

Prosessrapport bruker spør bruker Trondheim Heimdal

Del rapport 1. BSB
Trondheim Kommune,
treffsteder 2007/08

**Rapport fra
Bruker Spør Bruker (BSB)
Evaluering ved
Trondheim Kommune,
Heimdal Treffsted.**

Bruker Spør Bruker Heimdal
treffsted Trondheim Kommune

KBT Midt-Norge 2008
Heidi Westerlund

Bakgrunn	3
Rapporten.	3
Metoden.....	3
Pålitelighet av undersøkelsen	4
Hva er sentrale funn?.....	5
Treffstedstilbudets funksjon for brukerne.	5
Hvordan bruker man treffstedene? Aktivitet og sosialt samvær.	6
Forholdet til personalet.....	7
Brukermedvirkning.	8
Brukernes oppfatning av økonomiske rammebetingelser.	9
Rekruttering – hvordan komme som ny?	10
Selvhjelpsgrupper?	10
Oppsummering:	12
DIALOGMØTE HEIMDAL TREFFSTED 01.04.08	12
Referanseliste.	16

ISBN: 978-82-93532-32-3

Bakgrunn

Som en del av oppfyllingen av kravet om brukermedvirkning i Opptrappingsplanen og ønsket om å gjennomføre en brukerundersøkelse, ønsket Trondheim kommune å benytte seg av Bruker Spør Bruker metoden. Den er del av en samarbeidsavtale mellom Trondheim kommune og KBT-senteret om evaluering av tilbudet ved de tre treffstedene Veiskillet, Heimdal og Sommerstua. Målsettingen er å få evaluert tjenestetilbudet i Trondheim kommune i et brukerperspektiv.

Rapporten.

Denne rapporten er delrapport 1 til sluttrapport for BSB evalueringen av treffstedene i Trondheim Kommune.

Rapporten oppsummerer hovedpunkter fra intervjuene med brukere ved Heimdal treffsted.

Den er basert på en analyse av 3 fokusgruppeintervjuer med 17 deltakere.

Vi har lagt vekt på å oppsummere sentrale tema som treffstedenes funksjon, hvem og hvordan man bruker dem, forholdet til rekruttering og personalets roller ovenfor brukerne.

Brukermedvirkning har vært et særlig viktig tema i evalueringen og brukernes forhold til drift og økonomi i treffstedet og i hvilken grad man opplever å ha medvirkning er også omtalt i denne rapporten.

Vi har lagt vekt på å formidle deltakernes egen situasjonsbeskrivelser med utgangspunkt i fokusgruppeintervjuene med brukerne av treffstedene.

Den 1. april 2008 ble det gjennomført dialogmøte med ansatte og brukere ved Heimdal treffsted, og denne rapporten inneholder en oppsummering av innspill som kom i dette møtet.

Intervjuene og dialogmøtet ved Heimdal Treffsted er gjennomført av Heidi Westerlund, Dagfinn Bjørgen og Eva Skånøy og Nita Benson ved KBT Midt-Norge.

Rapporten er skrevet av Heidi Westerlund.

Metoden

Metoden bygger på å etablere samtalearenaer hvor bare de med brukererfaring møtes for å strukturert diskutere erfaringer med tilbudet.

Vi har brukt en temaguide/intervjuguide i intervjuene – som har vært felles for alle de tre treffstedene. Temaguide er utviklet av tidligere leder for treffstedene, Stig Antonsen i samarbeid med KBT senteret v/Dagfinn Bjørgen og Heidi Westerlund.

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

Pålitelighet av undersøkelsen

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

Det blir blant annet lagt vekt på at intervjuene skal foregå som åpne samtaler hvor alle informantene får mulighet til å uttale seg fritt i trygge omgivelser. Intervjuene tas opp på bånd og utsagnene skrives ut autentisk for å sikre nøyaktig innholdet i utsagnene. Dette er et vesentlig moment i forhold til reliabilitet i kvalitativ forskning (Fangen 2004, Kvale 1997). I kvalitative undersøkelser må validiteten relateres til hvorvidt de sentrale steg i forhold til en kvalitativ metode er fulgt i forskningsprosessen. Richard Krüeger har skrevet om dette:

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

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

Hva er sentrale funn?

