

Sammen om riktig hjemsted

- Tjenestedesign for utvikling av et mer
helhetlig tjenestetilbud til ungdom i og
utenfor institusjon.

Henrikke Øijord Haugan

Industriell design

Innlevert: januar 2017

Hovedveileder: Ida Nilstad Pettersen, ID

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Institutt for design

Sammen om riktig hjemsted

- Tjenstedesign for utvikling av et mer helhetlig tjenestetilbud
til ungdom i og utenfor institusjon.

Masteroppgave av Henrikke Øijord Haugan
Institutt for produktdesign
Norges teknisk- naturvitenskapelige universitet
Høsten 2016



Forord

Denne masteroppgaven er et resultat av et halvårig prosjekt gjennomført ved Institutt for produktdesign på Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, høstsemesteret 2016. Prosjektet er gjennomført i samarbeid med programmet *Smart omsorg* i Bergen kommune.

Masteroppgaven beskriver en tjenstedesign-prosess der fokus har vært å identifisere utfordringer og forbedringsmuligheter knyttet til institusjonsplasseringspraksisen, både i statlig og kommunalt barnevern i Bergen kommune. Dagens løsninger for tilrettelegging for ungdom både i og utenfor institusjon har blitt undersøkt, og gjennom samskappingsarbeid har det blitt identifisert og foreslått forbedringsmuligheter på dette området.

Jeg føler meg privilegert som har fått lov til å få arbeide med tjenstedesign innenfor barnevernets domene, et komplekst felt hvor det så godt som aldri finnes fasitsvar. Jeg har møtt mange kunnskapsrike mennesker, og vil gjerne takke alle som har tatt seg tid til å la seg intervju i en travel hverdag, har kommet med uvurderlige innspill, og har vist stor entusiasme for tjenstedesignmetodikken. Jeg vil spesielt takke alle ungdommene som har bidratt med erfaring og viktig innsikt til oppgaven. Uten dere ville ikke oppgaven hatt forankring i virkeligheten. Jeg vil også takke gjengen i *Smart Omsorg* for at de har tatt så godt vare på meg gjennom hele masterperioden, spesielt tjenstedesigner Ingunn Halland og Alette Hilton Knudsen.

Abstract

Compared to the 10 other largest municipalities in Norway, Bergen municipality places more children and young people in institutions. These youngsters also stay in the institutions longer, compared to the other municipalities. While this happens, research based knowledge says that institutional care is not optimal for most youngsters. A need for studying the current institutional placement practice in Bergen municipality, in order to identify and explore possible alternative solutions, has emerged. This has resulted in a joint project between the municipality of Bergen and Bufetat, called *Sammen om riktig hjemsted* (Creating the right home together). This thesis is a part of that project.

The objective of this thesis is to use service design methodology to explore the described challenge, and to see whether utilising user involvement and co-creation can improve existing, or create new, solutions and can build a more holistic range of services for young people. A secondary objective is to observe the opportunities and challenges associated with the use of service design in the municipal sector.

This thesis has had a user-centred service design process. Users have contributed through individual in-depth interviews, group interviews, observation, and co-creation workshops with various stakeholders. The thesis has focused on qualitative data rather than quantitative, and in addition information from various reports and literature has been included.

In an interdisciplinary co-creation workshop, six concepts were developed and presented. Two of these concepts have been explored and concretized further through additional co-creative work. The first of these concepts describes a suggestion for a new solution called "DUE-familie" (DUE- family). Here, a young person can live in an apartment in connection to a host family. In addition, the youngster gets assistance from a coordinator employed by the municipality, who coordinates their public services. The second concept is a systematized training scheme that will provide a better transition out of institutions. Training in the basic skills needed when living independently will give these youngsters the confidence to do so.

Sammendrag

Sammenlignet med de 10 andre største kommunene i Norge, plasserer Bergen kommune flere barn og unge på institusjon. Disse ungdommene har også lengre opphold der, sammenlignet med de andre kommunene. Samtidig som dette skjer, tilsier kunnskapsgrunnlag innhentet av Bergen kommune at institusjonsplasseringer ikke er hensiktsmessig for de fleste ungdommer. Det har oppstått et behov for å kartlegge institusjonsplasseringspraksisen i Bergen kommune, og undersøke mulighetene for alternative løsninger. Dette har resultert i et samarbeidsprosjekt mellom Bergen kommune og Bufetat, som har fått navnet *Sammen om riktig hjemsted*. Denne masteroppgaven inngår som en del av dette prosjektet.

Målet med denne masteroppgaven er å bruke tjenstedesignmetodikk til å utforske den beskrevne utfordringen, og se om man ved hjelp av brukerinvolvering og samskaping kan finne forbedringer eller nye løsninger. Løsninger og forbedringer som kan være med på å bygge et mer helhetlig tjenestetilbud for barn og unge både i og utenfor institusjon. Et delmål er å observere hvilke muligheter og utfordringer bruk av tjenstedesign i kommunal sektor åpner for.

Denne masteroppgaven har hatt en brukersentrert tjenstedesignprosess. Brukere har bidratt gjennom individuelle dybdeintervju, gruppeintervju, observasjon, og samskapings- workshoper med ulike aktører. Oppgaven har fokusert på kvalitative data framfor kvantitative. I tillegg er noe informasjon innhentet fra diverse rapporter og litteratur der det har vært hensiktsmessig.

I en tverrfaglig samskapingsworkshop ble seks konsepter utarbeidet og presentert. To av disse konseptene har blitt utforsket og konkretisert gjennom videre samskapingsarbeid, og presenteres i kapittel 6 og 7 av denne masteroppgaven. Det ene av disse to konseptene beskriver forslag til et nytt tiltak som jeg har valgt å kalle "DUE- familie". Her kan en ungdom bo i leilighet tilknyttet en vertsfamilie, og samtidig få ekstra systemassistanse fra en koordinator ansatt i kommunen. Det andre konseptet er forslag til et systematisert botreningsopplegg i institusjoner, for å sikre en god overgang ut av institusjon, og sikre mestring av egen hverdag på sikt.

Innhold

Forord	5
Abstract	6
Sammendrag	7
1 Introduksjon	10
1.1 Bakgrunn	12
1.2 Min tilnærming	15
1.3 Viktige samarbeidspartnere	18
2 Tilnærming og metodikk	20
2.1 Tilnærming	22
2.2 Tjenestedesign i offentlig sektor	25
2.3 Verktøy som er brukt	26
2.4 Double diamond	31
3 Dagens tjeneste	32
3.1 Organisering	34
3.2 Tiltak	36
3.3 Forskning på dagens tjeneste	40
4 Innsikt og kartlegging	42
4.1 Tilnærming	44
4.2 Observasjon og møter	45
4.3 Samtaler med ungdommer	46
4.4 Samtaler med ansatte	50
4.5 Hovedfunn	52
4.6 Oppsummering av hovedfunn	59
4.7 Møte med prosjektgruppen	60
- Diskusjon av funn	
4.8 Evaluering av innsiktsfasen	62
4.9 Oppsummering og konvergering	64
5 Idéskaping	66
5.1 Tilnærming	68
5.2 Samskapingsworkshop	69

5.3 Resultater fra workshop	74
5.4 Oppsummering og evaluering	86
5.5 Presentasjon for ressursgruppen	89
5.6 To vinnere	90
5.7 Elementer fra andre idéer som kan inkluderes	91
6 Konseptutvikling	92
6.1 Videre samskaping	94
6.2 Husvertsfamilier + DUE	95
6.4 Systematisert botrening i institusjoner	102
7 Endelige konsepter	108
7.1 DUE- familie	110
Brukerreise del 1	114
Brukerreise del 2	116
7.2 Systematisk botrening	120
Brukerreise for systematisert botrening	126
7.3 Konseptene i sammenheng	131
8 Refleksjon	134
8.1 Evaluering av konsept: DUE- familie	136
8.2 Evaluering av konsept: Systematisert botrening	138
8.3 Tjenestedesign i kommunen	140
8.4 Tilbakeblikk på prosessen	144
Kilder	148
Figurliste	151
Appendiks	152

Kapittel 1

Introduksjon

Dette kapitlet beskriver bakgrunn for oppgaven, problemformuleringen presenteres, og min motivasjon for valg av oppgave beskrives. I tillegg presenteres de viktigste aktørene.

1.1 Bakgrunn

Sammenlignet med de 10 andre største kommunene i Norge, plasserer Bergen kommune flere barn på institusjon, og de har lengre oppholdstid der. Per 30.04 2016 var det 100 barn plassert i institusjon i Bergen kommune, sammenlignet med 12 i Stavanger og 10 i Sandnes. Tallene er hentet fra prosjektmandatet for prosjektet *Sammen om riktig hjemsted*. Dette kan leseren finne i en anonymisert versjon i appendiks A. Samtidig som man gjør dette, viser forskning at institusjonsplassering ikke er det beste for barn og ungdom. Her vises det til generelt dårlige resultater etter opphold i institusjon (Andreassen, 2010), og at barn og familier i størst grad bør hjelpes hjemme. I Norge er det statlige føringer om at fosterhjem er å foretrekke fremfor plassering i barneverninstitusjon. Barneverninstitusjoner er, og skal vurderes som siste utvei (Backe-Hansen et al. 2011). Det er altså ikke ønskelig at barn og unge bor over lengre perioder på institusjon, særlig ikke hvis dette er i mangel på alternative tiltak, og ungdommen i utgangspunktet ikke er tiltenkt å bo i institusjon. Dette er hverken ønskelig fra et medmenneskelig perspektiv, eller fra et økonomisk perspektiv.

På bakgrunn av utfordringen er det i samarbeid mellom Bergen kommune og Bufetat utarbeidet et prosjekt som har fått navnet *Sammen om riktig hjemsted*. Prosjektet inngår i delprogrammet *Riktig innsats til riktig tid*, som administreres av programkontoret *Smart omsorg*. Viktige aktører beskrives mer inngående i delkapittel 1.3 på side 18.

