppe med representanter fra de nordiske landene (Socialstyrelsen i Sverige, Universitetet i Helsinki, Finland og Ålborg universitet i Danmark) i tillegg til representanter fra Norge (Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV), avdeling Levekår og sosiale tjenester, førstelinjetjenesten ved Østensjø sosialtjeneste, Velferdsalliansen ved stiftelsen Revita Norge og Norges Forskningsråd). I løpet av sommeren 2008 ble det bestemt at gruppen skulle utvides med en representant fra Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (som frem til 2008 hadde vært representert i styringsgruppen) og en representant fra Nasjonalt råd for helse- og sosialarbeiderutdanning (som frem til 2008 hadde vært representert i referansegruppen). Nasjonal prosjektleder fungerer som sekretær i ekspertgruppen og fungerende seksjonsleder i Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV), avdeling Levekår og sosiale tjenester, leder gruppen som skal ha minst fire møter i året i prosjektperioden. Fra høsten 2008 er det bestemt at møtene går over to dager, hvor dag en består av prosjektlederforum og et fellesmøte mellom prosjektledere for alle de fire prosjektene og ekspertgruppen og hvor det dag to avholdes møte med

lokalt prosjekt der man presenterer delprosjektene. I møtene diskuteres spørsmål av mer prinsipiell, strategisk og faglig art. Ekspertgruppens mandat ble endret høsten 2008 fordi en del av de oppgavene de tidligere hadde hatt siden oppstarten av forsøket nå var avsluttet og fordi forsøket nå var kommet inn i driftsfasen. Ekspertgruppens mandat handler om å gi råd og innspill/veiledning til oppdragsgiver og prosjektledere om følgende: organisering og gjennomføring av prosjektet, strategiske valg som oppdragsgiver står overfor i forsøket i henhold til oppsatte mål, fremdriftsplan og resultater, strategiske og prinsipielle spørsmål knyttet til gjennomføring i og utenfor NAV, planlegging av prosjektgjennomføringstiltak som nettverkssamlinger og konferanser, tilrettelegging for målbare resultater i 2011 (utvikle exitstrategier) og formidling innen akademia og praksis (Prosjektplan 2006-2011).

Sommeren 2008 ble det bestemt at styringsgruppen også utgår. Den ble bestemt erstattet av en ledergruppe i linje i Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV), med representanter fra avdeling Levekår og sosiale tjenester og Arbeid og aktivitet, og NAV Drift og utvikling ved fag, drift og utvikling. Ledergruppen skal møtes tre-fire ganger per år i perioden 2008-2010. Gruppen ledes av direktør i avd. Levekår og sosiale tjenester. Nasjonal prosjektleder er sekretær. Ledergruppen har ansvaret for at målene for forsøket nås og at den kunnskapen forsøket utvikler skal forankres i NAV-forvaltningen. I tillegg skal ledergruppen sikre at forsøket er forankret hos sentrale aktører på nasjonalt nivå. Sentrale oppgaver for gruppen er: å påse at delprosjektene understøtter NAVs strategi for oppfølging av brukere, drøfte og beslutte strategier for gjennomføring av forsøket (inkludert exit-strategier), drøfte strategier for formidling og implementering av ny kunnskap, 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 delprosjektene i HUSK-området (Prosjektplan 2006-2011).

Forsøket har også et prosjektlederforum som er en møtearena for prosjektlederne i Midt-Norge, Oslo-regionen, Universitetet i Stavanger og Universitetet i Agder og sentral prosjektleder. Dette forumet skal fungere som en møteplass for styringsdialog knyttet til framdrift og måloppnåelse og som skal tydeliggjøre prosjektlederrollen. Forumet fungerer også som en arena for informasjonsutveksling. Forumet skal fokusere særlig på samordning, spredning og implementering av ny kunnskap og forskning, suksesskriterier og risikofaktorer.

De organisatoriske endringene skissert ovenfor tar vi ikke hensyn til i denne delrapporten fordi våre intervjuer stammer fra tiden før disse endringene ble vedtatt og iverksatt. Dette kapitlet vil således presentere en struktur som ikke lenger eksisterer, men som kan være historisk interessant for forsøket HUSK. I resten av kapitlet vil vi dermed bruke SHdir og ikke Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV).

I tillegg til dette har man sentrale prosjektledere fra fire høyskoler/universiteter: Høgskolen i Agder (med kommunene Flekkefjord, Søgne, Kristiansand, Mandal og Songdalen), Universitetet i Stavanger (med kommunene Stavanger, Sola, Sandnes, Randaberg), Universitetet i Trondheim og Høgskolen i Sør-Trøndelag (med kommunene Namsos, Verdal, Trondheim, Midtre Gauldal, Surnadal, Klæbu og Kristiansund) og Høgskolen i Oslo og Diakonhjemmets sosialhøgskole (med bydelene Sagene, Bjerke, St. Hanshaugen og Bærum kommune). For hvert delprosjekt har man også en delprosjektleder som rapporterer til prosjektleder i de fire lokale prosjektene.

8.1.1 Økonomi

I 2007 ble det bevilget 7,7 mill til forsøket HUSK. I tillegg til dette fikk forsøket 4,4 mill ekstra i tilskuddsmidler. Det ble overført ubrukte midler fra 2006 på ca 6 mill og samlet sett utgjorde potten i 2007 18,2 mill. I 2008 er det totale budsjettet for forsøket på ca 18,5 mill og av denne totalsummen er ca 7,4 mill overførte midler fra 2007. Grunnbeløpene/potten til prosjektene er den samme for hvert år. Det er også viktig å påpeke at direktoratet er avhengig av budsjettvedtak og at det er Stortinget som avgjør beløpet. I og med at det er et langvarig forsøk som har fått politisk tilslutning er det lite som per i dag tyder på at budsjettsituasjonen kommer til å endre seg nevneverdig.

Delprosjektlederne lager forslag til budsjetter som så blir sendt videre til de lokale prosjektlederne. Prosjektlederne kan komme med forslag til endring og det er de lokale prosjektlederne som kommer med det endelige budsjettforslaget til SHdir (nå Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV)). De lokale prosjektene mente ved oppstarten av prosjektet at de måtte beregne 40 % overhead. Henvendelser fra SHdir til universiteter og høyskoler som deltar i HUSK prosjektene resulterte imidlertid i at de fleste beregner mellom 25 og 27 %, mens et lokalt prosjekt fremdeles beregner 40 % overhead. SHdir fordeler budsjettpengene ved å vurdere fjorårets budsjett og ved å vurdere prosjektplanene for året. Prosjektens årsrapporter spiller en viktig rolle i dette arbeidet. Samlet søknadssum pr. år er større enn midler som er til rådighet.

8.2 SHDIR - TILNÆRMING OG VIRKEMIDLER

SHdir, som initiativtaker, spiller en viktig rolle for forsøket på flere områder. De bevilger midler til forsøket, de markedsfører prosjektet overfor viktige aktører innenfor feltet og innenfor politikken, de innhenter ulike typer informasjon fra prosjektene og de kontrollerer at de ulike prosjektene følger de retningslinjer de har fått. I og med at direktoratet spiller en nøkkelrolle i forsøket er det av interesse å undersøke på hvilken måte de andre involverte aktørene, slik som prosjektledere, delprosjektledere, andre deltakere i prosjektene og de ulike ”gruppene” som referansegruppen, ekspertgruppen og styringsgruppen oppfatter direktoratets rolle i forsøket. Vi ønsker på bakgrunn av dette å se nærmere på følgende forhold:

- Foreta en vurdering av om måten prosjektet er organisert og gjennomført fra direktoratets side har bidratt til å styrke prosjektgjennomførelsen på lokalt nivå
- Er det klarhet i målsettinger og til prosessen i selve gjennomføringen
- Hvilken funksjon har styringsgruppe, referansegruppe og ekspertgruppe

Evalueringen av et lignende prosjekt i Sverige konkluderte med at prosjektet i for liten grad var styrt fra sentralt hold. Et interessant spørsmål i den forbindelse vil således være:

- Hvordan spenningen mellom lokal styring/autonomi og sentralt styring ivaretas.

Top down styrte prosjekter kan være vanskelig å forankre lokalt (Haug 1993), mens bottom up prosjekter i for stor grad kan utvikle egne modeller som ikke på en tilstrekkelig måte møter de sentrale målsettingene (Fylling og Rønning 2007). Som vi skal se kan HUSK på mange måter sies å være bottom up styrte prosjekter.

8.2.1 *Direktoratets rolle i HUSK-forsøket – organisering og prosess*

Valg av forsøk som tilnærming metode åpner for prøving og feiling, og er dermed en dynamisk og relativt fleksibel metode. Dette ser man også resultatet av når man går nærmere inn på de ulike delprosjektene. Det er mange og ulike tilnærmingmåter og fokus – alt etter miljøenes interesser og styrker.

Det er i hovedsak prosjektlederne i de fire HUSK-prosjektene som har direkte kontakt med SHdir. Det er prosjektlederne som fordeler pengene til delprosjektene og SHdir har dermed ingen kontakt med delprosjektlederne i budsjettspørsmål.

Utløsningssteksten til forsøket HUSK ga innsyn i hvilke problemstillinger direktoratet var opptatt av blant annet gjennom de tre strategiske målene. Dette er forhold knyttet til brukermedvirkning, praksisbasert kunnskap og kunnskapsbasert praksis og etikk, for å nevne noe. Selv om direktoratet har ønsket et spesielt fokus på dette har de bevisst valgt en åpen og relativt lite styrende rolle i forsøket.

Denne tilnærmingen blir av SHdir blant annet begrunnet med at det i Norge er liten akademisk tradisjon innenfor feltet i motsetning til i Sverige, hvor det var flere innretninger på prosjektene. SHdir mente at det var miljøene selv som skulle definere hva de hadde forutsetninger for å få til. En slik tilnærming kan på mange måter sies å passe et forsøk slik som HUSK godt. Et forsøk innebærer prøving og feiling og rommet for å prøve ut nye måter å gjøre ting på er dermed relativt stort. De lokale prosjektlederne er i det store og hele fornøyde med samarbeidet med direktoratet og det som kan betegnes som oppstartproblemer i startfasen av forsøket er nå et tilbakelagt stadium. Direktoratets valg av en noe åpen og ”ledig” linje har i all hovedsak blitt møtt positivt av *alle* involverte aktører. De innvendingene som kommer fra bydels-/kommunenivå handler om: informasjon og klarere føringer i forkant av og under forsøket, rapporteringsrutiner, finansiering, og det de opplever som manglende forutsigbarhet (særlig knyttet til budsjettene til de ulike prosjektene) (se pkt. 1.2.2).