Treffstedstilbudets funksjon for brukerne.

Treffstedstilbudet har først og fremst en sosial funksjon for de som bruker det. En del av dette er at man i en situasjon hvor man ikke er i jobb har et sted å gå til på dagene:

At vi har noe å gå til om dagene. Treffer likesinna. Og får være med på turer og aktiviteter og – så vi slipper å sitte heime...

En annen begrunnelse for å bruke treffstedstilbudet er å kunne møte likesinnede og at det blir et nettverk å forholde seg til:

EN ting er nå at en har et sted å GÅ, en annen ting er nå det at – at du vet at du – ja, du treffer kjentfolk da, så du får sosialt nettverk, kan du si. Og så som du sa, aktiviteter – du kan være med på noe hvis du vil. Og det betyr mye istedenfor å – altså når du har blitt uføretrygda så blir du sittende heime, det er jo veldig drepande for psyken vår da. Jeg syns det er veldig godt å ha dette her, jeg gjør det.

En del av brukerne formidler at det er trygt å vite at man har treffstedstilbudet. Dette er knyttet til en trygghet for at man blir fanget opp dersom man skulle bli så syk at man har behov for bistand, av personalet og andre brukere ved treffstedet

Jeg er veldig, veldig klar over at jeg HAR plassen her. Og det er – og så har jeg en annen ting med trygghet, det er at – at jeg vet at hvis jeg blir syk igjen, for å si det sånn, så – eller jeg håper nå i hvert fall på det da – at de da fanger meg opp, enten mine medbrukere eller de som jobber her, og at de fanger meg opp sånn at de ser at nå holder jeg på å bli dårlig igjen, HVIS jeg skulle bli det.

At det er en trygghet å vite at man blir stoppet dersom man skulle bli så syk at man skjemmer seg ut:

For jeg mener at hvis at alle folk ser at JEG bikker over, så vær så snill og hjelp meg, sier jeg bare! Ikke la meg gå her på Heimdal og Kattem og skjemme meg ut og si mye rart til folk og ... og gå rundt og skremme folk og det ene med det andre som skjer da – Det er så mye rart som kan skje.

Noen har en klar oppfatning om at tilbudet virker forebyggende på innleggelser fordi man har trygghet for at man har treffstedet i bakhånd:

Det blir jo rimeligere. Og – ja – like bra for oss også, hvis vi klarer å unngå å bli innlagt. Jeg var jo på Haukåsen og snudde. Jeg visste at jeg hadde Treffstedet i bakhånd, og klarte meg med det.

Noen legger vekt på at den støtte og bistand man får ved treffstedet kan gi mindre behov for annet tilbud fordi man får løst opp i små problemer som kan bli til store:

At du har sånn skrekk for å være hjemme, ikke sant. Og komme en sånn plass der du kan prate med noen og... som kan råde deg til å – ja, kanskje oppsøke lege eller psykolog, hjelper deg litt på vei igjen, og får løst opp i noen floker, så ... har jeg mer nytte av dette her enn for eksempel ei innleggelse.

Det betyr veldig mye, syns jeg ... Ser nå litt fram til mandagene, at jeg kan gå hit da ... Snakke med andre folk og – Vi har jo felles problemer og – Da kan vi diskutere og

Treffstedstilbudet har en viktig sosial funksjon for de som bruker det. Det å treffe likesinnede og å ha et sted å gå til når man ikke er i jobb er del av begrunnelsen for å bruke treffstedet. For de som er faste brukere er treffstedet et tilbud som bidrar til trygghet for egen situasjon, dersom man skulle bli syk eller trenge bistand. Det har også kommet erfaringer med at treffstedstilbudet virker forebyggende i forhold til større kriser og bistandsbehov.

Hvordan bruker man treffstedene? Aktivitet og sosialt samvær.

Det varierer hvordan man bruker treffstedet. For noen er det et fast oppholdssted og et sosial treffpunkt hvor man oppholder seg i hele åpningstiden, andre kommer til faste tidspunkter som måltider, aktiviteter eller husmøter:

Nei, det er forskjellig. Men JEG bruker å dra hit fra morran av, og mandagene så er jeg på møte – Det bruker å være husmøte, som vi sier.