Som alle prosjekter i kommunen, har prosjektet et prosjektmandat. I prosjektmandatet til *Sammen om riktig hjemsted* beskrives formålet med prosjektet slik:

1.1.1 Utfordringsbildet

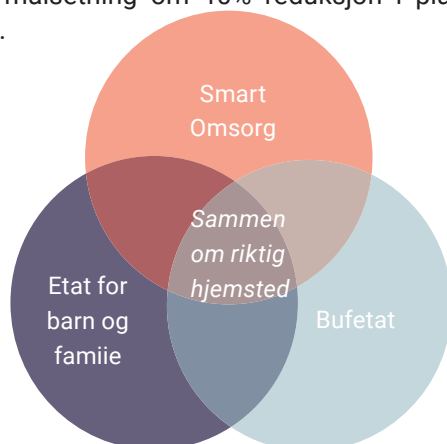
1.1.2 Prosjektet *Sammen om riktig hjemsted*

“...Gjennom opplæring, holdningsskapende arbeid, og arbeid med identifiserte barrierer i kommunen, i Bufetat eller andre samarbeidspartnere skal vi sikre at det enkelte barn får riktig tiltak med riktig varighet.”

I prosjektmandatet er det skissert flere mål og delmål i arbeidet med å forbedre situasjonen. De målene som har størst innvirkning på denne masteroppgaven er gjengitt i en noe forkortet versjon på neste side.

Sammen om riktig hjemsted er ett av 28 prosjekter som administreres gjennom *Smart omsorg*. Prosjektet koordineres av en tjenstedesigner i programkontoret, og ledes samt driftes av en prosjektledergruppe som består av tre representanter fra *Etat for barn og familie*. Den utvidede prosjektgruppen, ressursgruppen, inneholder flere aktører, både fra *Bufetat* (statlig) og *Barnevernet* (kommunalt). Denne brede sammensetningen av involverte både fra kommune og stat gjør at prosjektet har god forankring både kommunalt og statlig, i administrative og utførende organer.

Prosjektet har en målsetning om 10% reduksjon i plasseringer innen prosjektslutt.



Figur 1: Prosjektets samarbeidspartnere

Mål i mandatet

①

Redusere antall plasseringer i institusjon og redusere oppholdstid i institusjon.

②

Øke antall alternative tiltak til institusjonsplassering

Delmål

③

Månedlig gjennomgang av alle institusjonsplasserte barn/ ungdom etter mal for å kartlegge barrierer og muligheter ifht utvikling for det enkelte barnet.

④

Tjenestedesignprosess med brukerne i sentrum. Her synliggjøres utfordringer eller mangler ved dagens tiltaksmeny sett fra et brukerperspektiv. Gjennom samskapingsprosesser med brukere og ansatte vil det kunne foreslås forbedringer ved for eksempel endring av eksisterende tiltak eller forslag til nye tiltak.

1.2 Min tilnærming

1.2.1 Opprinnelig oppgavetekst

NTNU
Norges teknisk-naturvitenskapelige
universitet

Fakultet for ingeniørvitenskap
og teknologi
Institutt for produktdesign



Masteroppgave for student Henrikke Øijord Haugan

Sammen om riktig hjemsted

Creating the right home together

Bergen kommune plasserer flere barn på institusjon, og de har lengre opphold der, sammenlignet med de 10 andre største kommunene i Norge. En del flytter fra fosterhjem til institusjon og mellom institusjoner, fordi tilbudene som blir gitt ikke ivaretar ungdommens behov godt nok. Kunnskapsgrunnlaget viser at de fleste barn bør vokse opp i familier, og at barn og familier derfor i størst mulig grad bør hjelpes hjemme. Det er veldokumentert at ungdom med atferdsvansker best kan hjelpes hjemme i en tidlig fase av problemutviklingen.

Programmet *Smart omsorg* i Bergen kommune ble vedtatt i juni 2015, med mål om å fremme smartere løsninger, økt forebygging og mer hjelp til selvhjelp. Programmet vil sette brukeren i sentrum for å utvikle fremtidsrettede omsorgsløsninger som skal være mer effektive enn i dag. Tjenstedesign er ett av tre satsningsområder for programmet, og ble iverksatt av programkontoret våren 2016.

Sammen om riktig hjemsted er et prosjekt i programmet *Smart omsorg* under delprogrammet *Riktig innsats til riktig tid*, og er et samarbeid mellom Bergen kommune og Bufetat. Prosjektet fokuserer på samarbeid og brukerinvolvering for å utarbeide en ny modell for hvilke tilbud som kan gis barn og unge både i og utenfor institusjon, slik at det enkelte barn får riktig tiltak med riktig varighet og gis mulighet for vekst og utvikling.

Denne masteroppgaven er en del av prosjektet *Sammen om riktig hjemsted*. Oppgaven er en del av en videre satsning på tjenstedesign, og vil særlig fokusere på brukerinvolvering. Den vil fra et tjenstedesignperspektiv kartlegge dagens løsning for tilrettelegging for barn og ungdom både i og utenfor institusjon, og identifisere muligheter på dette området. Oppgaven vil aktivt involvere brukere og andre aktører i en samskappingsprosess, og målet vil være å identifisere forslag til forbedringer eller nye tiltak som kan være med på å bygge et mer helhetlig tjenestetilbud for barn og unge både i og utenfor institusjon. Samtidig vil oppgaven identifisere utfordringer og muligheter bruken av tjenstedesign i kommunal sektor åpner for.

Oppgaven vil blant annet omfatte:

- Kartlegging og innsiktsarbeid
- Involvering av brukere og andre aktører
- Idé og konseptutvikling
- Presentasjon


Oppgaven utføres etter "Retningslinjer for masteroppgaver i Industriell design".

Ansvarlig faglærer: Ida Nilstad Pettersen
Bedriftskontakt: Alette Hilton Knudsen

Utleveringsdato: 26. august 2016
Innleveringsfrist: 19. januar 2017

Trondheim, NTNU, 11. august 2016

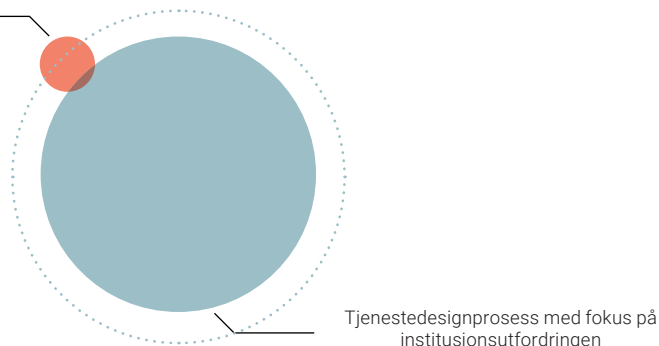

Ida Nilstad Pettersen
ansvarlig faglærer


Casper Boks
instituttleder

Oppgaven har endret
tittel til:
*Sammen om riktig
hjemsted
- Tjenstedesign for
utvikling av et mer
helhetlig tjenestetilbud
til ungdom i og utenfor
institusjon.*

Kapittel 1: Introduksjon

Hvilke muligheter og utfordringer møter tjenstedesignprosessen på i kommunen?



Figur 2: Masteroppgavens områder

1.2.2 Min rolle i prosjektet

Denne masteren inngår direkte i delmål nummer fire i mandatet. Min deltakelse som tjenstedesignstudent har blitt sett på som en ressurs inn i prosjektet, og jeg har derfor blitt inkludert i alle prosjekt- og planleggingsmøter. Det har blitt lagt til rette slik at jeg har hatt tilgang til den informasjonen og de kontaktene jeg har hatt behov for. I innsiktsfasen av oppgaven har jeg hatt et tett og gjensidig nyttig samarbeid med tjenstedesigner i *Smart Omsorg*, Ingunn Halland. Ingunn og jeg samarbeid fram til etter gjennomføringen av den første samskappingsworkshopen, og dersom leseren skulle støte på betegnelsen "vi" i denne oppgaven, er dette med referanse til Ingunn Halland og meg selv. Det å ha en samarbeidspartner som Ingunn i starten, har gitt meg raskere troverdighet og tillitt enn jeg ellers ville ha oppnådd i en stor organisasjon som Bergen kommune.

1.2.3 Mitt mål med oppgaven

Mitt mål med denne oppgaven har vært å benytte tjenstedesignmetodikk til å bryte ned den presenterte utfordringen på en oversiktlig måte, samt å finne en eller flere realistiske løsninger som har forankring både hos ansatte og brukere, hvor de involverte kan kjenne seg igjen i de slutninger som er gjort. Jeg har hatt et ønske om å presentere et eller flere konsepter basert på samskaping og brukerinvolvering, som utfordrer dagens løsning, men som det er mulig å implementere innen overskuelig fremtid, og som kan være med på å bygge et mer helhetlig tjenestetilbud for barn og unge både i og utenfor institusjon. I tillegg til dette har jeg ønsket å observere hvordan en tjenstedesignprosess kan fungere i kommunen og hvilke muligheter og utfordringer dette åpner for. Selv om jeg har hatt et sterkt fokus på samskaping og brukerinvolvering, har det vært viktig for meg å føle eierskap til løsningene og kunne stå inne for resultatet.

1.2.4 Avgrensning

Målgruppen som det refereres til i prosjektmandatet er både barn og ungdom. Tilrettelegging for barn og ungdom er to ganske

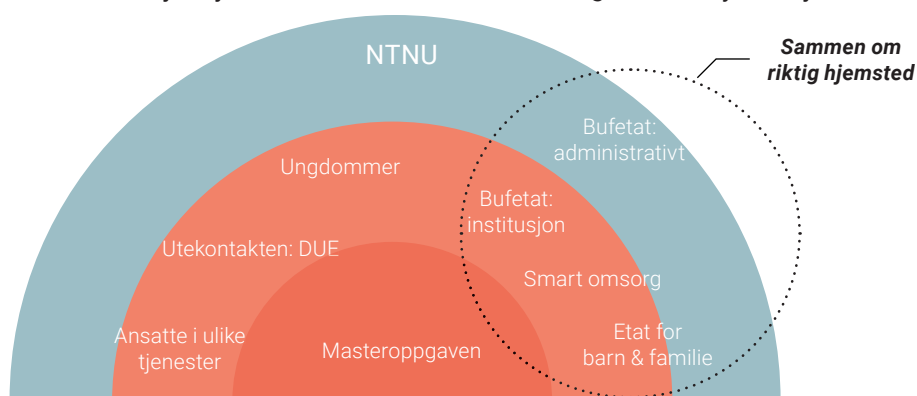
forskjellige begrep, og jeg har derfor valgt å snevre inn min oppgave til å dreie seg om ungdom mellom 16 og 23 år, der 23 år er øvre aldersgrense for barnevernstiltak. Grunnet at mange av de som plasseres på institusjon er i nedre sjikt av denne aldersgruppen, og ved å fokusere kun på disse kunne jeg skape en bedre løsning for dem. I tillegg har det vært enklere å innhente brukerinnsett fra denne gruppen, ettersom man trenger tillatelse fra foresatte for å foreta intervjuer med de som er yngre enn 16, og dette potensielt var noe som kunne by på utfordringer i denne sammenhengen. Barnevernloven benytter i noen tilfeller terminologiene barn og ungdom om hverandre, og det forekommer derfor at begge disse begrepene benyttes i denne oppgaven. Det vil likevel være ungdom i aldersspennet 16 til 23 det refereres til.