8.2.2 *Ledelse*

Tilbakemeldingene på SHdir sin ledelse av prosjektet er i det store og det hele positiv. Det er for øvrig også viktig å påpeke at det kan være vanskelig for lokale prosjektledere å komme med kritiske kommentarer fordi de er få og dermed enkelt å identifisere. De få kritiske kommentarene som har kommet frem har i større grad kommet fra deltakerne på bydels-/kommunenivå. Noe av deres kritikk går på at prosjektstyringen kunne vært bedre. På den ene side opplever disse at forsøket har vært litt for ustrukturert og preget av tilfeldigheter. Enkelte deltakere i forsøket etterlyser mer rutiner for rapportering, for eksempel til faste tidspunkt og ikke bare en gang i året, mens andre deltakere ikke deler denne oppfatningen. Enkelte etterlyser også mer forutsigbarhet knyttet til budsjetter. Det er eksempler på delprosjekter hvor de ikke har brukt de midlene en har fått tildelt fordi en er usikker på hva en vil få ved neste budsjettbehandling. Slike sparetiltak kan dermed bidra til at en får mindre ut av midlene enn man i utgangspunktet kunne forvente. Direktoratet hevder på sin side at prosjektdeltakerne vet at potten til prosjektene nærmest er uendret fra år til år. Hva denne usikkerheten knyttet til budsjett faktisk bunner i fremstår som noe uklart for oss. Det påpekes for øvrig at direktoratet har en lydhør prosjektleder som i stor grad lytter til deltakernes ønsker og behov i prosjektene og at det gjøres en stor innsats for å skaffe ekstra tilskuddsmidler til prosjektene.

Direktoratets valg av en åpen og mer løs linje oppleves som meget positivt av mange av de intervjuede ved at en ser at dette kan bidra til at man kan jobbe litt annerledes enn det man er vant til i en sterkt hierarkisk etat og dermed muligens øke mulighetene for å endre på tjenestene og de tilbudene man har per i dag.

8.3 STYRINGSGRUPPE, REFERANSEGRUPPE OG EKSPERTGRUPPE

Direktoratet satte ved prosjektstart ned en styringsgruppe, en referansegruppe og en ekspertgruppe. Sistnevnte ble satt sammen av direktoratet før forsøket ble iverksatt fordi en ønsket høy legitimitet rundt beslutningen både strategisk og i forhold til hvilke aktører som skulle involveres. Direktoratet søkte således ut over landegrensene. Det var to grunner til dette. For det første var det for å unngå inhabilitet. Det vises til at miljøet i Norge er lite og at det ville være vanskelig å unngå. For det andre vises det til at kompetansen på dette er høyere i utlandet og da spesielt i Finland og Sverige, som har utført lignende forsøk.

8.3.1 Ekspertgruppen

Denne gruppen skulle møtes fire ganger per år og besto av en representant fra Velferdsalliansen, Kunnskapsdepartementet, Norges forskningsråd, SHdir, førstelinjetjenesten, Ålborg universitet i Danmark, Mathilda Wrede-instituttet i Finland og Socialstyrelsen i Sverige. Denne gruppen utformet innstillingen om hvilke prosjekter som skulle bli en del av HUSK og i denne prosessen ønsket ikke direktoratet å gi noen føringer. Det gruppen kom frem til ble formulert som en innstilling til styringsgruppen, som i sin tur ikke hadde noen innsigelser til denne innstillingen og som dermed godkjente den. Til grunn for utvelgelsen av prosjekter lå en kravspesifikasjon som var en presisering av rammedokumentet (som ble godkjent av Arbeids- og inkluderingsdepartementet 16. januar 2006). Kravspesifikasjonen var også til vurdering i ekspertgruppen og styringsgruppen.

Det opprinnelige mandatet til ekspertgruppen var som følgende⁸: Ekspertgruppen skal gi råd og innspill til sentrale avgjørelser i forsøket:

- ved utarbeiding av invitasjon til høyskoler og universitet om å søke videre deltakelse i forsøket
- til kravspesifikasjonen for evaluering av forsøket
- som grunnlag for strategiske valg som SHdir står overfor i forsøket
- ved å vurdere søknader og utarbeide forslag til innstilling til hvilke lokale prosjekter som skal prioriteres

I tillegg skulle ekspertgruppen gi råd og innspill til prosjektledere om:

- Organisering og gjennomføring av prosjektet
- Planlegging av en felles konferanse sammen med prosjektlederforum (Prosjektplan 2006-2011)

⁸ Etter at oppstartfasen var over og mange av gruppens oppgaver var gjennomført ble det nødvendig å endre dette mandatet (se pkt. 1.2.1) slik at det var mer tilpasset driftsfasen i forsøket.

Et av de viktigste målene med HUSK er i følge ekspertgruppen: ”å få større nærhet mellom det levde liv, slik det arter seg i praksis, og kunnskap og undervisning”. Flere påpeker viktigheten av den offisielle oppbackingen prosjektet har i Norge og den lange tidshorisonen til forsøket. Det påpekes at det er et ambisiøst prosjekt hvor Norge har muligheten for å ta det ett steg videre sammenlignet med forsøket i Sverige. I prosessen rundt utvelgelsen av prosjekter/miljøer var det fokus på gjennomføringsevnen til søkerne, som igjen handler om kompetanse og kapasitet. Enkelte i ekspertgruppen var i tvil om ett miljø fordi de mente det var for ambisiøst, mens andre synes akkurat det var en positiv faktor. Gruppen var enig om at det var positive og negative sider i alle prosjektene og at de hadde en god og grundig diskusjon forut for utvelgelsen. Noe av det viktigste gruppen la vekt på var om søkerne hadde fanget ideen i HUSK. Et av medlemmene mener brukernes plass i prosjektet er vanskelig og er spent på hvor langt man kan komme i tilknytning til dette. Diskusjonen i gruppen har også handlet om hvorvidt HUSK-forsøket er noe helt nytt og i den grad man kan påstå det så mener de at det nyskapende kan være en kvalitet i seg selv. Det er også oppmerksomhet rundt forskningen i forsøket. Kan det bli (god) forskning i forsøket? Og hvordan kan det bli det?

Det vises til at det ikke er noe problem å spille forslag inn til SHdir, men samtidig hersker det litt tvil blant enkelte av gruppens medlemmer omkring hvem de spiller inn til omkring beslutninger. Det påpekes av enkelte av gruppens medlemmer at de har gitt innspill til saker, men at de ikke har blitt tatt hensyn til. Det vises i den sammenhengen til en diskusjon omkring evidens. Enkelte i ekspertgruppen mener det hersker uklarheter og manglende rammer for hva gruppen er ment å brukes til og at det hersker uklarheter knyttet til egen innflytelse og hvem som faktisk bestemmer i forsøket. Men samtidig kan direktoratet bekrefte at gruppen har hatt stor innflytelse og innvirkning på prosjektet og at gruppen har store muligheter for å komme med innspill, men at representantene i ekspertgruppen ikke alltid benytter muligheten de har for dette.

8.3.2 Referansegruppen

Referansegruppen skulle ha fire møter per år, og besto av tre representanter fra SHdir (ved divisjon Sosiale tjenester, Avdeling for kommunale velferdstjenester og Divisjon primærhelsetjenester, avdeling for omsorg og tannhelse (med ansvar for Undervisningssykehjem), fagpersoner fra Nasjonalt råd for helse- og sosialfagligutdanning, KS, FO Fylkesmannen sentralt og NOPUS. Lederen for gruppen er sentral prosjektleder for HUSK-forsøket.

Referansegruppen hadde følgende mandat:

- gi råd og innspill i hen hold til oppsatte mål, fremdriftsplan og resultater
- drøfte faglige spørsmål som er knyttet til gjennomføringen av forsøket
- drøfte prosjektgjennomføringstiltak som nettverkssamlinger, formidlingstiltak, seminarer/-konferanser
- utvikle og gjennomføre en plan for formidling og informasjon
- forankre forsøket hos relevante faglige aktører på nasjonalt nivå
- delta i utformingen av et rapporteringsskjema som skal benyttes av prosjektlederne på alle nivåer

Referansegruppen fungerte bra i oppstartfasen, men etter ett år var det tre som sluttet i sin stilling og som dermed forlot gruppen. Referansegruppemøtene kan se ut til å være noe preget av dette. Ett av medlemmene i gruppen hevder at han har vært eneste eksterne representant på noen av disse møtene. Han hevder på grunnlag av dette at referansegruppen ikke har kommet skikkelig i gang. I et av møtene til referansegruppen kommer det forslag om at gruppen bør utvides med flere representanter for å gjøre gruppen mindre sårbar ved fravær. Det påpekes også at man igjen bør tilstrebe å få en representant fra undervisningssykehem i gruppen. I startfasen hadde man dette, men vedkommende måtte slutte på grunn av kapasitetsproblemer. Gruppen har ingen representanter fra brukersiden, men det påpekes at det har vært gjort en vurdering rundt dette og representantene i gruppen ble enige om at brukerne skulle være representert ute i prosjektene og at representantene i referansegruppen skulle fungere som rådgivere.

8.3.3 Styringsgruppen

Det var styringsgruppen som tok den endelige beslutningen om at HUSK skulle opprettes. Styringsgruppen skulle i utgangspunktet møtes to-tre ganger per år i perioden 2007-2010. Gruppen ble ledet av divisjonsdirektøren i divisjon Sosiale tjenester, SHdir. I tillegg består gruppen av representanter fra Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV), Nasjonalt kunnskapssenter for helse-tjenesten, SHdir ved divisjon Spesialisthelsetjenester, avdeling Kvalitet og prioritering, divisjon Primærhelsetjenester, avdeling Helse- og sosialpersonell.