H: Ja.

K: Og er jeg til DET er ferdig, og så går jeg heim.

H: Ja.

K: Lager middag til kallen da ...

H: Så da er du her stort sett hele åpningstida?

K: Hele formiddagen sånn, ja –

H: Hele formiddagen, ja. Enn du, er du her hver dag?

Det er lagt stor vekt på at fleksibiliteten – at man kan komme og går som man vil er viktig del av tilbudet:

Nei, jeg gjør akkurat det jeg sjøl vil, jeg, for ingen får dytte på meg noe jeg ikke sjøl vil. Så det er –

For noen er det en viktig del av det å skulle mestre hverdagen at man kommer seg av gårde til treffstedet hver dag til faste tider:

... ja, jeg prøver å ha det som en målsetting at jeg skal hit hver dag. Og ha en struktur på dagen. Jeg har problemer sånn med årstidene, sånn at jeg er i dårlig form om

høsten, og våren og sommeren har jeg ikke så mye bruk for Treffstedet. Men jeg gjør det da også, men jeg ... er mer avhengig av det om høsten og vinteren....

Det varierer hvordan man bruker treffstedene. For noen er det et fast oppholdssted og et sosialt treffpunkt; andre kommer til faste tidspunkter som måltider og aktiviteter. Det legges stor vekt på den fleksibiliteten man har i tilbudet ved at man kan komme og gå som man vil. For de fleste vi har snakket er det å komme seg av gårde til treffstedet en måte å mestre hverdagen på.

Forholdet til personalet.

Personalet ved Heimdal treffsted opplever å ha stor engasjement for sine brukere. Dette knyttes først og fremst til at man har noen å forholde seg til dersom man trenger råd i spørsmål man har og at man har noen som ser det dersom man skulle bli i dårlig form:

Altså er jeg ikke den som prater mest med personalet sånn her på Treffstedet, men jeg prater med dem når jeg er på turer eller aktiviteter, for jeg har mine som jeg knytter meg til, jeg da, som er ansatt her. Ikke alle, men de som jeg føler mest sånn tilknytning til ... Og det er ofte at de har gitt meg råd: Nå går du til legen, nå gjør du det og det. Og – for de ser det fort på meg hvordan formen min er.

Det oppleves å være en lav terskel for å kunne få samtaler med personalet på tomannshånd dersom man skulle ha behov for det:

Ja. Ikke sånn fast at du kommer hver uke eller noe sånt, nei. Men liksom – jeg har følt at det har vært veldig godt å ha – kunnet sagt at har du tid til å prate litt med meg i dag, for eksempel. Og hvis de da har sagt ja, da har jeg fått dekket et – jeg skulle til å si et akuttbehov, sånn at da er det ikke ... ei uke eller to eller tre ventetid, men du – ja, bare – kan du vente en liten halvtime, liksom. Ja, det er greit, ja.

Selv om det ikke er hovedformålet med treffstedet er det mange som føler en trygghet ved at personalet er der dersom man skulle få behov for det.

At folket er – de er der når du trenger dem, har vært. Syns nå JEG da. Og så – nei, jeg vet ikke – de har dekket mitt behov, skulle jeg til å si. Jeg har fått dekket MITT behov for kontakt med personalet. Så jeg syns de har vært fin, jeg altså.

Særlig er dette knyttet til at man fanger opp signaler hos brukerne på at det ikke går så bra:

Og er veldig snar til å oppfange signaler på at den og den har det ikke så bra nå – sånn – ... Og så ... får vi prate med dem, sjø ... Anne Knutsdotter er jo spesielt ekspert på det, hun – å se signalene på ... Ja - ... Nei da, det er – har ikke noe å sette fingeren på, jeg for min del.

Personalet ved treffstedet oppleves å ha stort engasjement for de brukerne som går der. Man opplever å kunne forholde seg til disse dersom man trenger råd; og noen som ser det dersom man er i dårlig form. Det oppleves å være en lav terskel for å kunne få samtaler med personalet om praktiske eller personlige saker. Særlig viktig er det for mange at personalet er gode på å fange opp signaler dersom man ikke er i form.