1.2.5 Motivasjon for valg av oppgave

Jeg har lenge hatt et ønske om å utforske samfunnsnyttig design, der man behandler store og utfordrende spørsmål som det ikke eksplisitt finnes en optimal løsning på. Jeg så derfor på tjenstedesign innen offentlige tjenester som en kjempespennende vei å gå i min masteroppgave. Da jeg ble kontaktet av Bergen kommune med spørsmål om jeg ønsket å ta denne oppgaven, trengte jeg dermed ikke lang betenkningstid.

1.2.6 Personvern

Ettersom jeg i denne masteroppgaven kunne komme i kontakt med sårbare brukergrupper, var det viktig for meg å ha en klar plan rundt personvern. Prosjektet er derfor meldt inn til og godkjent av Norsk senter for forskningsdata (NSD). All innhenting av personopplysninger er behandlet konfidensielt i samsvar med retningslinjene til NSD, all personinformasjon er anonymisert slik at enkeltpersoner ikke skal kunne gjenkjennes, avbildede personer har samtykket til at bildene kan brukes i denne rapporten, og alle intervjuobjekter utenfor kommunen har signert samtykkeskjema.



Figur 3: Involverte aktører gradert etter hvor mye kontakt jeg har hatt med dem

1.3 Viktige samarbeidspartnere

Det er hovedsakelig fem samarbeidspartnere som har inngått i store deler av arbeidet. I tillegg til å fungere som intervjuobjekter, har disse også fungert som sparringspartnere, støttespillere, og medutviklere i oppgaven.

Smart omsorg er prosjekteier av prosjektet *Sammen om riktig hjemsted*, og har operert siden september 2015. Programmet har som mål å sette brukeren i sentrum for å utvikle fremtidsrettede helse- og omsorgsløsninger som skal være mer effektive og bedre enn i dag. Tjenestedesign er ett av tre satsningsområder for programmet, og ble iverksatt av programkontoret våren 2016. *Smart omsorg* har Bergen kommunes første og hittil eneste fast ansatte tjenestedesigner, som har oppsyn med alle programkontorets prosjekter. Tjenestedesignerens som er ansatt i *Smart Omsorg* er prosjektkoordinator for *Sammen om riktig hjemsted* (Bergen Kommune, 2016a).

1.3.1 Smart omsorg

Bufetat er barne-, ungdoms- og familieetaten, og har ansvar for det statlige barne- og familievernet. Dette innebærer ansvar for en rekke tiltak, og for statlige institusjoner. Bufetat skal gi barn, unge og familier med behov, tiltak med høy og riktig kvalitet i hele landet. Bufetat tilbyr det kommunale barnevernet differensierte og spesialiserte barnevernsinstitusjoner, fosterhjem og spesialiserte hjelpetiltak i hjemmet. Etaten har ansvar for at tjenestene drives med forsvarlig kvalitet og at tjenestetilbudet er tilstrekkelig for behovet i befolkningen. Ansvaret for fosterhjemsrekruttering ligger også i Bufetat (Bufdir, 2017). De fleste ungdommene som plasseres i Bergen, plasseres i statlige institusjoner, altså institusjoner som er under Bufetats ansvar. Utviklingen av institusjonsplasseringer i Bergen er noe Bufetat har fulgt med på i mange år, og har lenge ønsket et samarbeid med Bergen kommune om. Gjennom Bufetat har jeg vært i kontakt med en statlig omsorgs-institusjon som har vært til stor hjelp under både innsikts- og konseptutviklingsarbeidet.

1.3.2 Bufetat

1.3.3
Etat for barn og familie

Store deler av de kommunale tjenestene jeg har vært i kontakt med er organisert under *Etat for barn og familie*. Etat for barn og familie har ansvar for kommunens barnevernstjenester, helsestasjons- og skolehelsetjeneste, psykisk helsetjeneste for barn og unge, barnevernvakten, og utekontakten. Etaten skal sikre en god koordinering av disse tjenestene i Bergen kommune, og har ansvar for å følge opp og kvalitetssikre de utførende enhetene (Bergen kommune, 2016b). *Etat for barn og familie* er arbeidssted for de tre prosjektlederne. Organisasjonskart for *Etat for barn og familie* finnes i appendiks K.

1.3.4
Utekontakten og DUE

Utekontakten i Bergen er et kommunalt tilbud med oppgave å forebygge problemutvikling og medvirke til bedring av livssituasjonen til ungdom. Et av ansvarsområdene til utekontakten er barnevernstiltaket DUE; Der Ungdommen Er. I DUE- tiltaket skal *Utekontakten* i samarbeid med barnevernstjenesten og NAV gi utsatt ungdom mellom 16 og 23 år et koordinert, helhetlig og individuelt tilpasset tilbud om tett oppfølging i eget nærmiljø (Bergen kommune, 2016c). Hovedsakelig betyr dette at ungdommene får hjelp til å koordinere og følge opp de hjelpe- og støttetjenestene de mottar, men i tillegg vektlegges det sosiale. Ungdommene får tilbud om 8 til 16 timers oppfølging av en DUE-koordinator i uken, og denne tiden benyttes til koordinering og oppfølging, i tillegg til valgfrie aktiviteter. Disse aktivitetene kan strekke seg fra kafébesøk med samtaler, til hjelp til huslige plikter, vekking om morgenen, eller til at de trener sammen. DUE er et frivillig tiltak, så ungdommen kan altså avstå fra å benytte seg av det. DUE tilbys typisk til ungdom som må flytte for seg selv i ung alder, og dermed trenger en stabil voksenperson de kan henvende seg til når de trenger hjelp til stort og smått, eller noen å prate med. DUE tilbyr også døgnbemannet telefonvakt, som kun skal benyttes i krisesituasjoner. Ansatte fra DUE har bidratt med mye nyttig informasjon i innsiktsfasen, og vi har hatt et tett samarbeid i utviklingsfasen.

1.3.5
Forandringsfabrikken

Forandringsfabrikken er en stiftelse som består av en administrasjon, i tillegg til "proffer" på ulike felt. *Proffene* er barn og ungdommer som har erfaring fra ulike offentlige systemer. *Forandringsfabrikken* har som mål å gi råd og presentere sin erfaring, fordi de har viktig kunnskap om hvordan hjelpesystemer og skole fungerer, og gode råd om hvordan det burde være (*Forandringsfabrikken*, udatert). I denne oppgavens tilfelle, er det *Forandringsfabrikkens barnevernsproffer* og *institusjonsproffer* jeg har vært i kontakt med.

Kapittel 2

Tilnærming og metodikk

Dette kapitlet tar for seg de metoder og verktøy som er benyttet, og i hvilke situasjoner disse er anvendt. Dette er metoder som Bergen kommune kan dra nytte av i senere tjenstedesignprosjekter. Et prosesskart der de ulike metodene er plassert kronologisk blir også presentert.

2.1 Tilnærming

Tjenestededesign er hovedtilnærmingen til masteroppgaven, og gir retning til hvilke metoder og verktøy som er brukt. Valg av metode er basert på det faktum at tjenestededesign er på vei inn i kommunene som virkemiddel, og at *Smart omsorg* ønsket tjenestededesign som utgangspunkt for oppgaven. Ettersom tjenestededesign er noe Bergen kommune satser på, er det beskrevet en del grunnleggende metoder som en leser med erfaring fra tjenestededesign allerede har kjennskap til. Dette er for at denne oppgaven skal kunne benyttes som inspirasjon for senere tjenestededesignprosjekter i kommunen.

I tillegg til at tjenestededesign som metode er brukt, har jeg supplert med struktur fra the *double diamond process*, som har fokus på fire hovedfaser; utforskning, definering, utvikling, og leveranse (Design council, udatert). Se figur på side 30.

Tjenester av ulik betydning og omfang er en uunngåelig del av hverdagen til folk flest, og disse tjenestene kan føre til både glede og uante mengder av frustrasjon, avhengig av hvordan de er utformet og hvordan de utføres. Tjenestene over alle tjenester er det kanskje de offentlige organene som står for, og det er muligens også disse som kan ha størst innvirkning på livskvaliteten til brukerne, særlig de tjenestene som tilbys i livets kritiske faser. Barnevernstjenester er å anse som en slik tjeneste.

Det finnes mange definisjoner av tjenestededesign og det er beskrevet at "Hvis du spør ti forskjellige personer hva tjenestededesign er, vil du ende opp med elleve forskjellige svar, minst" (Schneider & Stickdorn, 2011, s.29, min oversettelse). Helse- og omsorgsdepartementet har valgt å beskrive tjenestededesign som *en prosess der man setter brukernes behov og opplevelser i sentrum, og bruker kreative og praktiske metoder for forbedring og nyskaping* (Meld. St. 16 ,2010–2011).

Selv om det finnes mange forskjellige definisjoner på hva tjenestededesign er, er det større enighet om hva fagfeltet faktisk inneholder, og det er vanlig å dele tjenestededesign i fem prinsipper (se for eksempel Stickdorn & Schneider, 2011). Disse prinsippene oppsummeres på de neste sidene.

2.1.1 Tjenestededesign

2.1.2 Tjenestededesign, hva er det egentlig?

De **fem** prinsipper for tjenstedesign

①

Brukersentrert

I all design, om det er av tjenester eller av produkter, er det viktig å ta brukernes behov og erfaringer på alvor. Det er jo de som faktisk skal bruke tjenesten. Brukere av en tjeneste er både dem som er tjenestemottakere, som for eksempel en barnefamilie, men også dem som leverer tjenesten, som for eksempel en barnevernsansatt. Det er derfor viktig at tjenesteutviklingen fokuserer på behovene til tjenesteyter og tjenestemottaker, ettersom de begge er å anse som brukere.

②

Samskapende

For å sørge for at en tjeneste blir så dekkende og så god som mulig, er det viktig å ta inn innsikt fra alle involverte parter når man utformer en ny tjeneste. Det er også viktig at disse får samarbeide og en forståelse for hverandres synsvinkel. Dette kan man få til ved å ta i bruk samskaping, hvor man lar de som faktisk skal bruke tjenesten, skape den sammen. Etter hvert som teknologien og samfunnet utvikler seg, møter kommuner i økende grad komplekse utfordringer uten kjente løsninger. For å få til helhetlige og sammenhengende tjenester, er det viktig at det samarbeides på tvers av sektorer og etater. Det er også viktig at reelle brukere får en stemme for å kunne utvikle løsninger og tjenester som tar deres utfordringer på alvor, og bygges opp rundt dette (Kommunesektorens organisasjon, udatert, s.10).