Styringsgruppen skulle ha ansvaret for at:

- målene for forsøket realiseres
- kvalitetssikring av gjennomføringen
- ansvaret for å velge deltakere til forsøket ut fra søknader
- godkjenne prosjektp planen, budsjetter, forslag til rapporteringssystem, kravspesifikasjon og evaluator
- være orientert om delrapporter og sluttrapport fra evalueringen

Nordlandsforskning var til stede på ett av styringsgruppens møter. Det var kun en ekstern representant som møtte og det ble vist til at oppmøtet til disse møtene hadde vært varierende gjennom hele perioden. Styringsgruppens arbeid har holdt på i nærmere to år og arbeidet har vært av mer overordnet art. Gruppens arbeid er delt inn i tre faser, hvor første fase var å diskutere hva forsøket skulle være. Forslag til prosjektp lan ble lagt fram for styringsgruppen og medlemmene hadde anledning til å komme med innspill. Den andre fasen handlet om valg av miljø. Dette fremstår som gruppens hovedarbeid og det vises til at dette ble det brukt mye tid på. Styringsgruppen var ikke tilfreds med verken søkermassen eller innholdet i prosjektene. Deres hovedinnvending handlet om mangel på kvantitativ metodetilnærming i prosjektene. Det vises i den sammenhengen til at tjenestene skal være virkningsfulle og ha en ønsket effekt og dette mente gruppen bare kunne ivaretas hvis man benyttet effektmålinger. Det var også et uttalt ønske om kontrollerte forsøk i gruppen. Kun ett til to prosjekter hadde en kvantitativ komponent og dette var ikke gruppen fornøyd med. Dette ble signalisert videre. Den tredje og siste fasen til styringsgruppen var valg av evaluator. Her mener gruppen at de har hatt størst påvirkning. I utgangspunktet hadde ekspertgruppen et forslag til evaluator. Styringsgruppen hadde også en meget grundig prosess på dette og de endret valget av evaluator. Dette skyldtes i stor grad det skisserte metodiske opplegget.

Det første året hadde gruppen møter 3 ganger i året, året etter to ganger og i 2008 har de hatt ett møte pr. april. Våren 2008 ble det bestemt at denne gruppen hadde gjennomført sitt oppdrag og skulle erstattes med en ny ledergruppe (se for øvrig pkt 1.2.1).

9. VURDERING AV FORSØKSPROSESSEN

Dette kapitlet er en oppsummering av status for forsøket HUSK basert på foreliggende datamateriale. Kapitlet inneholder en kort beskrivelse av aktørene og aktiviteten i forsøksprosessen (del A), en oppsummering og problematiseringer av forsøksprosessen (del B) vi vil også forsiktige antyde noen foreløpige resultater (del C). Videre følger en kort vurdering av forsøket i forhold til HUSK forsøkets tre strategiske mål. Kapitlet avsluttes med innspill til og vurderinger av den videre forsøksprosessen.

9.1 DEL A. GJENNOMGANG AV AKTØRER OG AKTIVITETER I FORSØKSPERIODEN

De lokale prosjektene og delprosjektene er beskrevet i kapitlene 3-6 og i dette avsnittet vil vi bare kort presentere de fire lokale prosjektene.

HUSK– Agder ble etablert ved årsskiftet 2006/2007, og består av de fem kommunene Flekkefjord, Kristiansand, Mandal, Songdalen og Søgne, utdannings – og forskningsmiljøet ved Universitetet i Agder (UiA) samt brukerorganisasjonen ROM (Råd og muligheter). Prosjektet ledes av en styringsgruppe, to prosjektledere og hvert delprosjekt har en prosjektgruppe med representanter fra alle kommunene som deltar i delprosjektet, brukere og Universitetet i Agder. HUSK-Agder har hittil etablert seks delprosjekter, og har brukerperspektivet og samarbeidsproblematikk som sine satsingsområder.

HUSK- Stavanger er et samarbeid mellom Universitetet i Stavanger (UiS) og sosialkontortjenestene i Stavanger, Sandnes, Sola og Randaberg. Det lokale HUSK – prosjektet ledes av en faglig leder og en daglig leder, en styringsgruppe og ressursgruppe. Hvert delprosjekt har representanter fra de kommunene som deltar, Universitetet i Stavanger og brukere. HUSK Stavanger er etablert i egne lokaler ved Universitetet i Stavanger. Det lokale prosjektet består for tiden av elleve aktive og planlagte delprosjekter, og har brukerperspektivet som et viktig satsingsområde.

HUSK Midt-Norge er et samarbeid mellom Høgskolen i Sør-Trøndelag (HiST), kommunene Namsos, Verdal, Trondheim, Midtre Gauldal, Klæbu, Surnadal og Kristiansund, NTNU Samfunnsforskning og Velferdsalliansen. HUSK MN ledes i praksis av to lokale prosjektledere, en faglig leder tilknyttet HiST og en administrativ leder tilknyttet Trondheim kommune. Det lokale prosjektet har pekt ut brukerperspektivet, minoritetsperspektivet og praksisperspektivet som sine satsingsområder. HUSK MN oppgir å ha etablert ti delprosjekter, et er avsluttet og evaluert.

HUSK Osloregionen er et samarbeid mellom Høgskolen i Oslo, avdeling for samfunnsfag (HiO) og Diakonhjemmets høgskole, avdeling for sosionomutdanning (Diasos), samt sosialkontortjenestene i bydelene Sagene, Bjerke og St. Hanshaugen, Bærum kommune og brukerorganisasjonene KREM og Velferdsalliansen. Det lokale prosjektet ledes av to prosjektledere (henholdsvis HiO og Diasos), en sentral styringsgruppe og en referansegruppe. HUSK Osloregionen har i dag seks delprosjekter, og har definert brukermedvirkning, dokumentasjon av praksis, brobyggerprosjektet ”Skolering av brukere” (Velferdsalliansen er ansvarlig) og kurs i aktive arbeidsrettede tiltak som overbyggende prosjekter for alle.

Vi vil legge til at samarbeidsrelasjonene i de lokale HUSK prosjektene i nokså stor utstrekning synes å være basert på relasjoner etablert i forbindelse med tidligere prosjekter. Dette gjelder nok først og fremst samarbeidsrelasjoner mellom forskning/utdanning og praksisfeltet, men til en viss grad også samarbeidsrelasjoner mellom forskning /utdanning og brukerorganisasjoner eller brukerrepresentanter tilknyttet for eksempel Velferdsalliansen og ROM.

9.2 DEL B. EVALUERING AV FORSØKSPROSESSEN

9.2.1 Kunnskapssyn og praksisbasert forskning

Det er som tidligere nevnt vanskelig å si noe adekvat om kunnskapssyn på det nåværende tidspunkt. Vi vil likevel vurdere hvilke kunnskapsformer som ser ut til å gjøre seg gjeldende i prosjektene og om noen synes å få en mer fremtredende posisjon enn andre. Denne problemstillingen bærer på forutsetningen om at partene i prosjektet; forskere/undervisning, praktikere og brukere forvalter ulike kunnskapsformer og har ulike kunnskapssyn. Et viktig spørsmål er om de lokale prosjektene og delprosjektene gjør forsøk på å integrere de ulike kunnskapsformene i de lokale prosjektene og delprosjektene, hvilke typer prosjekt som en ser behov for og hva de vektlegger?

Generelt, men kanskje spesielt i et forsøk som dette, er det viktig å stille seg spørsmålet om hvem sosialt arbeid er til for. Er en profesjonalisering og akademisering en fordel for praktikere og brukere, og/eller er det i hovedsak en mulighet for forskere til å høyne statusen til forskning på sosialt arbeid? Mange av delprosjektene i HUSK kan i hovedsak sies å forsøke å forene behovene til praktikere, brukere og forskere for derigjennom å skape bedre sosiale tjenester for brukerne. Den forskningsbaserte kunnskapen er gjerne basert på systematisering og kategorisering av kunnskap, for på denne måten å heve enkelttilfeller opp på et nivå som gjør at man til en viss grad kan generalisere ut fra enkelttilfeller. Den praksisbaserte kunnskapen baserer seg på erfaringer, men også på fagkunnskaper som også kan være forskningsbasert. Brukerkunnskapen handler i stor grad om egenopplevde og dermed ”nære” historier, men som vi ser av datamaterialet består brukerkunnskapen også av andres nære historier og opplevelser. I den grad HUSK klarer å forene disse ulike kunnskapstypene kan man tenke seg at man på sikt vil kunne oppnå bedre praksis, praksisrelevant forskning og bedre tjenester for brukerne.

En samlet vurdering av delprosjektbeskrivelsene viser at alle kunnskapsformene er representert i de lokale prosjektene, og flere delprosjekter synes å gjøre bruk av samtlige kunnskapsformer, men alle er ikke integrert i ethvert delprosjekt. En gjennomgang av delprosjektene slik de fremstår så langt viser også at delprosjektene kan deles inn i 4 typer:

- *Forskningsprosjekter* som systematiserer og kategoriserer kunnskap. Dette er delprosjekter som gjennomfører en eller flere undersøkelser i tråd med gjeldende prinsipper for forskning. For eksempel ”På sporet av brukermedvirkning i TIO ”(HUSK – Agder), ”Brukernes erfaringer med hjelpeapparatet – sett i et livsløpsperspektiv” (HUSK-Stavanger), ”Gode grep..” (HUSK MN). I HUSK Osloregionen kan vi ikke se at det er noen prosjekter som peker seg ut som spesielt forskningsorienterte. Flere av delprosjektene som kan karakteriseres som forskningsprosjekter er aksjonsforskningsrettet.
- Flere delprosjekter kan karakteriseres som *fagutviklingsprosjekter*. Prosjektene tar først og fremst sikte på å utvikle metoder eller en verktøykasse som velferdstjenesten kan anvende i

møte med ulike typer av brukere. Dette gjelder også for eksempel delprosjektene ”Fagtekst” og ”TIUR – prosjektet” (HUSK MN), ”Bolig, arbeid og deltakelse” (HUSK Osloregionen) og ”Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers” (HUSK Agder). Slike prosjekter kan være av stor betydning for fagutviklingen i praksisfeltet og bidra til å heve kvaliteten på sosiale tjenester, men delprosjektene er neppe i sin nåværende form meritterende for forskere som er avhengig av å produsere vitenskapelige publikasjoner. Det er likevel grunn til å tro at mange av delprosjektene som i dag synes å være mer fagutvikling enn forskning kan gjøres til gjenstand for forskning.