Brukermedvirkning.

Når vi spør om i hvilken grad man opplever å ha brukermedvirkning ved treffstedet blir dette fortolket til å omfatte det å skulle hjelpe til med kjøkkenet:

Nei, bru- - Jeg er ikke her så mye, jeg, skulle jeg til å si. Eller jeg er – og så har jeg vært med veldig lite på møtene, så jeg har ikke – Og jeg har – nei, jeg har ikke vært noe flink til å være med på for eksempel – hvis du tenker på å hjelpe til på kjøkkenet og –

Det legges vekt på at medvirkning i det daglige er knyttet til medbestemmelse i forhold til aktiviteter og grupper man melder seg på:

Det er det daglige da - ...Men ellers bestemmer vi jo hva vi – vi er med i forskjellige grupper, det er håndarbeidsgruppa, turgruppa, matgruppa – ja – som vi har innflytelse på.

H: Ja.

K: De som er interessert i DET da...Så – hvor vi skal på turer hen, hva vi skal lage og – det er vi jo med og bestemmer.

En annen del av medvirkning er i hvilken grad de strukturene som er lagt for medvirkning gjennom brukerrepresentasjon og formelle husmøter/brukermøter.

Heimdal Treffsted veksler mellom å ha husmøte (med personale og brukere) og brukermøter (møte hvor bare brukerne er tilstede) Det er opplyst om at brukerrepresentanten ved treffstedet leder mandagsmøtene (brukermøter); og at andre brukere kommer til denne dersom de har saker de ønsker å få opp enten det er til ledelse ved treffstedet eller til styringsgruppa for treffstedene.

Det legges vekt på at denne ordningen fungerer godt fordi det ved møter som brukerne selv holder blir et større engasjement i møtene. Dette er knyttet til at det kommer flere saker opp; og at møtedeltagerne tør å si mer.

Det er mer engasjement når vi brukerne har det enn når ansatte har det.

H: Ja.

K: Når de ansatte har det så blir det mer sånn informasjonsmøte. ... Om hva vi skal gjøre, hva vi har gjort forrige uke, hva vi skal gjøre denne uka her og ... Det kommer mer saker opp når vi brukerne har – og folk som tør å snakke mer, faktisk. De som aldri har sagt noen ting tør å si noen ting på brukermøtene, og det syns jeg er – det er topp.

Det blir her lagt vekt på at møtene med personalet ikke gir den samme muligheten til å diskutere fordi sakene ikke engasjerer og fordi man opplever møtene som rene informasjonsmøter.

Man diskuterer ikke – diskuterer ikke på de møtene. Det er ikke noe som kommer opp da, sånn – som du kan snakke om. Det blir bare: gjøre sånn og sånn og sånn. Ja, greit

–

Som på de andre treffstedene fungerer ordningen med ”Brukeråpent” godt. Det er lav terskel for å kunne holde åpent; men er avhengig av at noen påtar seg oppgaven. Det er særlig ved høytider og helger at dette er en viktig del av treffstedstilbudet.

Brukermedvirkning blir oppfattet til å omfatte flere forhold ved treffstedet. For det første gjelder det i hvilken grad man deltar i å hjelpe til på kjøkkenet og lignende. Det legges vekt på at medbestemmelse og deltagelse i det daglige ved aktiviteter og matlaging er viktig for opplevelse av å ha brukermedvirkning. Når det gjelder de formelle strukturer knyttet til medvirkning som husmøter og brukermøter fungerer dette godt. Det legges vekt på at møtene hvor brukere leder gir mer diskusjoner og at man opplever større engasjement da. Som ved de andre treffstedene fungerer ordningen med mulighet for å ha brukeråpent godt også på Heimdal.

Brukernes oppfatning av økonomiske rammebetingelser.

Når vi spør om hvilke oppfatninger de har om økonomiske rammebetingelser er det få som mener de har fått innsikt i dette; men at det av og til blir snakket om det på husmøtene:

Nei, vi merker det ikke så mye, men de sier – sier det på møter og sånn at vi har fått beskjed om å spare inn litt, og så –

Brukerne har allikevel merket en endring i økonomien knyttet til at det er blitt spart inn stillinger knyttet til konkrete aktiviteter og at det har blitt større egenandeler:

”Det er det jo ikke. Det har jo blitt spart inn på stillinger på grunn av – ja, dårlig økonomi og ...