③

Sekvensielt

Mange tjenester kan være lange, og prosessene virke uforståelige. Det er derfor viktig å bryte ned tjenesten i forståelige deler, som kan arbeides med én av gangen. Først er det viktig å reflektere rundt hva som skjer før tjenesten tas i bruk, videre hva som skjer når den er i bruk, og ikke minst hva som skjer etter at den er blitt brukt.

④ Bevisførende

En tjeneste er ikke noe håndfast man kan peke på og vise til, den oppstår egentlig kun i møtet mellom en tjenesteyter og en bruker. Det er derfor viktig å synliggjøre interaksjonspunktene mellom tjenesteyter og bruker gjennom fysiske elementer. Dette kan være en bekreftende e-post, en brosjyre, eller et lokale. Disse fysiske bevisene kan ha stor betydning for hvordan en tjeneste oppleves.

⑤ Helhetlig

Tjenester, og særlig offentlige tjenester, kan være lange, tunge prosesser. Det kan derfor være vanskelig å ha oversikt over alt som skjer i et tjenesteforløp, og hvem som er i kontakt med brukeren. Dette er likevel viktig å ha med seg, ettersom konteksten en tjeneste oppleves i kan ha store utslag for hvordan tjenesten totalt sett oppleves. Det er også viktig å få denne oversikten, ettersom man da ofte kan oppdage usammenhengende eller lite konsistente deler av tjenesten.

NB!

I denne oppgaven er både ansatte i tjenestene (kommunale, statlige, og private) og ungdommer ansett som brukere. I de tilfeller det er hensiktsmessig å ha et tydelig skille mellom ansatte og ungdommer, benyttes "brukere" om ungdommer, og "ansatte" om de som er i kontakt med tjenesten i en arbeidsrelatert sammenheng. Ansatte er likevel å anse som brukere av tjenestene.

2.2 Tjenestedesign i offentlig sektor

2.2.1 Den atypiske bruker

I mange tjenester vil brukeren være en betalende kunde eller på annen måte bringe direkte verdi til tjenesteleverandøren. Dette gir brukeren makt i møtet med tjenesten, og brukeropplevelsen er direkte knyttet til tjenestens overlevelse. I møtet med omsorgstjenester i Norge, framstår en bruker i dette tilfellet i liten grad som en betalende kunde. Det er dessuten andre faktorer som medfører en endret maktbalanse mellom tjenesteyter og tjenestemottaker. For tjenestene det er snakk om i denne oppgaven er dette forholdet asymmetrisk, da barnevernets personell i mange tilfeller innehar en "maktrolle". I tillegg er det mye kunnskap om systemet som brukeren ofte ikke innehar, og det kan da være vanskelig å skape et balansert og likeverdig møte. De offentlig ansatte har på grunnlag av dette som regel definisjonsmakten i dette forholdet.

Imidlertid er tjenestemottaker- rollen i endring, og det er til stadighet større fokus på brukermedvirkning. Brukermedvirkning har fått økt fokus i kommunene, og det er faktisk i dag nedfelt i lovverket (Pbrl, 1999, § 3-1). Med dette i tankene, er tjenestedesign en fagretning som passer godt for den fremtidige utviklingen av offentlige tjenester, ettersom den er så brukersentrert. Bergen kommune har tatt en særlig aktiv rolle i dette, og har som nevnt ansatt en tjenstedesigner, med planer om å ansette flere.

For å skape brukerorientert tjenesteinnovasjon i barnevernet er det viktig å ta hensyn til de nevnte faktorene som skiller leveranse av offentlige omsorgs- tjenester fra andre tjenestesystemer. Dette medfører å finne løsninger som både er med på å utjevne asymmetrien tjenestemottaker- tjenesteyter relasjonen, og som tar hensyn til den begrensede valgfriheten man ofte kan oppleve i kontakt med Barnevernet.

2.3 Verktøy som er brukt

I denne masteroppgaven har jeg benyttet meg av flere verktøy man finner på *Samveis.no*. Dette er fordi *Samveis* er et verktøy Bergen Kommune har gått inn for å benytte videre i mange av sine prosjekter, og jeg ville basere masteroppgaven på et grunnlag Bergen kommune vil komme til å benytte seg av i senere tjenstedesignprosjekter. På denne måten kan de ansatte kjenne igjen metoder derfra. *Samveis* (2016a) er en nettside som fungerer som en verktøykasse og følger en innovasjonsprosess fra start til slutt. Den er utviklet i samarbeid med kommuner for alle som arbeider med tjenesteinnovasjon. *Samveis* er en ganske generell metodikk med flere elementer og metoder fra tjenstedesign, som dermed kan brukes innenfor de fleste kommunale sektorer. På *Samveis* finner man en rekke nyttige verktøy og maler, som kan være like nyttige for en nybegynner, som for en erfaren designer. For eksempel har jeg benyttet *funnark* og hentet inspirasjon til intervjuguider. For beskrivelse av *funnark*, se punkt 2.3.8.

I denne sammenhengen brukes betegnelsen intervju om samtaler med brukere og ansatte, der det på forhånd var forberedt noen veiledende spørsmål i en intervjuguide, men intervjuobjektet fikk snakke fritt rundt temaene som ble tatt opp. Denne typen intervjuer kalles gjerne semi- strukturerte (Store norske leksikon, 2015). Dette gjør det mulig å komme inn på tema man på forhånd ikke har tenkt på, og er en fin måte å avdekke hva som er viktig for brukeren i den gitte sammenheng (Samveis, 2016b). I disse intervjuene la jeg vekt på å legge bort intervjuguiden for å få en naturlig flyt i samtalen, men tok den fram igjen på slutten av intervjuet for å kontrollere at alle viktige spørsmål var besvart.

Grppesamtaler, eller gruppeintervju, er fint å benytte tidlig i et prosjekt for å finne retning og få en oversikt over utfordringsbildet. Man kan få svar på hvilke utfordringer en gruppe mennesker har med en tjeneste, og avdekke deres behov. Det kan være greit å ikke

2.3.1 Samveis veikart

2.3.2 Semistrukturert dybdeintervju

2.3.3 Semistrukturert gruppesamtale



Figur 4: Eksempel på funnark utarbeidet i denne oppgaven



Figur 5: Skjermdump av samveis.no

blande ulike brukergrupper i slike gruppesamtaler. Dette er for å sikre mest mulig ærlighet og at ingen legger bånd på hva de sier i frykt for reaksjoner fra andre. Formålet med en slik samtale er ikke å gå i dybden på et enkelt tema, men å avdekke hvilke tema som opptar en brukergruppe. Diskusjoner mellom deltakere i gruppen kan også presentere synspunkter som ellers kunne blitt oversett (Samveis, 2016b). Ett gruppeintervju ble gjennomført i forbindelse med denne oppgaven.

2.3.4 Intervjuplan

En intervjuplan er en liste over potensielle intervjuobjekter. I dette prosjektet utviklet vi en intervjuplan med de ansatte og de brukerne vi kunne tenke oss å intervju. En intervjuplan er et levende arbeidsdokument, og man bør sette av plass i intervjuplanen til aktører man ikke selv tenker på, men blir anbefalt av andre intervjuobjekter underveis. I dette prosjektet utviklet intervjuplanen seg mye underveis i intervjurundene.

2.3.5 Opptak, transkribering og kontrollister

Når man gjennomfører intervju er det mye som skal noteres, og det er lett å gå glipp av små, men viktige detaljer. På grunnlag av dette kan det være en fordel å benytte taleopptak i intervjuer, særlig om det kun er én eller to som holder intervjuet (Samveis, 2016b). I alle intervjuene i denne oppgaven, med unntak av ett, ble det gjort lydopptak. Fordelen ved bruk av lydopptak er at samtalen kan flyte uten avbrudd for notater. Når man benytter taleopptak, er det ofte behov for transkribering av intervjuer i etterkant., og i dette tilfellet ble intervjuene transkribert inn i ”kontrollister”. Dette er en type regneark som her var delt inn tema, kommentarer, fordeler og ulemper. Bruken av kontrollskjema i stedet for å transkribere hele intervju gjør det enklere å finne tilbake i egne notater, og samler notater som dreier seg om samme tema i en kolonne, heller enn å spre det utover et dokument. Se appendiks C for eksempel. Ved bruk av taleopptak bør man få godkjenning fra deltaker i form av et samtykkeskjema. For eksempel på samtykkeskjema, se appendiks I.

En brukerreise gir en visuell og strukturert gjengivelse av en brukers reise gjennom en tjeneste, og grad av fornøydhets, i tillegg til å gi oversikt over et tjenesteforløp (Difi,2016). Brukerreisen er kanskje et av de mest sentrale virkemidlene i tjenstedesign, og et av de som har blitt benyttet mest aktivt i oppgaven. Ved hjelp av en tjenestereise/brukerreise kan man få oversikt over "pain points" i en tjeneste, i tillegg til å identifisere områder som fungerer godt, og se hvordan dette påvirker brukerens opplevelse av tjenesten senere i løpet (Stickdorn & Schneider, 2011). I tillegg til å brukes som en strukturering og gjengivelse av en brukers reise gjennom systemet, kan tjenestereisen fint brukes som et samtaleverktøy. Dersom det er tema brukeren ikke har lett for å sette ord på, eller samtalen kommer tregt i gang, kan man med fordel benytte brukerreisen som arbeidsverktøy i samtalen. Dette gjør det enklere å vende tilbake til tidligere tema i samtalen, ved å kunne peke på det i brukerreisen. For eksempel på en brukerreise, se s. 114 i denne oppgaven.

2.3.6 Brukerreise

Et nettverkskart gir en visuell oversikt over tjeneste/ organisasjons bestanddeler, og kan være fint å bruke for å få en oversikt selv, og for å forklare og diskutere dette med intervjuobjektene. De kan da også peke på de delene av tjenesten/organisasjonen de selv har kontakt med. For eksempel på utgangspunkt for nettverkskart, se appendiks L.