- Noen delprosjekter kan vanskelig karakteriseres som verken forskning eller fagutvikling, men snarere *sosialt arbeid* eller *brukerrettede tiltak*. Dette gjelder for eksempel delprosjektet ”Møteplassen” (HUSK Stavanger), prosjektet ”Filosof og sosialt arbeid (HUSK MN) og KREM ”Brukerstøtte ved klient- og sosialarbeiderkonsultasjoner”.
- Noen delprosjekter handler om å *utvikle kurs* i emner som ikke regnes som tilstrekkelig dekket i grunnutdanningene. For eksempel ”Etterutdanningstilbud innen økonomisk forbrukeratferd” (HUSK-Agder) og deler av ”Integrasjon teori og praksis” (HUSK MN). Brukerorganisasjonen KREM ønsker å lage et vekttallskurs i noe som per i dag blir betegnet som ”arbeidsmentor”.

Både fagutviklingsprosjekter og de brukerrettede tiltakene synes å treffe behov som partene i prosjektet opplever og gir uttrykk for. Slike prosjekter kan bidra til å gjøre sosiale tjenester bedre for brukerne og bidra til at praktikerne får en mer oversiktlig arbeidssituasjon. De kan også akkumulere data og bli arenaer for forskning på sikt. Bortsett fra ”Fellesprosjektet” er omtrent samtlige delprosjekt kvalitative studier og de fleste baserer seg på intervjudata. Den forskningsmetodiske tilnærmingen er dermed ens i forsøket HUSK og uavhengig av hvor delprosjektene er lokalisert.

En betydelig andel av studiene av praksisfeltet og erfaringskunnskaper synes å være brukerorientert og legger betydelig vekt på å undersøke brukernes erfaringer med hjelpeapparatet, brukerbegrepet og brukermedvirkning. På det nåværende tidspunkt ser det ut til at brukerkunnskap og brukererfaringer står sentralt i 2/3 av totalt 33 delprosjekter. Den sterke interessen for brukernes situasjon i HUSK er ikke nødvendigvis en indikator på at brukergruppen har mer innflytelse over hvilke delprosjekter som blir etablert enn praksisfeltet, dette kan også være et svar på hvordan prosjektdeltakerne oppfatter direktoratets bestilling og egne interesser. Vi vil antyde at det også kan være et svar på et ideologisk krav som flere mener preger hele forsøket og støtter, mens andre er bekymret for at dette vil skape ukritisk brukerorientert forskning. Praktikerens praksis står også sentralt i mange delprosjekter, men kanskje i mindre grad deres erfaringer. Enkelte praktikere har etterlyst en bredere interesse for studier av sosialarbeiderens arbeidsvilkår. Representanter fra praksisfeltet peker på at det fins flere systemiske forhold som hindrer dem i å gi brukere den hjelpen de ser vil tjene brukeren best. Dette vil være relevante forskningsprosjekter for HUSK.

Noen av delprosjektene kan sies å være rettet inn mot å undersøke holdninger hos praktikere. Dette gjelder for eksempel ”Bolig, arbeid og deltakelse” (HUSK-Osloregionen), og delprosjekter der deltakerne lærer kritisk refleksjon og undersøker begrepsbruk. Noen delprosjekter synes også å ha holdningsendringer som nokså eksplisitt målsetting. Dette gjelder delprosjekter der formålet er at brukere skal få økt innflytelse over eget liv. For eksempel ”71 familier” og ”Filosofi og sosialt arbeid (HUSK MN). Delprosjektene som drøfter og reflekterer over begrepsbruk vil også omhandle holdninger og som sådan også etiske spørsmål og dilemma.

På intervju tidspunktet opplevde alle partene i HUSK at de blir hørt og tillagt vekt, vi vil likevel understreke at brukerne synes å ha en sterkere posisjon i HUSK Stavanger og Osloregionen enn i de andre to. Forskernes posisjon synes å være sterkest i HUSK MN. Så langt vi kan se av vårt datamateriale tør vi antyde at Agder er det forsøket som fordeler oppmerksomhet og ressurser mest likt på både brukerorienterte og praktikerorienterte prosjekter. HUSK Osloregionen har prosjekt som er både brukerinitiert og brukerstyrt, og ett av delprosjektene i HUSK Stavanger fremstår som nokså brukerstyrt.

På bakgrunn av en vurdering av delprosjektene tema og samtaler med partene som deltar i forsøket HUSK kan det se ut som om forskernes – og brukernes kunnskaper er mer etterspurt og dominerende enn praktikernes kunnskaper. Forskningens posisjon i HUSK Osloregionen synes imidlertid å være nokså svak. Dette er imidlertid noe de er klar over og vil ha fokus på framover. Dette er et forhold som vi tror man må diskutere og vurdere å gi større oppmerksomhet.

Praksisbasert forskning

Oppdragsgiver etterspør hvordan de lokale prosjektene og delprosjektene forstår praksisbasert forskning. Det kvalitative datamaterialet viser at det enkelte lokale prosjekt beskriver sine forskningsprosjekt som praksisbasert, og en nærmere gjennomgang av hva de forstår med praksisbasert forskning viser at begrepet blir forstått som:

- Forskning om hva praksisfeltet gjør, for eksempel studier av samarbeidsrelasjoner og tiltak
- Utvikling av verktøy eller metoder til bruk i praksis
- Studier av brukerkunnskap og erfaringer
- Studier av hva praktikerne er opptatt av, og der praktikerne forventer at deres stemme og problemstillinger vil bli hørt.

Dette tyder på at praksisbasert forskning blir forstått som studier av eksisterende praksiser, det vil si hva aktører gjør. Men også hvordan praksis bør være, det vil si hvilke metoder som oppfattes som adekvate. Når vi sammenholder dette med at alle forskningsprosjektene er kvalitative studier kan vi slutte at praksisbasert forskning, på det nåværende stadium i forsøket, ser ut til å bli oppfattet som kvalitative studier. Slik praksisbasert forskning blir beskrevet av aktørene i forsøket er dette bottom-up forskning eller datanære studier, og erfaringsmessig er det kvalitative design best egnet i slike studier.

9.2.2 Organisasjon og samarbeid

Vi har undersøkt hvordan de lokale prosjektene og delprosjektene er organisert med hensyn til samarbeid mellom instansene som er involvert i prosjektet.

De fleste lokale prosjektene har besluttet at det skal være representanter fra forskning/undervisning, praksisfeltet og brukere representert i hvert delprosjekt. Det varierer noe hvor mange representanter som deltar fra hver part i hvert enkelt delprosjekt. Det er ikke brukere direkte representert i ethvert delprosjekt i HUSK MN og per i dag heller ikke i HUSK Osloregionen, Bjerke. Bortsett fra i HUSK Osloregionen hvor kommunalt ansatte leder delprosjektene er det som regel forskerne som har det formelle prosjektlederansvaret for delprosjektene. Forskerne og praktikerne som deltar i HUSK lønnes delvis av egen arbeidsgiver og delvis av HUSK.

Flere av brukerrepresentantene i HUSK-Stavanger er tilsatt 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. Mens HUSK - Stavanger har ansatt enkelt personer har HUSK – Agder og HUSK Osloregionen engasjert brukere via en brukerorganisasjon. Brukernes formelle tilknytning til HUSK varierer med andre ord, og likeså oppfatningen om hvem de representerer.

I alle delprosjektene har det vært diskusjoner rundt avlønning av brukere. Våre data viser at brukerrepresentantene i Osloregionen har tatt opp dette, i Agder er brukerrepresentantene lite fornøyd med avlønningen, og flere ønsker seg en ordning tilsvarende den brukerrepresentantene har i HUSK-Stavanger. Brukerrepresentantene vi snakket med i HUSK-MN oppfattet selve honorarordningen som akseptabel, men også her er oppfatningen den at lønnen er for lav sett i forhold til arbeidsinnsats. Det kan derfor være grunn til å vurdere om dagens betalingsordning eller honorarsatser bør endres. Dette kommer vi tilbake til i kapitlets siste del.

Delprosjektene har prosjektmøter der deltakerne møtes jevnlig. De lokale prosjektene samler jevnlig alle delprosjektdeltakerne til felles undervisning og seminar med framlegg av resultater og problemstillinger knyttet til delprosjektene med påfølgende diskusjoner. Oppslutningen omkring fellessamlingene og enkelte delprosjektmøter synes å variere noe, og i følge våre data er det ofte representantene fra praksisfeltet som melder frafall.

De lokale prosjektene bygger i stor grad videre på allerede etablerte samarbeidsrelasjoner med kommuner, fylkeskommuner og andre samarbeidspartnere. HUSK synes likevel å ha vansker med å bli forankret i praksisfeltet. Praktikerne som deltar i prosjektet sier at det er vanskelig å vekke interessen for prosjektet blant sosialarbeidere på egne kontor. I følge vårt datamateriale er det to hovedgrunner til denne lave interessen. For det første sier flere av våre informanter fra praksisfeltet at kollegaene ikke har tid og overskudd til å engasjere seg i mer enn sine daglige arbeidsoppgaver. For det andre mener noen at den lave interessen skyldes at sosialarbeidere ofte blir gjort til syndebukk når sosialtjenestens tiltak og innsats ikke gir den forventede virkning. Noen mener at HUSK kan bli bedre forankret i praksisfeltet dersom HUSK i langt større grad enn nå beveger seg inn i sosialkontorene / NAV og inviterer alle til å bli informert og gitt anledning til å bli inkludert. Noen av de intervjuede hevder at det kan bli uklart hvem i organisasjonen som skal ha ansvaret for de prioriteringene som må gjøres. Det har blant annet resultert i at noen opplever problemer med grensesetting i forhold til HUSK. Alt dette handler om interne utfordringer og håndteringen internt i bydel/kommune, men enkelte mener at klarere føringer og bedre informasjon fra SHdir sin side i utgangspunktet hadde gjort deltakerne bedre i stand til å avgjøre om dette var noe de hadde økonomi og kompetanse til å delta i. På den annen side er det viktig å påpeke at alle de intervjuede som er involverte i HUSK mener det er interessant og spennende å være deltaker i et slikt forsøk, og ikke minst at det er nyttig og lærerikt.