H: Det er stillinger det blir spart inn på da? Dere merker det ikke, dere?

K: Det kan jo være innkjøp av hobbyartikler. Turer ... Det blir større egenandeler.

H: Ja.”

Noen av aktivitetene; særlig knyttet til turer er delvis finansiert gjennom brukerinitiativ knyttet til utlodninger:

Så vi plukker inn da, og har utlodning og ... Og tar inn penger og sånn ... Det bruker vi på turene.

Det er få av de som vi har intervjuet som oppgir at de har innsikt i de økonomiske rammebetingelsene for treffstedet. Det er opplyst for brukerne gjennom husmøtene når det har vært innsparingstiltak. Brukerne har også opplevd at det har blitt større egenandeler på turer og mindre utvalg av hobbyartikler som følge av innsparinger. En del av engasjementet knyttet

til økonomi er brukerdrevne tiltak knyttet til utlodninger og salg av hobbygjenstander for å redusere egenandeler.

Rekruttering – hvordan komme som ny?

De fleste vi har snakket med har brukt treffstedstilbudet over en 10 års periode. Vi har fått inntrykk av at det er en kjerne av brukere som har brukt tilbudet over mange år og at det er lite ny-rekruttering.

Det legges vekt på at man tror det er vanskelig å komme som ny bruker ved treffstedet. Dette knyttes blant annet til at treffstedet ikke har en bevisst strategi knyttet til å motta nye brukere fordi man ikke skal bry dem.

Det er jo om hvordan hver enkelt er da, ikke sant.

K: Ja.

H: Hva er det -?

K: Jeg tror det er vanskelig å komme som ny. For det første så – både – de skal ikke spørre hvem de er og hvor de kommer fra – har de liksom som en filosofi her. Du skal ikke –

Man har sett at det har kommet mange nye; men at de ikke kommer tilbake igjen. Det legges vekt på at man ønsker at brukerne skulle kunne ta seg bedre tid og anledning til å ta seg av de som kommer innom. Man tror at dette kunne ført til at nye lettere kommer inn i miljøet.

Og det syns jeg er littegranne – litt dumt. For da – en kunne kanskje tatt seg bedre tid til å ta imot folk og undersøke hvem de har vært og – kanskje – og så videre hjulpet dem littegranne til å komme i kontakt med oss...(.....)

Fordi at – at det kan hende det ser ut som de trekker seg tilbake og trekker seg og trekker seg, og da blir jo vi andre litt usikker. Men vi BØR prøve å tenke at kanskje jeg skal si noen ord til vedkommende der likevel, altså.

Heimdal treffsted har eksistert i en 10 års periode; og har en del faste brukere som har brukt tilbudet siden starten. Det er oppgitt at det er lite nyrekruttering til treffstedet; og det legges vekt på at man tror det kan være vanskelig å komme som ny bruker til treffstedet. Det har blitt lagt stor vekt på at man tror nyrekruttering kunne vært bedre dersom man la til rette for rutiner knyttet til å ta i mot nye som inkluderer de eksisterende brukerne.

Selvhjelpsgrupper?

En av husordensreglene ved treffstedet er at man i minst mulig grad skal snakke om egen sykdom med de andre brukerne. Dette er først og fremst et trivselstiltak for miljøet. Noen opplever dette forbudet for strengt og at man skal kunne ha mulighet til å snakke med hverandre om hvordan man takler det å ha psykiske problemer:

Jeg syns det skal være naturlig å snakke om de psykiske sykdommene, jeg.

K: Jeg også syns det altså, for å være ærlig.