2.3.7 Nettverkskart

I dette prosjektet har det til sammen blitt utarbeidet over 50 funnark som er overlevert til prosjektgruppen. Se appendiks D for eksempel på funnark, eller illustrasjon på side 27. *Samveis* presenterer funnark som en metode å sortere innsikter fra samtaler med brukere og ansatte. Funnark oppsummerer innsikten i korte trekk, og presenterer sitater som hører til. Dette er en fin måte å oppsummere og presentere oppdagelser man gjør i løpet av intervjurunder, mens man fortsatt har det friskt i minne. Det er også fint å kunne samle innsikter som dreier seg om samme tema på samme funnark, og på denne måten gjøre det mer oversiktlig.

2.3.8 Funnark

Personas er fiktive karakterer som kan være basert på ett eller flere brukerintervju. Bruken av personas gjør det enklere å holde brukerfokuset oppe når man f.eks arbeider i en workshop, ved at man tilegner den personas man bruker karakteristikk som er typiske for den brukeren man ønsker å utforme en tjeneste for. Det er et poeng at personas ikke skal være for spesielle, men

2.3.9 Personas

heller ikke for generelle (Stickdorn & Schneider s. 178). Basert på brukerintervjuer, har jeg i denne oppgaven dratt ut detaljer fra de mest typiske historiene, lagt til detaljer fra andre historier, og ut fra dette formet fire personas som blant annet ble brukt i en samskapingsworkshop. Personidentifiserende detaljer ble endret, slik at man ikke kan gjenkjenne noen. For eksempel på bakgrunnshistorie og personas, se appendiks G.

2.3.10 Bakgrunnshistorie

Ved å gi hver persona en mer utfyllende bakgrunnshistorie, kan man bli mer kjent med hvordan deres reise i systemet har vært, og hvordan dette påvirker deres ønsker og behov. Det ble derfor utformet en bakgrunnshistorie til hver av de fire personasene.

2.3.11 Observasjon

I mange tilfeller kan det være hensiktsmessig å observere en tjeneste i bruk for å avdekke forbedringspotensiale. Ved å observere på denne måten, kan man avdekke utfordringer som ansatte og brukere ikke selv oppdager (Stickdorn & Schneider, s.156). I mange tilfeller, som i dette prosjektet, er det ikke mulig å observere alle deler av en tjeneste. I og med at det er meget sensitive saker som behandles, og at det er strenge lover og regler rundt taushetsplikt i forbindelse med behandling av barnevernssaker, er det mange deler av tjenesten jeg ikke hadde mulighet til å observere. I stedet var det mulig å få være "flue på veggen" i møter på barnevernkontoret i to bydeler, hvor anonymiserte institusjonssaker ble gjennomgått og barrierer diskutert.

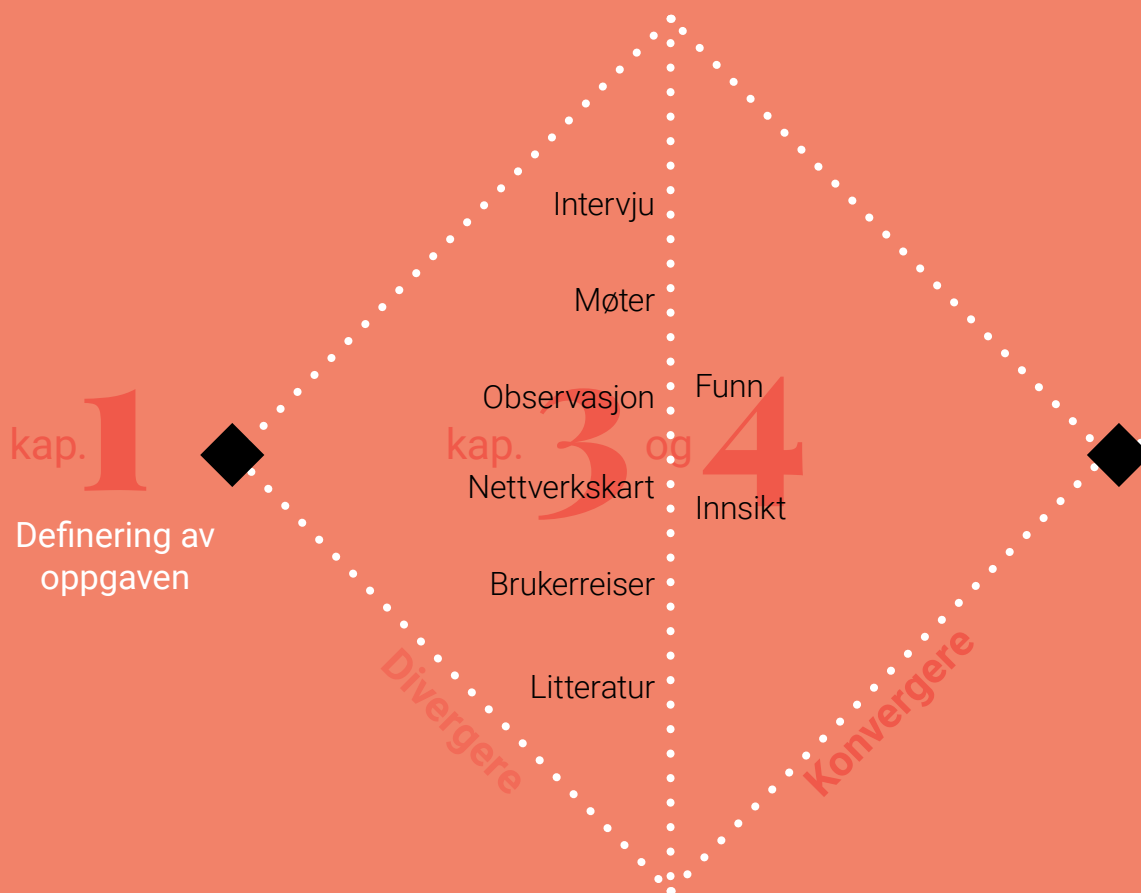
2.3.12 Samskapingsworkshop

Workshop er en god metode for å samle ulike aktører og brukere for å idémyldre. I en workshop har man mulighet til å danne tverrfaglige grupper, der mange ulike synspunkter og opplevelser fra både brukere og ansatte kan arbeides inn i idéutviklingen. Man har mulighet til å få til en idéutvikling som er relativt realistisk, ettersom man har flere involverte aktører til stede, og det blir lite synsing. En workshop må ha en klar plan og struktur, og det må være noen som fasiliterer prosessen. (Stickdorn & Schneider, 2011, s. 198)

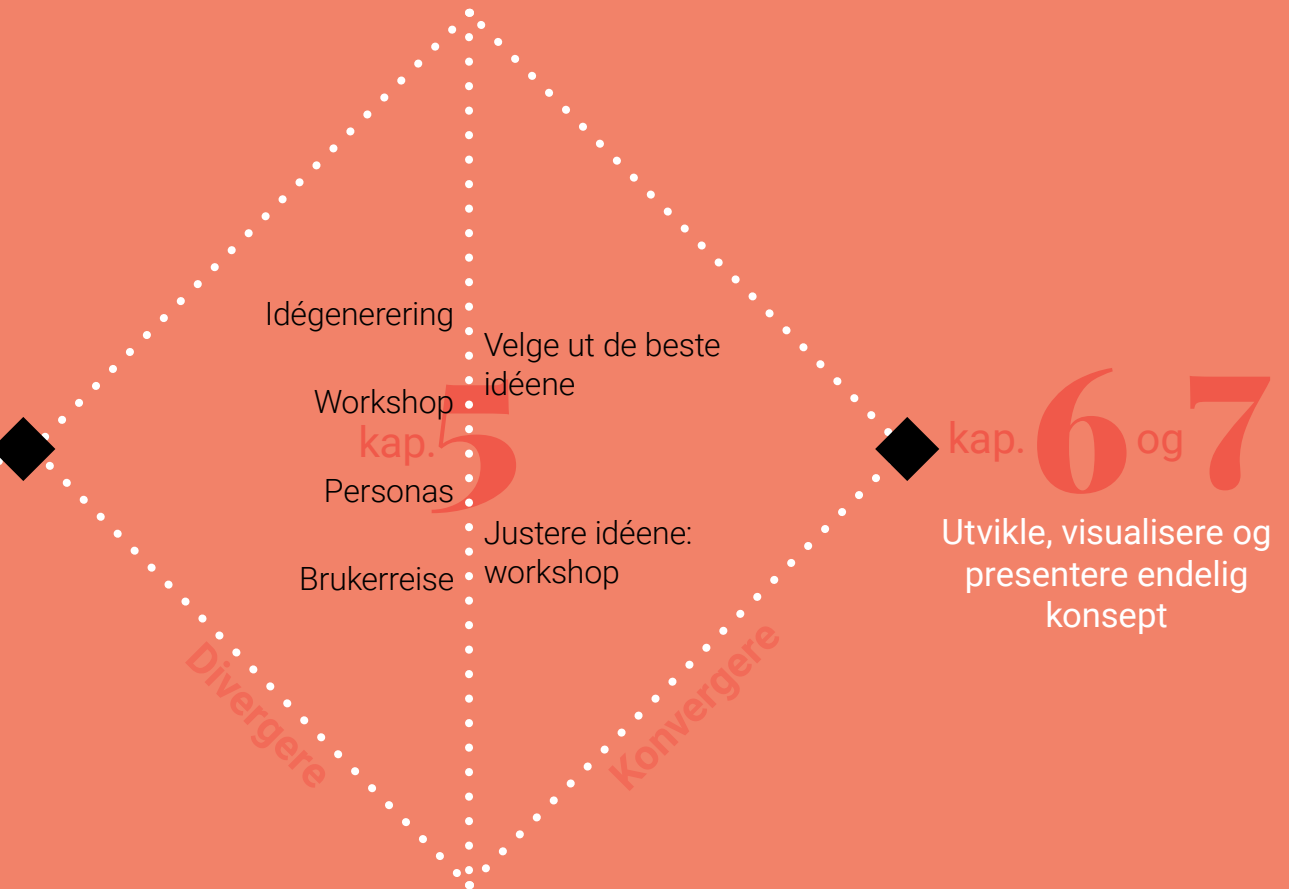
I dette prosjektet ble det gjennomført tre workshoper, en stor med 22 deltakere, og to mindre med tre og fem deltakere.

Figur 6: Prosessen

Double



diamond



Kapittel 3

Dagens tjeneste

Oppgavens domene er ungdom som er, har vært, eller står i fare for å havne på institusjon. Dette er under Barnevernets ansvarsområde, både kommunalt og statlig. Organiseringen av barnevernstjenester relevant i denne sammenheng blir derfor beskrevet videre.