De fleste forskerne som deltar i HUSK har delte forsker/undervisningsstillinger ved de universitet og høyskoler som deltar i HUSK. Gjennom undervisningen blir studenter informert om HUSK, og flere masterstudenter skriver oppgaver i tilknytning til delprosjekter. Vi vet også at enkelte delprosjekter har oppmuntret studenter på lavere grad til å skrive oppgaver innenfor sine temaområder. Det er flere dr. gradsprosjekter tilknyttet de lokale HUSK prosjektene. Til en viss grad kan en derfor si at HUSK er forankret i utdanningsinstitusjonene. Samtidig viser våre data at interessen for HUSK fra fagfeller som

ikke selv deltar i prosjektet er svært lav. Våre data viser imidlertid at brukergruppen har fått innpass i utdanningsinstitusjonene og har jevnlig undervisningsoppdrag ved grunn- og videreutdanninger. Brukernes kunnskaper og erfaringer er også etterspurt av en del offentlige institusjoner og etater.

Avslutningsvis kan vi nevne at enkelte av dem vi har intervjuet på bydels-/kommunenivå hevder at kommunene/bydelene ikke har forutsett hvor mye ressurser forsøket ville ta både økonomisk og personellmessig. De hevder videre at HUSK antakelig ble oppfattet som et prestisjeprosjekt på ledelsesnivå i bydel/kommune, og som man av den grunn ønsket å delta i, men hvor man ikke har overskuet de ressursmessige kostnadene knyttet til det. Noen av de som er tilknyttet HUSK har måttet bli frikjøpt fra ordinære arbeidsoppgaver/stilling for å håndtere prosjektet. Arbeidsbyrden oppleves av enkelte som stor og til dels vanskelig å håndtere. Dette henger sannsynligvis sammen med den interne organiseringen og håndteringen av prosjektet.

9.2.3 Likeverdighet

HUSK skal være et samarbeid mellom fire likeverdige parter, forskning, undervisning, brukere og praktikere⁹. Dette er en utfordring både for forskerne, brukerne og praktikerne. Begrepet er ikke klart definert fra direktoratets side, og mange gir uttrykk for at prinsippet er diffust og ofte gjenstand for diskusjon. Spørsmålet er hvordan en skal forstå likeverdighet. Betyr begrepet at alle skal ha lik innflytelse i alle saker og beslutninger? Betyr det at alle skal ha rett til å uttale seg i alle saker? Eller er noen mer kompetent enn andre på enkelte områder og bør tilkjennes overordnet myndighet i slike situasjoner? De lokale prosjektene forholder seg litt forskjellig til disse spørsmålene. I tre av de lokale HUSK prosjektene er både praktikere, brukere og forskere direkte representert i delprosjektgruppene. Det er ikke dermed sagt at hver part opplever at de har lik innflytelse over beslutningene som fattes i prosjektgruppene. Dette synes å variere noe. I HUSK MN er ikke brukere direkte representert i styringen av alle delprosjektene. Til en viss grad gjelder dette også praktikerne. Dette kan bety at brukerrepresentantene i HUSK MN har mindre innflytelse og påvirkningsmuligheter. Fortolkningen av likhetsprinsippet skaper enkelte dilemmasituasjoner. Vi vil nevne to eksempler.

9.2.4 Forskerrollen utfordres

Brukere, praktikere og forskere er representert i alle delprosjektene i HUSK-Stavanger, HUSK-Agder og til dels HUSK-Osloregionen, og har således anledning til å påvirke forskningsprosjektens design og utføring. Denne praktiseringen av likeverdighetsprinsippet er ikke uproblematisk når for eksempel brukerrepresentanter har en annen oppfatning av hva som skal til for at forskningsprosjektet de tar del i skal produsere gyldig kunnskap. Som dataene viser fins det flere tilfeller der brukernes metodiske argumenter har vunnet fram. Det kan godt tenkes at disse metodiske uenighetene mellom brukerrepresentanter og forskere, og som vi kjenner til, ikke er av en slik karakter at de vil ha avgjørende negativ betydning for forskningsresultatet. Det er imidlertid grunn til å stille spørsmålstegn ved om det er riktig at forskerens kompetanse settes til side i slike tilfeller, og det er også grunn til å vurdere om det er riktig å kreve eller invitere til at brukere og praktikere skal ta stilling til forskningsmetodiske spørsmål. Det er også grunn til å spørre seg hvorfor brukerne vinner frem og ikke forskerne i tilfeller hvor forskerne åpenbart har mer kunnskap enn brukerne? Deltakere i delprosjekt med flere likeverdige parter må regne med å forhandle og tilkjenne hverandre innflytelse, og

⁹ I og med at de fleste forskere har delte stillinger, og ansvar for både undervisning og forskning, snakker vi i realiteten ofte om tre parter.

brukernes seier i disse sakene er et uttrykk for det. Det er under alle omstendigheter grunn til å være på vakt dersom forskerne opplever at de handler i strid med vanlige prinsipper for forskning av hensyn til likeverdighetsprinsippet. En slik utvikling vil sannsynligvis være til skade både for kunnskapsproduksjonen og for muligheten til å publisere forskningsresultater. Forskerne oppfatter imidlertid brukernes kunnskaper som uvurderlige i utarbeidingen av intervjuguider og tolkninger av dataene. HUSK MN har valgt å ikke invitere brukere med i utviklingen av forskningsdesign.

9.2.5 Bruker – praktiker rollene

I enkelte delprosjektmøter har det oppstått situasjoner hvor brukere presenterer såre individuelle livshistorier og flere er usikker på hvordan dette skal håndteres. Det oppstår ofte spenninger i slike situasjoner og enkelte prosjektdeltakere sier at de opplever rolleklarhet. ”Skal jeg som praktiker opptre som terapeut eller bare en vanlig seminardeltaker?” Når personer opptre på andre måter enn det som er forventet oppstår det ofte forvirring. Siden HUSK er et formelt organisert prosjekt er det grunn til å tro at deltakerne forventer at ingen av partene blir private, men diskuterer problemstillinger på et mer overordnet eller generelt grunnlag. Hvis en av partene ikke overholder denne regelen kan det oppstå rolleklarhet. Det er videre grunn til å peke på at relasjonen mellom bruker og praktiker i denne settingen også kan forstås som en relasjon mellom en part som opplever å få oppreisning gjennom HUSK, og en part som det er rettet betydelig kritikk mot. Brukernes erfaringer og fortellinger kan bli oppfattet som anklager, og enkelte praktikerer har gitt uttrykk for at de opplever at brukerne er gitt en posisjon der de kan ytre seg fritt om sosialtjenesten, mens praktikerer ikke kan ytre seg om sine erfaringer med brukere fordi det vil være uetisk og uprofesjonelt. En kan imidlertid spørre om det er rimelig å forvente at brukerrepresentantene ikke skal bruke sine erfaringer når de er engasjert nettopp av den grunn. En kan enda til spørre om ikke brukerrepresentantene har plikt til å delta med egne erfaringer selv om fortellingene fremkaller ubehag hos andre parter i prosjektgruppen. Kan en forvente at brukerrepresentantene skal ha en like profesjonell holdning til sine brukererfaringer som praktikerer og forskeren forventes å ha til sine profesjonelle roller? Som likeverdig part er det imidlertid viktig å spørre seg om ikke praktikerens erfaringer bør komme til uttrykk, og en kan enda til spørre om ikke også denne parten har plikt til å delta med sine erfaringer selv om de skulle kunne støte andre parter? Disse forholdene reiser etiske problemstillinger, men indikerer også at noen opplever at det er ubalanse i maktforholdet mellom partene som deltar i delprosjekter. Brukeren synes å være tilkjent friheter som praktikerer ikke har. Graden av innflytelse varierer imidlertid mellom lokale prosjekt og delprosjekt.

Møtet mellom de fire partene forskning, undervisning, praksis og brukere er et møte mellom ulike realiteter. Det er et møte mellom blant annet tjenesteyterrealiteter og brukerrealiteter, dette er realiteter som ikke er identiske og som heller ikke kan bli identiske. Det er kanskje heller ikke ønskelig. Det er heller ikke slik at den ene parten i prosjektet forvalter sannheten. Forutsetningen for møtet er nettopp at partene i prosjektet representerer ulike realiteter. Partene må også akseptere forskjellighetene seg imellom, og de lokale prosjektene og delprosjektene bør kanskje diskutere denne forskjelligheten nærmere.

9.2.6 Brukermedvirkning

Brukeren har en sentral rolle i HUSK, og vi har derfor funnet det riktig med en nærmere drøfting av brukermedvirkningen i HUSK.

Brukermedvirkning er ikke et entydig begrep og det kan tolkes på mange ulike måter og på ulike nivåer. Spørsmål som er relevante å stille i så måte er; Hva er brukermedvirkning? Er brukermedvirkning noe mer enn å medvirke i egen sak? Kan brukerorganisasjoner representere brukere? Hvem representerer de i så fall? Hvem har makten til å bestemme hva brukermedvirkning er? Dette er spørsmål som stilles i flere av HUSK-prosjektene og de er meget relevante. Brukermedvirkningens mange ulike former kommer til uttrykk i prosjektene ved at det kan handle om brukere som har direkte påvirkning på prosjektenes innhold, det kan handle om brukere som har indirekte påvirkning ved at de blir forelagt prosjektideer og dermed kan komme med innspill, brukere kan påvirke gjennom intervjuer osv. I noen tilfeller har man i HUSK også brukerstyrte prosjekter hvor brukerne initierer prosjektene og gjennomfører dem med muligheter for hjelp og veiledning fra forskere og praktiskere.

Brukermedvirkning kan tolkes som en rettighet, og samtidig er begrepet også svært verdiladet og kan sies å være et uttrykk for en ideologisk grunn tanke om enkeltindividers behov for og forpliktelse til å ta ansvar for eget liv. Det handler i stor grad om myndiggjøring av brukerne. Dette til forskjell fra en mer paternalistisk tilnærming til mennesker som trenger hjelp fra det offentlige hvor systemet, representert ved saksbehandler, per definisjon vet hva som er til det beste for brukeren. En slik tilnærming representerer den klassiske bruker – hjelper-relasjonen hvor likeverd i relasjonen ikke kommer til uttrykk og heller ikke er et uttalt ønske. I tillegg er en slik relasjon preget av et asymmetrisk maktforhold. Det kan se ut til at den mer paternalistiske holdningen til brukere har vært relativt utbredt blant praktikerne. Flere utsagn i vårt datamateriale kan tyde på det. Det er ikke nødvendigvis et uttrykk for ønsket om å ikke lytte til brukeren og ta vedkommendes behov og ønsker på alvor. Det kan være et uttrykk for en presset hverdag hvor mangelen på tid er kritisk, og tid er det viktigste kriteriet praktikerne nevner for å få til *reell* brukermedvirkning. I tillegg nevnes også at enkelte brukere fremstår som uinteresserte i å ta tak i eget liv og som dermed overlater alt til praktikerne. Hva slags sanksjonsmuligheter og hvilke krav kan en saksbehandler sette i slike situasjoner? Å endre slike brukeres holdning er en tidkrevende prosess. Det vises også til at en stor del av brukergruppen som er tilknyttet NAV sosialtjenestene i dag er så ressursvake eller så syke at de rett og slett ikke evner å bidra i en konstruktiv dialog hvor det skal legges planer for eget liv. Dette viser spennvidden i brukere og de daglige utfordringene praktikerne møter i deres forsøk på mer brukermedvirkning.