K: Jeg syns det. Og her har det blitt litt sånn: Nei, vi skal ikke snakke sånn, husk at det er noen som kan bli påvirket av det. Vi skal ikke snakke om psykiske sykdommer, helst ikke – her skal det være morsomt og alt skal være greit. Men vi er tross alt voksne folk, det er livet vårt, de psykiske problemene –

Dette er blant annet knyttet til at man tror denne regelen er bunnet i en for pessimistisk oppfatning om hva som ville skje dersom man tillot å snakke om sine problemer ved treffstedet og ikke ser hvilken nytte det evt. kunne ha for brukerne:

Nei, det var det at du må tenke på det at det er mange som ikke tåler å høre om det, ikke sant. Så sa jeg at vi er voksne folk og må bestemme sjøl hva vi vil snakke om. Og har vi nytte av å snakke med hverandre om psykiske og fysiske problemer så gjør vi det. Ja. Jeg tror vi kan –

Det legges vekt på at behov for å kunne snakke sammen om psykiske problemer kan møtes ved å legge til rette for gruppetilbud ved treffstedet.

Og det mener jeg, at det måtte ha vært veldig fint med noen grupper en gang imellom, som ... bare brukere hadde fått sittet og snakka ... at liksom – ja, hva gjør du når du får den angsten? Ikke sant – Jeg også får –

Alle som går på et treffstedet har en eller annen form for psykisk problem som man sliter med; og betydningen å ha noen å snakke med har blitt vektlagt som en viktig del av kontakten med personalet. Det er husregler knyttet til det at man ikke skal snakke om egne problemer ovenfor andre brukere og det er blitt påpekt at det som i utgangspunktet er en trivselsregel blir tolket så strengt at man ikke ser nytten av at brukere snakker sammen og støtter hverandre. Det er ytre ønske om å kunne organisere en form for gruppetilbud for de som ønsker muligheten til å snakke sammen om psykiske problemer og mestring.

Oppsummering:

Viktige funksjoner knyttet til bruk av treffstedet er det sosiale. Da gjelder det både å kunne treffe likesinnede og det å ha et sted å gå til på dagene.

Treffstedstilbud kan virke forebyggende i forhold til kriser dersom det legges til rette for det. En viktig del av det er at kontakten med treffstedet er på en hyppig og kontinuerlig basis og at brukerne opplever å få løst utfordringer i egen situasjon i løpet av kort tid. En viktig del av den forebyggende funksjonen til et treffsted kan være at man vet at tilbudet er der og føler seg trygg på at man vil bli fanget opp av treffstedet dersom man skulle få problemer.

For mange er det viktig at personalet ved treffstedet har tid til å ta seg av evt. behov hos den enkelte bruker. Det er fremkommet erfaringer med at det er lav terskel for samtaler og bistand til å kunne få løst praktiske og følelsesmessige problemer med personalet.

Et spørsmål som har kommet opp i intervjuene er i hvilken grad det er mulig å snakke om sine problemer ved treffstedet. Et forbud mot dette er bunnset i trivselsregler; og det er stilt spørsmål om dette blir tolket for strengt når man kan ha behov for å kunne snakke med andre brukere om de utfordringer man møter. Det er kommet forslag om å organisere selvhjelpsgruppetilbud hvor de som ønsker å snakke med andre kan få det.

Brukermedvirkning blir oppfattet å omfatte flere ting ved treffstedet. Det er en viktig del av opplevelsen av medvirkning ved treffstedet. Når det gjelder de formelle strukturer knyttet til husmøter og brukermøter fungerer dette godt selv om det legges vekt på at møtene hvor brukerne holder møtet selv fører til mer diskusjoner enn når ansatte holder møtet. Brukeråpent – hvor brukerne selv holder treffstedet åpent på frivillig basis fungerer godt, men er avhengig av initiativ fra brukerne.

Heimdal treffsted kan ha et problem med nyrekruttering. Vi har møtt brukere som har brukt treffstedet i flere år, som oppgir at de har sett lite til nye brukere selv om det er nye som er innom og ser på tilbudet. Noe av dette begrunnes i at man ikke opplever at det er en aktiv strategi knyttet til å ta i mot nye som inkluderer de allerede eksisterende brukerne.

DIALOGMØTE HEIMDAL TREFFSTED 01.04.08

Den 01. april 2008 ble det gjennomført et halvdags dialogmøte med brukere og ansatte ved Heimdal treffsted. Her ble prosessrapporten for treffstedet Heimdal gjennomgått, og dette er en oppsummering av de hovedpunkter som kom frem ved dette møtet. Et dialogmøte er en del av de metodiske opplegget i denne evalueringen. Formålet er å få diskutert og validert funnene i rapporten med treffstedets brukere og ansatte.