3.1 Organisering

Barnevernet i Norge er fordelt mellom det kommunale og det statlige. Se for eksempel (Det kongelige barne- og likestillingsdepartement, 2007). Det er barnevernloven som regulerer ansvarsfordelingen mellom det kommunale barnevernet og statlig barnevernmyndighet. Statlig barnevernmyndighet innbefatter departement, direktorat, fem regionkontorer (Bufetat) med tilknyttede fagteam, og fylkesmannen. Det kommunale ansvaret faller på hver enkelt kommune i Norge. Ingen av disse organene kan utføre sitt arbeid på en god måte uten å samarbeide med den andre instansen, og barnets beste legges alltid til grunn for avgjørelser som tas.

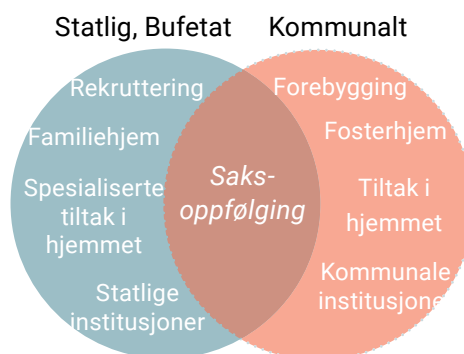
Det statlige regionale barnevernet skal

- Sørge for at det finnes institusjonsplasser
- Rekruttere og formidle fosterhjem
- Etter anmodning fra kommunen bistå barnevernstjenesten ved plassering av barn utenfor hjemmet
- Sørge for at fosterhjemmene får nødvendig opplæring og veiledning.

Staten har et helhetlig ansvar for det samlede tilbudet av barneverninstitusjoner, dette innebærer at staten har ansvaret for å etablere og drive barneverninstitusjoner, eller inngå avtaler om kjøp av plasser fra kommunale eller private institusjoner. Det statlige barnevernet, representert ved Bufetat, har ansvar for at det i hver region finnes et nødvendig antall institusjonsplasser som er tilstrekkelig differensiert i forhold til behovene i regionen. Den enkelte region trenger ikke å eie og drive alle plassene lokalt selv, og dette medfører at ungdom i enkelte tilfeller må flytte til en annen landsdel fordi det ikke er tilstrekkelig med plasser eller riktig institusjonstype i den landsdelen ungdommen bor i.

Bufetat har på forespørsel fra kommunen plikt til å bistå kommunen i forbindelse med plassering utenfor hjemmet. De har

3.1.1 Statlige ansvarsområder



Figur 7: Ansvarsfordeling barnevern

ansvar for at alle barn og ungdommer i regionen som har behov for en plass i en barneverninstitusjon får et forsvarlig tilbud i tråd med det enkelte barns behov. Det er det *kommunale* barnevernet som avgjør om en ungdom har behov for en institusjonsplass, eller om behovene kan avhjelpes med andre tiltak. Bufetat har derfor ingen mulighet til å bestride kommunens ønske om en institusjonsplass, men de kan ta initiativet til å drøfte bruk av alternative tiltak.

3.1.2 Kommunale ansvarsområder

Hver enkelt kommune i Norge har hvert sitt barnevern, og i større byer er disse ofte delt inn i bydelskontorer. I Bergen kommune er det åtte bydeler, og hver av disse åtte bydelene har sitt barnevernkontor med tilhørende barnevernleder. Det kommunale barnevernet har et negativt avgrenset ansvarsområde, det vil si at kommunene har ansvaret for å utføre de oppgaver som etter loven ikke er tillagt et statlig organ. Det kommunale barnevernet har blant annet ansvar for:

- Det forebyggende arbeidet
- Hjelpetiltak i hjemmet
- Initiativ til plassering av barn utenfor hjemmet
- Oppfølging av barn plassert utenfor hjemmet
- Godkjenning av fosterhjem

Det er den kommunale barneverntjenesten som tar initiativ til plassering av barn utenfor hjemmet. Det ligger da under kommunens ansvarsområde å utrede saken og gjennomføre en undersøkelse med formål å avdekke om et barn har behov for et tiltak. Kommunalt barnevern har det avgjørende ord i forhold til om barnet/ungdommen har behov for en plassering, mens det statlige barnevernet har det avgjørende ordet i forhold til hvilket institusjonstilbud de kan tilby.

For et organisasjonskart som viser barnevernet i Bergen kommune og tjenestene rundt, se appendiks L.

3.2 Tiltak

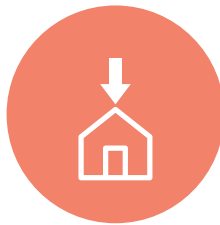
For at det i det hele tatt skal være behov for barneverntjenester må det ligge til grunn en situasjon som tilsier at barnevernets tilstedeværelse er nødvendig. Denne årsaken kan være av veldig ulik karakter; dette kan dreie seg om utfordringer knyttet til foreldrenes omsorgsevne, eller det kan dreie seg om diagnoser eller utfordringer hos ungdommen som gjør det vanskelig for foresatte å gi den omsorg det er behov for. Det er i hovedsak tre kategorier med tiltak som kan tilbys. Disse er vedtak om hjelpetiltak i hjemmet, omsorgsovertakelse, eller plassering utenfor hjemmet. Hjelpetiltak og plassering utenfor hjemmet er nærmere beskrevet i seksjon 3.2.2 på side 38 og 39. Under disse tre hovedkategoriene finner man også frivillighetsaspektet. Et frivillig tilbud betegnes ved at det er kommunen som fatter vedtaket, mens et tvangstiltak må vedtas av fylkeskommunen. Ungdom kan bli plassert på frivillig basis, eller under tvang. Dette tvangsaspektet gjelder også opp mot foreldre; foreldre kan motta disse tiltakene frivillig, eller under tvang dersom det anses som nødvendig.

Det er viktig å huske på at barnevernet ikke kun er den oppsøkende part, det er også mange familier som oppsøker barnevernet på eget initiativ for å motta hjelp og støtte i forbindelse med utfordringer i familielivet.

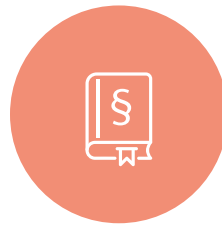
3.2.1 Tre hovedkategorier med tiltak



1: Plassering utenfor
hjemmet



2: Hjelpetiltak i
hjemmet



3: Omsorgsovertakelse

Figur 8: De tre hovedkategoriene med tiltak

3.2.2 Plassering utenfor hjemmet

Etter barnevernlovens mildeste inngreps prinsipp, skal plassering utenfor hjemmet kun foretas dersom tiltak i hjemmet ikke kan avhjelpe barnets situasjon. Plassering av barn og ungdom utenfor hjemmet kan gjøres frivillig, ved at kommunen fatter et vedtak, eller som et tvangstiltak ved at kommunen fremmer en sak for fylkesnemnda. Når et barn eller en ungdom skal plasseres utenfor hjemmet, søkes det alltid først og fremst i slekt og nettverk etter alternative løsninger. Dersom dette av ulike årsaker ikke lar seg gjøre, og det heller ikke kan settes inn hjelpetiltak i hjemmet, har man fire valg; institusjonsplassering, egen leilighet, eller plassering i familie- eller fosterhjem. Det gjøres her en skjønnsmessig vurdering av den enkelte ungdom, både av personlige preferanser, historikk, og utfordringsbilde. Bufetat tilstreber bruk av nærhetsprinsippet som tilsier at barn og unge så langt det lar seg gjøre skal plasseres i sitt nærmiljø, for å slippe å skilles fra fellesskapet i eget nærmiljø (Helsedirektoratet, udatert). Dette er noe som dessverre ikke alltid kan la seg gjøre, basert på tilgjengelige institusjonsplasser. Derfor plasseres barn og ungdom fra Bergen kommune i enkelte tilfeller i andre kommuner, og i andre landsdeler. Man kan i praksis ende opp på en institusjon i Nord- Norge, dersom man ikke finner passende institusjonsplass i Bergen kommune.

Ettersom det er plassering utenfor hjemmet som er fokus i denne oppgaven, kommer alternativer for plassering utenfor hjemmet til å bli beskrevet nærmere på de neste sidene, i tillegg til at hjelpetiltak i hjemmet beskrives kort.



Fosterhjem og statlige familiehjem

En fosterfamilie er en familie som er godkjent av det kommunale barnevernet til å ha et fosterbarn boende hos seg som en del av familien. Et statlig familiehjem skiller seg fra en fosterfamilie ved at det her er en av fosterforeldrene frikjøpt av staten, det vil si lønnet. Dette innebærer at den ene parten av fosterforeldrene er hjemmевærende og innehar en sosialfaglig kompetanse på bachelorgradsnivå. Dette er et tiltak som benyttes i de sakene det er særskilte omsorgsbehov for barnet/ungdommen, som for eksempel i tilfeller der barnet har en funksjonshemming.



Institusjonsplassering

En institusjonsplassering betyr at ungdommen får bosted på en institusjon, enten for en kortere eller for en lengre periode. Institusjoner kan deles inn i fem kategorier; akutt, atferd lav risiko, atferd høy risiko, rus, og omsorg (Presteng et al., 2016). Dette kan være en behandlingsinstitusjon der ungdommen får støtte og behandling for psykiske lidelser der de bor midlertidig, eller det kan være omsorgsinstitusjoner hvor ungdommen har sitt permanente oppholdssted. Noen ungdommer er plassert i institusjon på grunn av mangel på foster- og familiehjem som kan ta i mot dem.



(Trenings)hybel og DUE

I de tilfellene hvor en ungdom vurderes som tilstrekkelig moden og selvstendig, kan han eller hun tilbys hybelleilighet. Dette er enten på privatmarkedet, eller en treningshybel i tilknytning til en institusjon. Dersom ungdommen bor på treningshybel får han eller hun tett oppfølging fra institusjonen, og er dermed ikke fullstendig løstrevet. Når ungdommen bor på hybel i det private markedet, er dette som regel i sammenheng med at ungdommen får tilbud om DUE. DUE-tiltaket er tidligere beskrevet på side 19 i denne oppgaven. Tilbudet om hybelleilighet kan i dag tilbys til ungdommer ned i 16 års alder.



Hjelpetiltak

Hjelpetiltak er til for å styrke barnets og foreldrenes ressurser og foreldrenes omsorgskompetanse, på en måte som reduserer behov for mer alvorlige inngrep senere, som omsorgsovertakelse. Disse hjelpetiltakene kan virke inn i hjemmet, eller støtte opp rundt hjemmet. Dette kan for eksempel være barnehagetilbud, besøkshjem, råd og veiledning, eller frivillig fosterhjemsplassing, frivillig institusjonsplassing med mer (Helseledirektoratet, udatert). Denne tiltakstypen innebærer altså i enkelte sammenhenger en midlertidig eller langvarig plassering utenfor hjemmet, og kan derfor innebære en institusjonsplassing.