Det blir påpekt i materialet vårt at brukermedvirkning ikke er et godt begrep, men ingen har forslag til hva det kunne blitt erstattet med. En peker på at det faktisk ikke burde handle om *bruker*medvirkning, men kanskje heller *offentlig* medvirkning fordi det å snakke om å medvirke i eget liv faktisk er ganske absurd. Det handler om enkeltmennesker som trenger og har krav på hjelp og som det offentlige skal bidra til å fylle. Det blir i forlengelsen av dette påpekt at en viktig del av praktikernes virke er å informere brukerne om deres rettigheter. Uten denne kunnskapen, blir det påpekt, kan man ikke forvente reell brukermedvirkning. På mange måter handler også det om ansvarliggjøring. Ved å få innsikt i hva som kreves av en som individ gjøres en også i stand til å stille relevante og gode krav til bistand.

Brukermedvirkning kan foregå både på individ- og på systemnivå. Et uttrykk for brukermedvirkning på individnivå er offentlige instansers fokus på individuelle planer - planer som skal gjenspeile den enkelte brukers behov, ønsker og fremtidsplaner. Brukermedvirkning på individnivå innebærer en del utfordringer for praksisfeltet. Disse utfordringene er knyttet til systemiske utfordringer som mangelen

på tid, økonomiske og bemanningsmessige ressurser samt hvordan NAV organiserer sine tjenester. Det vises til at NAV arbeid kjøper opp kurs tidlig på året som de senere må fylle opp med brukere. Saksbehandlere i sosialtjenesten blir da ofte tvunget til å sende brukere på kurs – kurs som verken bruker eller saksbehandler ser behovet for eller nytten av. Det vises også til at sosialarbeidere ofte må svare på en søknad fra brukere med andre (og billigere) tilbud enn det brukeren søkte om og så seg tjent med. En situasjon som sies å ofte svekke motivasjonen til brukeren og relasjonen mellom bruker og sosialarbeider.

Brukermedvirkning handler om dialog i en eller annen form – enten direkte eller indirekte. Knyttet til sosialtjenesten innebærer det at det er aktører med ulik bakgrunn, myndighet og makt som møtes. Brukere har i utgangspunktet en underlegen posisjon fordi de kommer til en offentlig etat for å be om hjelp av en eller annen sort. HUSK Osloregionen kan sies å ville bevisstgjøre praktikerne på dette feltet – altså bidra til å gjøre brukermedvirkning til et opphøyet mål. Vi ser i enkelte av prosjektene at brukerne har fått eller tatt mye av makten i prosjektene og på mange måter har de også definisjonsmakten. Det har bidratt til at forskerne på mange måter er stilt på sidelinjen.

9.2.7 U hensiktsmessige tiltak

Et av de lokale prosjektene ga støtte til et brukerstyrt forskningsprosjekt, med prosjektittelen ”Bruker spør bruker”. Deltakerne ønsket ikke veiledning eller hjelp fra fagpersoner i HUSK. Prosjektet ble ikke fullført på grunn av sykdom og uenighet mellom brukerorganisasjonene som deltok i prosjektet.

9.2.8 Formidling

De lokale prosjektene og delprosjektene driver utstrakt formidlingsaktivitet. Publikasjoner, paper og konferansedeltakelse og informasjonsarbeid gjennom for eksempel hjemmesider er gjort rede for i det enkeltes prosjekts årsrapport for 2007. Vi forventer at datagrunnlaget vil være mer omfattende også på dette området, og komme tilbake med en grundigere gjennomgang av formidlingsaktivitetene i neste delrapport.

9.3 DEL C. RESULTATER

Sentralt i evalueringsprosjektet er å vurdere resultater fra forsøket. For det første ønskes det en vurdering av oppnådde resultater i prosjektet i henhold til strategiske mål. For det andre bes det om en vurdering av Direktoratets tilnærming og virkemidler, og for det tredje ønskes det en samlet vurdering av om HUSK – modellen er et hensiktsmessig virkemiddel for å styrke kvaliteten på tjenestene.

Forsøket er ennå i en tidlig fase, og i utgangspunktet for tidlig til at vi kan si noe sikkert om resultater. Vi vil likevel løfte frem noen foreløpige vurderinger basert på det kvantitative materialet og delundersøkelsen knyttet til direktoratets rolle. Disse vil være ment som innspill til diskusjonen videre.

9.3.1 Oppnådde resultater i henhold til strategiske mål

Kvalitet på tjenester

Vi har sett at det de ansatte i sosialtjenesten selv er mest tilfreds med når det gjelder egne tjenester er: ventetid, tilgjengelighet, og saksbehandlingstid. I utvalget med brukere er det halvparten som oppgir at

det er lett å komme i kontakt med saksbehandler på sosialkontoret. Dersom vi ser på mer innholdsmessige sider ved tjenestene beskrives situasjonen som noe mindre god. Det de ansatte var minst tilfreds med var bruk av individuell plan. 45 prosent var svært lite eller lite tilfreds på dette punktet. Tilfredsheten var også relativt lav når det gjelder brukervedvirkning. Brukervedvirkning (om man blir tatt med på råd og ønsker og behov blir tatt hensyn til) var et av de punktene som også utvalget av brukere vurderte som lite tilfredsstillende.

Som vi har vært inne på ovenfor er begrepet brukervedvirkning et begrep med mange eiere, og ulike aktører kan legge ulikt innhold i det. Vi har sett at brukervedvirkning er et av de områder som det er lite tilfredshet omkring, noe som altså dels kan skyldes ulike forventninger. Det kan i følge denne spørreundersøkelsen være grunn til å sette et sterkere søkelys på brukervedvirkning i HUSK.

Likeverdig samarbeid

Våre data så langt viser at det pågår diskusjoner blant de tre partene om forventningene til hverandres roller. Noen av disse diskusjonene er ennå i et tidlig stadium og kan sees som del av en prosess, og som dels har blitt forsterket av HUSK. Diskusjonene må blant annet sees på bakgrunn av at HUSK opererer i et felt med tre ulike parter. Prosessen har således i seg selv verdi. En diskusjon og kanskje større avklaring av forventninger til hverandres roller er kanskje et vel så viktig resultat av HUSK som at samarbeidet skal bli "likeverdig" i absolutt betydning.

Praksisbasert forskning

Undersøkelsen blant de ansatte i sosialtjenesten, og samtaler med ansatte i sosialtjenesten, peker i retning av at det er et ønske om at forskningen på feltet skal bli mer forankret i praksis. Ansatte er klart mer enig i at sosialtjenestens tiltak i større grad bør bygge på erfaringskunnskap enn vitenskapelig kunnskap. Det eksisterer flertydigheter ved begrepet praksis, og denne observasjonen kan derfor tolkes på litt ulike måter, som vi også har vært inne på ovenfor. Det kan tolkes som et uttrykk for en forventning om:

- At praksis oftere bør få være med å bestemme hvilke problemer som skal være gjenstand for forskning (enten de er av praktisk eller "akademisk" karakter)
- At det er sosialarbeidernes praksis som bør være forskningens emne
- At praktikere oftere bør få være med på å utøve forskning

Forskningsbasert praksis

Samtidig som det blir uttrykt et ønske om at forskningen bør bli mer praksisbasert, er det også mange som er enig i at man trenger en praksis som er basert på forskning. En forutsetning for en mer forskningsbasert praksis er at kunnskapen oppleves som relevant og at sosialarbeiderne kan ha konkret nytte av den. I spørreskjemaundersøkelsen spurte vi de ansatte i hvilken grad de hadde hatt konkret nytte av forskningsresultater i sitt arbeid. Undersøkelsen tyder på at en relativt stor del av de ansatte i sosialtjenesten ikke opplever forskningsbasert kunnskap som relevant for sitt daglige virke. Omtrent halvparten av utvalget mener at de sjelden eller aldri har hatt konkret nytte av forskningsresultater i sitt arbeid, mens en av fem mener de har hatt konkret nytte av forskningsresultater. Samtidig er de ansatte generelt positive til *verdien* av forskningsbasert praksis, nærmere bestemt for utviklingen av sosialt arbeid som fagfelt og for å gi økt status til yrket. Det kan altså synes å være en kontrast mellom holdningene – som i stor grad er positive – og de faktiske erfaringer den enkelte arbeidstaker selv har når det gjelder nytten av forskning. Det samme kommer til uttrykk når vi spør om hva som (eventuelt)

er de største *hindrene* for å utvikle en forskningsbasert praksis: Foruten tidspress er det at man har vanskelig for å se gevinsten/relevansen, og at formidlingen av stoffet er vanskelig tilgjengelig, som beskrives som hindre for å utvikle en forskningsbasert praksis. Det gjenspeiles også i hvilke skriftlige informasjonskilder som brukes for faglig oppdatering: Det er særlig internett og rundskriv/veiledere som blir brukt som faglig informasjonskilde. Fagbøker, tidsskrifter og fagblad brukes sjeldnere. Og når det brukes, viser resultatene at det ofte leses på fritiden.

Svært få (5 prosent) sier at de diskuterer forskningsresultater på arbeidsplassen ukentlig eller oftere. De fleste - tre av fire - diskuterer forskningsresultater sjeldnere enn månedlig. Det synes å være begrenset bruk av frikjøp eller andre tilsvarende ordninger for å frigjøre tid til arbeid i et HUSK-prosjekt. Den som har behov for faglig veiledning får dette primært fra kollegaer, men det er også noen som har veiledning fra personer i andre fagmiljøer. Samlet tegnes det et bilde av en viss grad av motivasjon og gode intensjoner, men at rammevilkårene ikke er romslige nok til at mange ansatte kan engasjere seg vesentlig i forskning.