Vi refererer først her de kommentarer og innspill som kom til det enkelte tema i gjennomgangen av rapporten:

Hvordan bruker man treffstedet?

Det ble påpekt at man må legge større vekt på oppfølging på brukere utenfor treffstedet, som er med på turer og enkeltaktiviteter, for at de skal komme inn i treffstedet. At man kan bruke aktiviteter som "lim" sosialt.

Forholdet til personalet

Det ble pekt på viktigheten av at de som er ved treffstedet spør etter en når en blir borte over tid, f. eks i forbindelse med en sykehusinnleggelse. At man får en god følelse av å være savnet og høre til stedet.

Rapporten peker på at det er en forskjell mellom brukermøter og husmøter, og det ble bekreftet av deltakerne i dialogmøtet. Det legges vekt på at man er mer åpen når bare brukerne har møter. Det kan være uvant for brukere å si noe. Man har opplevd at folk som aldri sier ett ord, begynner å prate.

Fra ansatte ble det påpekt at det er veldig bra med engasjement i brukermøter. Man ønsker seg mer engasjement også med personalet til stede, i husmøtene, men at formen, at det informeres mye på de husmøtene kan være en årsak til manglende engasjement. Det ble konkludert at man må jobbe videre med formen på disse husmøtene fremover.

Deltagelse i informasjonstiltak ovenfor studenter oppgis av en bruker å være givende på grunn av den gode responsen man får.

Rekruttering - hvordan komme som ny

Det legges vekt på at man prøver å møte nye når de kommer innom treffstedet. Det legges vekt på at mottak av nye brukere er et felles ansvar for brukere og ansatte. Det ble lagt vekt på at det må være lov å spørre de nye om hvem de er. Det ble stilt spørsmål om det er tryggere for en ny bruker å snakke med en som bruker treffstedet.?

Selvhjelpsgrupper

Det snakkes om at man ikke kan lyve om hvordan man har det alltid og at det er viktig at noen spør hvordan det går med en når en er i dårlig form. Det ble snakket om å etablere en selvhjelpsgruppe og at det rommet som kalles "Øysteinsalen" kan brukes til dette formålet. En ansatt synes man må tilrettelegge en slik form for gruppe for de som vil det og ta hensyn til de som har nok med seg selv. Det opplyses om at treffstedet har hatt en slik gruppe tidligere, angstgruppa og at den kan startes opp på nytt dersom det er interesse for det, men at man må få litt råd og veiledning for hvordan det kan gjøres.

Dialogmøtet ble deretter utfordret på hvilke tema de synes har vært viktige i gjennomgangen. Møtet kom med følgende innspill:

Ansatt fremhever at man er avhengig av samarbeid mellom ansatte og brukerne i forbindelse med rekruttering. Det blir opplyst om at en slik form for rekruttering er prøvd noen år tidligere, og at det er et diskusjonstema for husmøter og brukermøter fremover hvordan man skal kunne få i gang dette igjen. Det blir da viktig å kunne si noe om hva det var som var viktig for en selv da en startet å bruke treffstedet. En av brukerne som deltok i dialogmøtet la vekt på at det var viktig at man møtte noen man kjente for at man kom tilbake andre gang. Også det at man har med seg følge fra hjelpeapparatet opplevdes trygt. Det ble foreslått å få til ordning med følge til treffstedet, men at det også er viktig hva en gjør på mottakssiden ved treffstedet. Opplevelsen av å komme hit første gang er viktig. Dette er alle enige om.

Det ble pekt på betydningen av at treffstedene bekjentgjøres og profileres. Det påpekes fra en av brukerne at det gikk flere år etter hun kom i hjelpapparatet før hun fikk vite om treffstedene. Det kommer opp forslag om å legge ut brosjyrer på steder hvor potensielle nye brukere går. Det kom forslag om å arrangere åpen dag for å bekjentgjøre treffstedet. Det kom også forslag fra en ansatt om at når nye brukere kommer, skal de knyttes opp imot en fadder.