3.3 Forskning på dagens tjeneste

For at leseren skal få en innsikt i hvordan forskning ser på dagens bruk av institusjon, oppsummeres to hovedpunkter fra kunnskapsgrunnlaget som Bergen kommune baserer seg på her. Kunnskapsgrunnlaget er en sammenfatning av oppdatert forskning, som ble tilgjengeliggjort gjennom en presentasjon fra Bufetat i april 2016.

Studier viser generelt dårlige resultater etter opphold i institusjon, selv om det også går bra med noen ungdommer. Mye godt barnevernsarbeid utføres i institusjonene, men det er store regionale forskjeller, og forskjeller mellom ulike institusjoner (Andreassen, 2010). Forskning dokumenterer hovedsaklig to forhold for ungdom som har oppholdt seg i institusjon:

Det ene er at institusjonsopphold har liten eller til og med skadelig effekt for noen. Bruk av institusjoner kan resultere i utilsiktet negativ utvikling gjennom at ungdommer lærer negativ atferd av hverandre. Dette er særlig dersom ungdom med ulike problemer samles i samme institusjon (Andreassen, 2010). Andre faktorer som kan være med på å ha en negativ påvirkning er svakt fokus på involvering av familie, svakt fokus på skole, og et svakt fokus på oppfølging etter utskrivning (Bufdir, 2010). Det sies at lengde på institusjonsplassering er uten betydning dersom man ikke arbeider med familie og tilsvarende under oppholdet og flytting til stabil omsorgsbase og oppfølging etterpå.

Det andre forholdet som dokumenteres er at institusjonsopphold kan forandre livsforløpet til noen ungdommer i positiv retning, og dermed være et godt tiltak for ungdom som ikke profiterer på andre tiltak. Det er veldokumentert at hjemmebaserte tiltak ikke er egnet eller tilstrekkelig for alle barn og unge, og for noen er institusjonsopphold i kortere eller lengre tid nødvendig, og et godt tiltak som kan styrke mulighetene for god samfunnstilpasning

3.3.1 Kunnskapsgrunnlaget

3.3.2 To forhold dokumenteres

①

②

senere i livet (Andreassen, 2010). Institusjoner som en del av tiltaksapparatet er derfor både ønskelig og nødvendig, men de faktorer som påvirker resultater i negativ retning må endres (Bufdir,2010).

3.3.3 Forskningen opp mot mandatet

Institusjonsopphold kan altså være positivt for noen få, men ha liten effekt for andre. Det kan dermed virke som om det må utarbeides alternativer til institusjonsplassering, i tillegg til å se på hvordan dagens institusjoner fungerer, og hvordan disse eventuelt kan forbedres. Dette er formulerte mål i prosjektmandatet, og noe jeg har arbeidet med i innsiktsfasen av denne oppgaven, som presenteres i neste kapittel.

Kapittel 4

Innsikt og kartlegging

Dette kapitlet tar for seg innsiktsarbeid i form av intervjuer, observasjoner, og bearbeiding av dette. 13 funnark presenteres, hvor innsikt innhentet fra både ansatte og ungdommer er sammenfattet, og tema som er oppdaget belyses fra ulike vinkler.

4.1 Tilnærming

Det er helt essensielt å bli kjent med brukere på et kvalitativt grunnlag for å kunne designe tjenester for og sammen med dem. Hovedgrunnlaget for min innsikt i dette prosjektet har vært intervju og samtaler med ungdommer og ansatte som er i kontakt med barnevernstjenestene og institusjonsalternativene. Dette medfører en kvalitativ diskusjon, der videre arbeid er basert på enkeltmenneskers utsagn. Dette lar seg ikke nødvendigvis generalisere til andre landsdeler eller prosjekter. I tillegg har jeg observert tjenesten for å få et perspektiv på hvordan saksbehandling foregår i dag. For å få inn litt mer generelle perspektiv, har jeg også sett til kunnskapsgrunnlaget som ble presentert i en forkortet utgave i forrige kapittel.

4.1.1 Kvalitativt grunnlag



Foto: Henrikke Haugan

4.2 Observasjon og møter

4.2.1 Observasjon

Som nevnt i kapittel 2 om metodikk, har jeg benyttet meg av observasjon. Av personvern hensyn er det ikke mulig å observere en reell saksbehandlingsgang, men helt i starten av prosjektet fikk jeg anledning til å være *flue på veggen* i en månedlig gjennomgang på to av barnevernets bydelskontorer i Bergen. Disse gjennomgangene er et resultat av delmål 3 i mandatet, hvor man går gjennom institusjonsplasserte barn og kartlegger barrierer og muligheter. Hensikten med dette var å få en innføring i hvordan disse sakene behandles i barnevernet, og å få en følelse av hvordan prosjektet *Sammen om riktig hjemsted* hadde utviklet seg.

Observasjonen ga meg en overordnet innsikt i hvordan institusjonsplassering fungerer, og ga meg mange knagger å henge informasjon jeg innhentet ved senere anledninger på. I tillegg fikk jeg informasjon om hvilke barrierer og utfordringer som var avdekket så langt i prosjektet. Dette var en meget nyttig måte å starte prosjektet, da det ga meg bred innsikt i en fase hvor jeg enda ikke var sikker på hvilken retning prosjektet kom til å ta.

4.2.2 Møtedeltakelse

Ettersom masteroppgaven min var inkludert i prosjektmandatet, ble jeg inkludert i alle prosjektmøter. Dette var både med prosjektledergruppen, og med ressursgruppen hvor representanter fra Bufetat og ytterligere representanter fra kommunen var med. Deltakelse på disse møtene innebar en høy grad av observasjon, der jeg lyttet og noterte, men også en del presentasjoner hvor jeg orienterte gruppen rundt min progresjon med oppgaven. Hensikten med deltakelse i disse møtene var både å samle informasjon jeg kunne benytte i oppgaven, men også å orientere de andre rundt min oppgave, og få tilbakemelding og en kontinuerlig forbedring av denne oppgaven. Mange nyttige innspill og informasjon kom fram i disse møtene.

4.3 Samtaler med ungdommer

Det ble gjennomført syv semistrukturerte dybdeintervjuer med ungdommer. Noen hadde bodd på institusjon tidligere, en av dem bor på en institusjon nå, og noen hadde aldri bodd på institusjon. Fem av disse syv ungdommene ble rekruttert gjennom DUE-tiltaket,. De to andre gjennom henholdsvis institusjonen ungdommen bor på og gjennom barnevernet i en av bydelene.

4.3.1 Dybdeintervju

Hensikten med intervjuene var å få innblikk i ungdommenes opplevelser og erfaringer. Jeg var interessert i hvordan ungdommene hadde opplevd sin kontakt med barnevernet, og dersom de hadde vært plassert på institusjon, hvordan de hadde opplevd dette. Hos de ungdommene som ikke hadde vært på institusjon, var jeg interessert i deres oppfatning og tanker rundt det å bo på institusjon. Intervjuene ble gjennomført i samarbeid med tjenestedesigner Ingunn Halland, med unntak av noen få som jeg utførte alene.

I de fleste intervjuene ble det benyttet taleopptak. Intervjuene var semistrukturerte og åpnet på den måten opp for at samtalen kunne bevege seg inn på tema som er viktig for ungdommen. Gjennom intervjuene fikk jeg innsikt i mange personlige opplevelser og historier, og mulighet til å stille spørsmål. Ungdommene var flinke til å fortelle egen historie uten å avsløre detaljer som opplevdes for personlige. Intervjuene ble så langt det lot seg gjøre gjennomført i et lokale der ungdommen følte seg trygg. I tilfellet med de fem DUE- ungdommene foregikk det i DUE sine lokaler, hvor disse ungdommene er vant til å oppholde seg og føler seg komfortable. Intervjuet med ungdommen som bor på institusjon foregikk på institusjonen der ungdommen bor, men intervjuet med ungdommen som ble rekruttert gjennom barnevernstjenesten foregikk i et av Bergen kommune sine lokaler. Intervjuet bar preg av mer høytidelighet i dette tilfellet, og det er mulig at ungdommen

ikke følte seg like komfortabel som hvis intervjuet hadde blitt gjennomført i kjente omgivelser.

Under intervjuene ble brukerreisen brukt aktivt som virkemiddel. Etter hvert som ungdommene beskrev opplevelsene sine, skrev jeg eller ungdommen selv post- it lapper med hendelser, og plasserte dem i forløpet. Etter at tjenestereisen var fylt ut plasserte vi klistremerker som indikerte følelsen til ungdommen i tjenesteforløpet. Benyttelse av brukerreisen virket litt forløsende på noen av ungdommene, og det virket som det gjorde det enklere å prate om opplevelsene sine når de kunne peke på en lapp der en hendelse sto beskrevet, nesten som om det ble litt eksternalisert. I ett av intervjuene der ungdommen ikke ønsket å benytte taleopptak, fungerte brukerreisen som et veldig nyttig dokumenteringsverktøy.

4.3.2 Gruppeintervju

For å få en bedre innsikt i hvordan ungdom med reell erfaring fra institusjoner selv har opplevd dette, var det ønskelig å gjennomføre et gruppeintervju med "institusjonsproffer" fra *Forandringsfabrikken*. Heldigvis hadde *Forandringsfabrikken* en samling i Bergen tidlig i september, og det var dermed mulig å gjennomføre et slikt intervju.

Hensikten med intervjuet var å få et innblikk i de tema ungdommene mente var viktig å fokusere på i forbindelse med institusjonsplasseringsutfordringen. I tillegg var det ønskelig å få innspill til tema de syntes var viktige å få inn i en eventuell samskapingsworkshop med ansatte og ungdommer.

Gruppeintervjuet var semistrukturert, men ungdommene hadde mye på hjertet, så samtalen tok overraskende vendinger. Jeg fikk mye nyttig bonusinformasjon og meninger om barnevernssystemet som kom "rett fra levra".

Funn fra intervjuene presenteres i delkapittel 4.5.