9.3.2 Direktoratets tilnærming og virkemidler

Økonomi

Til tross for at direktoratet har skaffet til veie relativt mye ressurser til forsøket HUSK så oppleves de økonomiske rammene blant deltakerne i kommune/bydel som for knappe. Dette knyttes blant annet til budsjett- og bemanningssituasjonen i kommune/bydel, kunnskapsnivået i kommune/bydel og måten kommune/bydel normalt arbeider på. Men dette kan muligens også knyttes til prosjektenes interne organisering og at prosjektene vokser seg for store.

Ledelse

Valg av forsøk som tilnærming metode åpner for prøving og feiling og er dermed en dynamisk og relativt fleksibel metode. Dette ser man ikke bare når man går nærmere inn på de ulike delprosjektene, men også når det gjelder styringsstrukturen mer overordnet. Forsøket HUSK endret sin organisering i løpet av 2008. Dette skyldtes for det første overføringen av ansvaret for forsøket HUSK fra SHdir til Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV). For det andre var forsøket over oppstartfasen og var nå kommet over i driftsfasen. Disse endringene bidro til et behov for å foreta en revisjon av organiseringen og mandatene. Man gikk fra en modell med styringsgruppe, ekspertgruppe, og referansegruppe, til en modell med ekspertgruppe, kontaktmøte (som erstattet referansegruppen) og ledergruppe (erstattet styringsgruppen). Det gjenstår nå å se om den nye styringsstrukturen oppleves som hensiktsmessig.

Tilbakemeldingene på direktoratets ledelse av prosjektet er noe tvetydig. De fleste er fornøyde med direktoratets ledelse og hovedinnvendingen går i hovedsak på budsjettsituasjonen til prosjektene. Men i det store og hele kan det se ut til at det er den interne organiseringen og tilretteleggingen i kommune/bydel som er hovedutfordringen og ikke direktoratets rolle som sådan. Det som oppleves som positivt av mange er direktoratets valg av en åpen og mer løs linje. En ser at dette kan bidra til at man kan jobbe litt annerledes enn det man er vant til i en sterkt hierarkisk etat og at forsøk som tilnærming metode åpner for prøving og feiling.

9.3.3 Forsøkets tre strategiske mål

Vi har allerede berørt disse målene i de foregående kapitlene, men vi vil kort oppsummere i hvilken grad man på det nåværende tidspunkt kan si noe om grad av måloppnåelse.

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

Vi ønsker å bemerke at HUSK synes å være en viktig og sentral møteplass for de fire partene i forsøket. Spesielt brukerne viser til at de opplever stor grad av læring knyttet til forskning, etikk og hvordan organisasjoner fungerer. De lærer å holde foredrag/undervise og de lærer om prosjektarbeid. De opplever også at møtearenaene som er opprettet bidrar til at deres stemme blir hørt. Utdanningssiden opplever også at de, gjennom slike arenaer, blir oppdatert på dagens arbeidspraksis på sosialkontor og at de får tilgang til relevante case som kan benyttes i undervisningen. Dette gjør undervisningen mer relevant for studentene og mer praksisnær. De knytter også studenter til prosjektet som skriver oppgaver både på master- og dr. gradsnivå.

2. Styrke praksisbasert forskning i tjenesten.

Om HUSK vil medføre en generell styrking av den praksisbaserte forskningen er vanskelig å vurdere på dette stadiet i forsøket. Men ut ifra det de involverte partene sier om de nye samarbeidsarenaene kan man anta at dette kan bidra til å øke graden av praksisnære problemstillinger i forskningen og som dermed vil bli oppfattet som relevant i praksisfeltet.

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

Den kvantitative undersøkelsen vår indikerer at praktikerne imøteser vitenskapsbasert kunnskap, men mener allikevel at de har mest nytte av praksisbasert kunnskap. Våre data tyder på at dårlige rammebetingelser er en viktig grunn til at mange praktikere ikke holder seg faglig oppdatert, samtidig som mange forteller at de opplever dagens forskning som vanskelig tilgjengelig og dermed ikke prioriterer dette i arbeidshverdagen. Det er for øvrig vanskelig å gjøre en grundig vurdering av graden av måloppnåelse så tidlig i forsøket.

9.4 INNSPILL TIL FORSØKSPROSESSEN VIDERE

På grunnlag av det foreliggende datamaterialet vil vi trekke fram noen faktorer som deltakerne i forsøket etter vår oppfatning bør diskutere:

- En bør vurdere hvordan HUSK kan oppnå bredere forankring i praksisfeltet. Herunder, om det er mulig å flytte HUSK nærmere praksisfeltet, for eksempel holde møter og prosjektsamlinger ved sosialkontor. Et mer radikalt forslag vil være å flytte store deler av HUSK til et sosialkontor/NAV. Dette er ikke i tråd med forutsetningene ved oppstart, men kanskje slike tiltak kan bidra til at HUSK får større oppmerksomhet i sosialtjenestene.
- En bør også vurdere om forankringen av HUSK hos ledelsen i bydeler og kommuner er mangelfull og vurdere tiltak for å oppnå forankring.
- Flere praktikere etterlyser økt oppmerksomhet om sin arbeidssituasjon. Vi foreslår derfor at det initieres flere forskningsprosjekter som undersøker sosialarbeidernes erfaringer og arbeidssituasjon. En kunne for eksempel undersøke i hvilken grad forholdene ligger til rette for å kunne utøve godt sosialt arbeid, med særlig vekt på systemiske utfordringer.

- Forskerne opplever et dilemma mellom akademias krav til publisering og HUSK. Med tanke på å beholde dagens forskere og rekruttere flere interesserte bør en vurdere om det fins mulige løsninger på dette.
- Det er grunn til å vurdere om det er mulig å rekruttere et bredere utvalg av brukere enn det som er tilfelle i dag.
- En bør diskutere likeverdighetsbegrepet – er det for eksempel rimelig at brukere og praktikere uten forskningskompetanse skal ha det avgjørende ordet i forskningsmetodiske spørsmål?
- Dersom det ikke fins felles interesse for å gjennomføre og delta i Fellesprosjektet bør en vurdere om prosjektet likevel er så viktig at det bør ha en prioritet. De lokale prosjektene ivaretar lokale interesser. Fellesprosjektet kan frembringe kunnskap og samarbeid på tvers av de lokale prosjektene.
- Det vil også være viktig å drøfte begrepet brukermedvirkning – og eventuelle implikasjoner for den videre driften av delprosjektene.
- En bør diskutere hvordan brukerrepresentanter skal lønnes, og om det er mulig å finne frem til en avlønning som brukerne oppfatter som rimelig i forhold til sin arbeidsinnsats.
- Det kan også være grunn til å vurdere om regler for honorering og pengesum bør være ens for alle prosjektene. Brukerne i de ulike lokale prosjektene sammenligner sine vilkår med hverandre.
- HUSK - Stavanger har inngått en avtale med Stavanger kommune om at brukere som deltar i HUSK kan tjene inntil 1500 kroner måneden uten å bli trukket i sin sosialstønad. Det er grunn til å tro at dette vil bidra positivt med hensyn til rekruttering av brukerrepresentanter inn i HUSK. Det kan derfor være hensiktsmessig for de lokale prosjektene å forhandle fram tilsvarende avtaler med enkelte eller samtlige kommuner som deltar i prosjektene.

REFERANSER

- Djuve, A. B. og 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.
- Fylling, Ingrid og Wenche Rønning (2007): *Modellutvikling eller idédugnad? En studie av Modellprosjektet "Tilpasset opplæring og spesialundervisning"*. NF-rapport.
- Hellevik, O. (1991): *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Prosjektplan 2006-2011: Høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK).
- Prosjektsøknader (2006) fra HUSK Osloregionen, HUSK-Stavanger, HUSK-Agder og HUSK Midt-Norge.
- Repstad, P. (1993): *Mellom nærhet og distanse*. Oslo: Universitetsforlagets Metodebibliotek.
- Sosial- og helsedirektoratet 2005a: *og bedre skal det bli. Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial – og helsetjenesten*.
- Sosial- og helsedirektoratet 2005b: *Bruk av holdninger til og behov for kunnskap i sosialkontortjenesten BAKST*.
- Statistisk Sentralbyrå(2006):http://statbank.ssb.no/statistikkbanken/Default_FR.asp?PXSid=0&nvl=true&PLanguage=0&tilside=selecttable/hovedtabellHjem.asp&KortnavnWeb=soshjelp.
- TNS Gallup (2005): "Bruk av, holdninger til og behov for kunnskap i sosialkontortjenesten" – BAKST. Rapport fra en spørreundersøkelse.
- Van der Wel, Kjetil, Espen Dahl, Borghild Løyland, Sille Ohrem Naper og Marit Slagsvold (2006): *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp* HIO-rapport nr 29.

SPØRRESKJEMA TIL BRUKERE AV SOSIALE TJENESTER

Hvorfor gjennomføres undersøkelsen?

Sosial- og Helsedirektoratet har satt i gang et stort utviklingsprosjekt, HUSK i fire regioner i Norge: Oslo, Agder, Stavanger og Trondheim. Målet med prosjektet er å øke kvaliteten på de tjenestene som sosialkontoret yter, ved å etablere tettere samarbeid mellom sosialkontorene, brukerne, forskningsmiljøer og høyskolene som utdanner sosialarbeidere. Brukerdeltakelse og brukerinnflytelse står sentralt i dette prosjektet.

Nordlandsforskning har ansvar for å evaluere HUSK, og i den forbindelse er det viktig for oss å få informasjon om hvordan dere som er brukere av sosiale tjenester opplever kvaliteten på de tjenestene dere mottar, og hvordan dere vurderer sosialkontoret. HUSK – prosjektet er etablert i flere kommuner i de fire regionene, og dette spørreskjemaet går både til de kommunene som deltar i HUSK, og til et utvalg av kontrollkommuner. Denne brukerundersøkelsen skal gjennomføres to ganger, den første nå og den andre høsten 2010.

Evalueringen skal være avsluttet 1.juni 2011.