Et annet viktig punkt som ble diskutert var om treffstedet har et godt nok tilbud til ungdom og menn. Det opplyses om at Sommerstua Treffsted har startet et eget opplegg for unge gutter, et slags mediarom. Det kan tyde på at tilbudet er mer rettet mot menn og ungdom på Sommerstua, men at det er grunn til å se på i hvilke grad Heimdal treffsted klarer å gi et tilbud til disse gruppene.

Videre ble forholdet til ulike former for kurs diskutert, og hvilke tema man ønsker at slike kurs skal ha, gjerne i samarbeid med de andre treffstedene. En bruker forteller at hun nettopp har gått selvhjelpskurs, men at hun ville fått mer ut av det hvis det var på treffstedet. Kurset ble avholdt i ukjente omgivelser og med ukjente folk, og at det hadde vært bedre dersom det ble avholdt på treffstedet. Da er man i trygge omgivelser først og vil ha større utbytte av kurset. Det pekes på at slike kurs kan arrangeres av treffstedet, men at man kan avholde det på et annet sted enn i lokalene.

Dialogmøtet ble videre spurt om hvilke tema de savnet og hvilke tema de mener burde utdypes:

Et spørsmål som kom fra en ansatt var i hvilken grad brukerne føler treffstedet skal ha en rolle i det å føre dem videre i eget tilbud. Det blir videre påpekt at man må finne ut av i hvilken grad man kan bistå med praktiske problemer og hva dette innebærer for brukerne. Her blir likemannsarbeidet ved at treffstedsbrukerne bistår hverandre i forskjellige ting sett som viktig.

Spørsmål 3 var hvordan kan man jobbe videre med det som har kommet frem i evalueringen ved treffstedet.

Også her pekes det på at man må informere mer om treffstedstilbudet, og det opplyses om at man har blitt invitert til Tiller DPS uken etter dialogmøtet ble avholdt.

Det legges igjen vekt på hvilken betydning treffstedet har som forebygging og hvordan det er noe som må videreformidles. En bruker sier at hun bare er seg selv når hun er på treffstedet. En annen at det er lenge siden hun gikk til psykolog, og at dette har med trening å gjøre.

Det legges også vekt på at det må jobbes med nyrekruttering, og det ble forslått at man skal lage en handlingsplan for nyrekruttering. Fadderordningen som i gangsettes ved treffstedene i nærmeste fremtid er en viktig del av dette.

Det opplyses om at rapporten fra evalueringen offentliggjøres slik at den blir den tilgjengelig for flere. Det sies at det er viktig at man gjennom dialogmøtene har fått engasjert lokalt ved treffstedene før den store felles konferansen 21. april.

Referanseliste.

Andreassen, Tone Alm & Grut, B Lisbet (2001): Brukermedvirkning som endringsmekanisme: evaluering av en modell for kvalitetsforbedring i psykisk helsevern gjennom tilbakeføring av brukererfaringer. Oslo: SINTEF Unimed.

Bjørgen, D. og Westerlund, H. (2001) Jo takk, bare bra... Prosjekt "Kvalitetsforbedring gjennom brukererfaring" 1998-2001. Mental Helse Sør-Trøndelag, 2001.

Bjørgen, Dagfinn (2004) "Sommerstua, et treffsted med pusterom" Trondheim kommune.

Bjørgen, D. og Westerlund, H. (2005) "Lettere tilgang til en samordnet psykiatritjeneste" Delprosjekt IV Brukermedvirkning. Mental Helse Sør-Trøndelag.

Bjørgen, D. og Westerlund, H. (2005) "Psyriske problemer og tjenestekvalitet i Stjørdal" Rapport fra "Bruker Spør Bruker" i KUP prosjektet i Stjørdal. Stjørdal kommune.

Fangen, Katrine (2004): *Deltakende observasjon*. Bergen: Fagbokforlaget

Kreuger, R.& Casey (2000). *Focus Groups. 3rd edition. A practical guide for applied research*. Thousand Oaks, Sage Publications

Kvale, Steinar (1997): *Det kvalitative Forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal

Løken, Kårhild Husom (2006): *Undring og Dialog*. Oslo: Rådet for psykisk helse