Hvordan

Vi har bedt sosialleder ved hvert sosialkontor om å sørge for at alle som har vært brukere av sosiale tjenester i 6 måneder eller mer, får spørsmål om å fylle ut spørreskjema når de besøker sosialkontoret. Spørreskjemaet kan fås i skranken, og leveres i en lukket boks i skranken. Spørreskjemaene skal ikke påføres navn, og det vil derfor ikke være mulig å identifisere enkeltpersoner. Det er avgjørende for kvaliteten på undersøkelsen at flest mulig deltar. Deltakelsen er selvsagt frivillig.

Bruk av opplysningene og svarfrist

Svarfristen for denne undersøkelsen er 15.januar 2008. De utfylte spørreskjemaene vil da bli sendt til Nordlandsforskning, og vi vil legge dem inn i et statistikkprogram for videre bearbeiding og analyser. Opplysningene vil kun bli behandlet statistisk.

Spørsmål vedrørende undersøkelsen kan rettes til forsker Ingrid Fylling eller forsker Trond Bliksvær (tlf. 75 51 76 00, epost: ingrid.fylling@nforsk.no; tbl@nforsk.no).

På forhånd takk for hjelpen!

Ingrid Fylling

Prosjektmedarbeider
Nordlandsforskning

Skjemaet returneres til:

Post: Ingrid Fylling, Nordlandsforskning, 8049 Bodø
Epost: ingrid.fylling@nforsk.no
Fax: 755 17234

Først noen spørsmål om deg selv

1. Hvilken kommune/bydel bor du i? _____
(Bydel oppgir du *kun* dersom du bor i Oslo eller Trondheim)

2. Kjønn

- 1 Kvinne ☐
2 Mann ☐

3. Alder

- 18-24 år ☐
25-29 år ☐
30-35 år ☐
36-45 år ☐
46-55 år ☐
56 år eller eldre ☐

4. Sivil status (sett bare ett kryss)

- 1 Gift/partnerskap ☐
2 Samboer ☐
3 Skilt eller separert ☐
4 Ugift (har aldri vært gift) ☐
5 Enke eller enkemann ☐

5. Hvor mange er dere i husholdet ditt (som bor sammen fast), inkludert deg selv?

_____ personer

6. Hvor mange barn bor hjemme hos deg/dere? Ta med både dine egne og andres barn

- 1 Antall barn under 10 år ☐
2 Antall barn mellom 11 og 18 år ☐
3 Antall voksne barn som bor hjemme (over 18 år) ☐

7. Hva er den høyeste utdanningen du har fullført? (sett bare ett kryss)

- 1 Grunnskole (7 til 10 år), folkehøgskole ☐
2 3-årig videregående skole, yrkesfaglig ☐

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| 3 | 3-årig videregående skole, allmennfaglig | ☐ |
| 4 | Høgskole eller universitetsutdanning, fra 1 til 4 år | ☐ |
| 5 | Høgskole eller universitetsutdanning, mer enn 4 år | ☐ |

8. Hvilken av disse beskrivelsene passer best for deg? (sett flere kryss om nødvendig)

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| 1 | Lønnet arbeid på heltid | ☐ |
| 2 | Lønnet arbeid på deltid | ☐ |
| 3 | Elev/student/lærling | ☐ |
| 4 | Alderspensjonist | ☐ |
| 5 | Trygdet (50% eller mer) | ☐ |
| 6 | Gift eller samboer uten eget betalt arbeid | ☐ |
| 7 | Annet (skriv her): | ☐ |

9. Hva vil du si er din viktigste inntektskilde for tiden?

- | | | |
|---|----------------------|--------------------------|
| 1 | Lønnet arbeid | ☐ |
| 2 | Trygd | ☐ |
| 3 | Sosialhjelp | ☐ |
| 4 | Lån og/eller stipend | ☐ |
| 5 | Kontantstøtte | ☐ |
| 6 | Annet (skriv her): | ☐ |

10. Har du noen gang hatt inntektsgivende arbeid som har vart mer enn 6 måneder i strekk?

Ja _____
 Nei _____

11. Dersom du svarte ja på forrige spørsmål (spørsmål 7), hvilket årstall hadde du sist arbeid som varte i mer enn 6 måneder i strekk?

Årstall: _____

Noen spørsmål om din kontakt med sosialkontoret

12. Når var du for første gang i kontakt med sosialkontoret?

Årstall: _____

13. Har du hatt den samme saksbehandleren på sosialkontoret de siste to år, eller har du skiftet?

- | | | |
|---|-----------------------------------|--------------------------|
| 1 | Har hatt den samme de siste to år | ☐ |
| 2 | Har skiftet en gang | ☐ |
| 3 | Har skiftet flere ganger | ☐ |

14. Var det i 2007 lett å komme i kontakt med saksbehandleren din på sosialkontoret når du hadde behov for det?

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| 1 | Alltid lett å komme i kontakt | ☐ |
| 2 | Nesten alltid lett å komme i kontakt | ☐ |
| 3 | Både og, det varierer veldig | ☐ |
| 4 | Nesten alltid vanskelig å komme i kontakt | ☐ |
| 5 | Alltid vanskelig å komme i kontakt | ☐ |

15. Hva opplever du selv er den viktigste grunnen til at du mottar hjelp fra sosialkontoret? Dersom flere av alternativene passer for deg setter du tallet 1 ved hovedgrunnen, tallet 2 ved neste, og tallet 3 ved tredje grunnen.

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| 1 | Arbeidsledighet | ☐ |
| 2 | Fysiske helseproblemer | ☐ |
| 3 | Psykiske helseproblemer | ☐ |
| 4 | Rusrelaterte problemer | ☐ |
| 5 | Vanskelig økonomisk situasjon (for eksempel på grunn av for lave trygdeytelser) | ☐ |
| 6 | Annet (skriv her): | ☐ |

16. Hva slags type hjelp har du fått fra sosialkontoret? (sett gjerne flere kryss om nødvendig)

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| 1 | Hjelp til å komme i arbeid | ☐ |
| 2 | Hjelp med å få behandlingsplass for rusavhengighet | ☐ |
| 3 | Økonomisk støtte | ☐ |
| 4 | Hjelp til å skaffe bolig | ☐ |
| 5 | Hjelp til å komme i kontakt med andre hjelpeinstanser (for eksempel helsevesen, trygdekantor, eller andre) | ☐ |
| 6 | Annet, skriv her: | ☐ |

17. Sosialkontorene driver ofte ulike typer prosjektaktivitet, altså aktivitet som igangsettes for en avgrenset tidsperiode. Det kan både være prosjekter og tiltak rettet direkte mot brukere, eller det kan være andre typer prosjekter, for eksempel å utvikle nye arbeidsmetoder eller tiltak.

Har du i løpet av de siste to årene vært deltaker i prosjekter ved ditt sosialkontor?

Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke ☐

18. Dersom du svarte "ja" på forrige spørsmål, hva handlet prosjektet om?

- 1 Jobbsøking ☐
- 2 Boligsøking ☐
- 3 Utvikling av individuell plan ☐
- 4 Har vært brukerrepresentant i mer generelle prosjekter (for eksempel utvikling av nye arbeidsmåter eller tiltak) ☐
- 5 Andre typer prosjekter (skriv her: ☐

19. Det er blitt vanlig at sosialkontorene stiller krav til de som mottar sosialhjelp. Eksempler på slike vilkår kan være å måtte delta i arbeidsretta tiltak, og/eller å måtte arbeide for sosialhjelp.

Har noen på sosialkontoret stilt noen slike vilkår til deg for at du skal få hjelp det siste året?

Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke ☐

20. Dersom du svarte "ja" på forrige spørsmål, opplever du at bruken av slike vilkår er hensiktsmessige med tanke på å komme i jobb?

- 1 Ja, bruken av slike vilkår er hensiktsmessig ☐
- 2 Nei, slike vilkår betyr lite ☐
- 3 Nei, slike vilkår gjør det bare verre ☐

Noen spørsmål om din vurdering av sosialkontoret

21. Hvor fornøyd er du med sosialkontorets råd og veiledning når det gjelder å

	Svært misfornøyd	Litt misfornøyd	Litt fornøyd	Svært fornøyd	Vet ikke
Komme ut av en vanskelig livssituasjon?					
Løse dine daglige problemer?					
Bistå i økonomiske saker og saker med gjeldsproblemer?					

22. I hvor stor grad synes du at sosialkontoret....

	Svært grad	liten	Liten grad	Noen grad	Svært stor grad	Vet ikke
Tar deg med på råd?						
Tar hensyn til dine ønsker og behov?						
Behandler deg med høflighet og respekt						
Møter deg med vennlighet?						
Tar deg på alvor?						

23. I hvor stor grad stoler du på at

	Svært grad	liten	Liten grad	Noen grad	Svært stor grad	Vet ikke
De ansatte holder taushetsplikten?						
Dine rettigheter blir gjort kjent for deg og ivaretatt?						
De ansatte holder hva de lover?						

24. Hvor fornøyd er du med....

	Svært misfornøyd	Litt misfornøyd	Litt fornøyd	Svært fornøyd	Vet ikke
Åpningstiden på sosialkontoret?					
Muligheten for å få timeavtale?					
Muligheten for å nå fram på telefon?					

25. I hvor stor grad synes du at....

	Svært grad	liten	Liten grad	Noen grad	Svært stor grad	Vet ikke
Du får nok informasjon?						
Den muntlige informasjonen er lett å forstå?						
Den skriftlige informasjonen er lett forstå?						

26. Hvor fornøyd er du med....

	Svært misfornøyd	Litt misfornøyd	Litt fornøyd	Svært fornøyd	Vet ikke
Samarbeidet mellom sosialkontoret og andre offentlige kontor som du bruker? (for eksempel trygdekontor eller aetat)					

27. Tilslutt vil vi stille deg et spørsmål om hvordan du opplever sosialkontoret samlet sett:

	Svært misfornøyd	Litt misfornøyd	Litt fornøyd	Svært fornøyd	Vet ikke
Hvor fornøyd er du, samlet sett, med sosialkontoret?					

Kommentarer for øvrig

Dersom du har noen utfyllende kommentarer du ønsker å gi, vil vi gjerne at du noterer dem ned her eller på baksiden av arket.

TUSEN TAKK FOR HJELPEN!

KUNNSKAPSGRUNNLAG OG KOMPETANSEUTVIKLING I SOSIAL- TJENESTEN

Spørreskjemaet er kun tilgjengelig i det trykte notatet.