Foto: Ingunn Halland

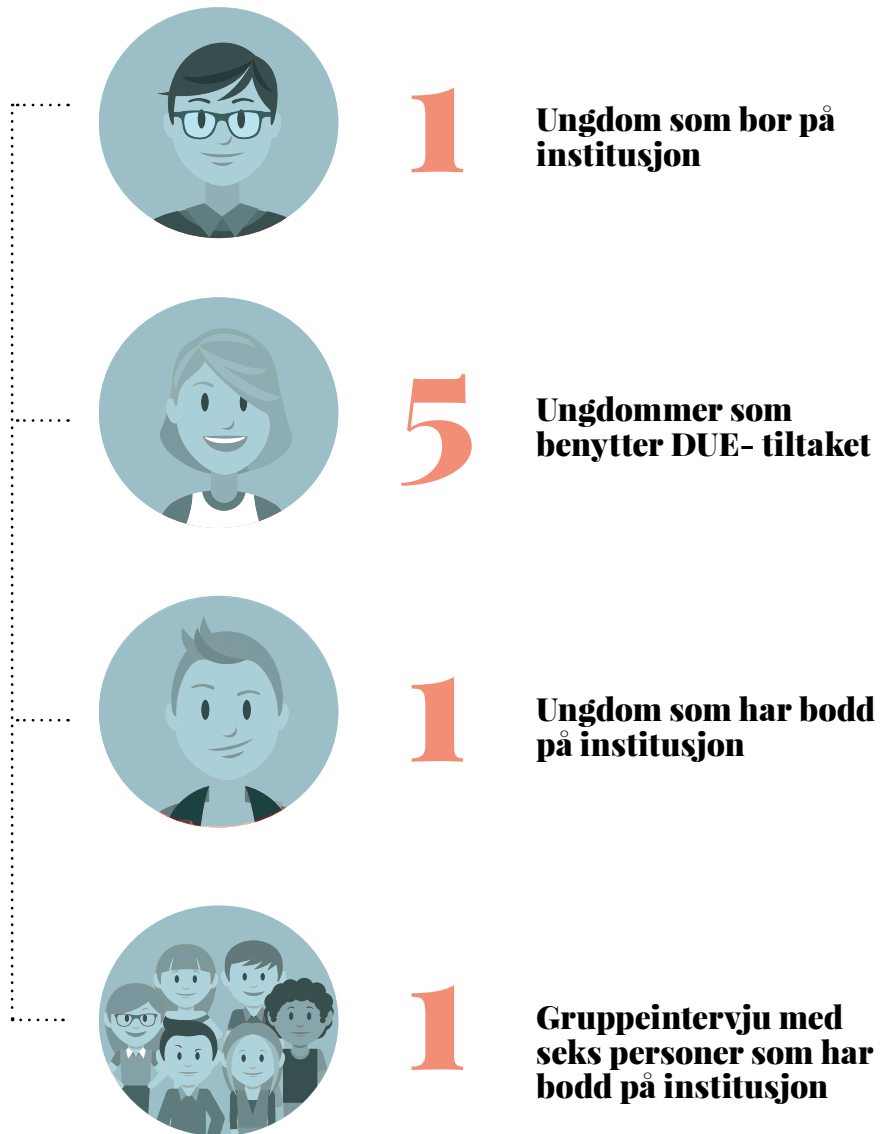


Foto: Henrikke Haugan



8

Intervjuer totalt



Figur 9: Illustrasjon som viser fordelingen av intervjuede ungdommer

4.4 Samtaler med ansatte

Det ble gjennomført 12 kvalitative og semistrukturerte dybdeintervjuer med ansatte i ulike tjenester og etater, både på statlig og kommunalt nivå. De aller fleste intervjuene ble gjennomført på kontoret til intervjuobjektet.

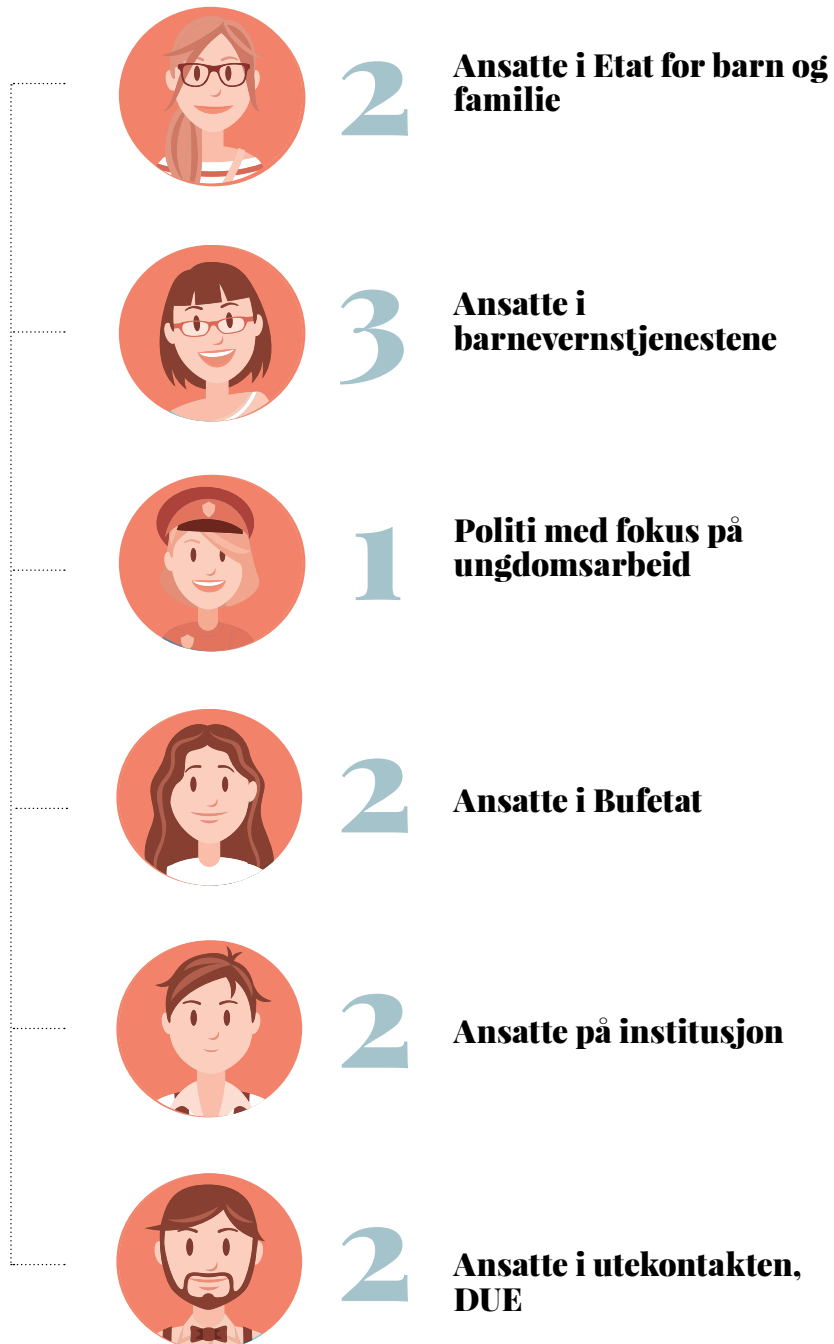
4.4.1 Dybdeintervju

Hensikten med intervjuene var å få innblikk i arbeidshverdagen, og de ulike ansattes syn på og tanker rundt problemstillingen i prosjektet. Jeg ønsket å kartlegge hvilke tema de ansatte mente det var viktig å fokusere på, og på hvilke aspekter ved tjenestene som i dag ikke fungerer optimalt. Intervjuene ble gjennomført i samarbeid med tjenestedesigner Ingunn Halland, med unntak av noen få som ble utført alene.

Gjennom disse intervjuene fikk jeg innblikk i hvordan de ansatte arbeider. Hvordan de arbeider opp mot ungdom som *står i fare for* å havne, *har vært*, eller *er* på institusjon. Mye nyttig informasjon kom fram.

I starten av intervjuene ble et nettverkskart benyttet som virkemiddel. Det var for å fastsette hvor i organisasjonen de ansatte var plassert, og hvem de samarbeidet med. Dette var mest for egen del for å plassere aktørene mentalt, ettersom Bergen kommune er en stor organisasjon med mange aktører. I appendiks L finner leseren kartet vi hadde med i intervjuene, hvor vi fikk de ansatte til å markere med tusj hvem de samarbeidet med, og hvor de er plassert. I enkelte av intervjuene ble også brukerreisen benyttet, ved at de forklarte hvordan en typisk saksgang arter seg i deres avdeling. Det gjorde det lettere for meg å forstå hvem som har ansvaret for hva i barnevernssaker, og hvordan de ulike tjenestene henger sammen.

I intervjuene var det mange ulike, og til tider motstridende synspunkter som kom fram. Hovedfunn er gjengitt i neste delkapittel.

12**Intervjuer totalt**

Figur 10: Illustrasjon som viser fordelingen av intervjuede ansatte

4.5 Hovedfunn

Basert på den innsikten som ble innhentet i intervjuene og observasjonene, utarbeidet jeg i samarbeid med tjenstedesigner Ingunn Halland såkalte *funnark*. Disse funnarkene presenterer innsikt innhentet i de ulike intervjuene, og samler det som omhandler samme tema på ett ark. Her presenteres også sitater fra intervjuobjektene, som kobler disse funnene opp mot brukere. De funnarkene som presenteres her er sortert ut fra totalt 50 funnark, og er forenklet ut i fra originalen. For et eksempel på et originalt funnark, se appendiks D. Sitater fra ungdommer er markert med *rødt* sitattegn, mens sitater fra ansatte er markert med *teal* sitattegn.

4.5.1 Funnark

Hovedfunn 1/ 13

Ensomhet knyttet til det å bo alene

Det er en stor overgang fra å bo på institusjon/fosterhjem/hjemme, til det å bo helt alene. Mange kjenner til tider på en ensomhet eller utrygghet. Dette er spesielt utfordrende for de som flytter ut i ung alder; når de er rundt 16 til 18 år.

” Kan vi ikke heller se på hvordan studenter bor? De deler gjerne bad og kjøkken. De vil jo heller ikke bo alene. Det er ikke normalt når man er så ung. Dette blir disse ungene frarøvet. - Ansatt, Barnevernet

” Jeg sliter veldig med at disse ungene skal bo alene. Andre på samme alder bor jo hjemme. - Ansatt, Barnevernet

” Det var vanskelig i starten, men etterhvert lærte jeg meg å være alene. - Ungdom

Hovedfunn 2/ 13

Manglende kunnskaper

Ungdom som tidlig flytter for seg selv eller som bor på institusjon, føler de mangler grunnleggende kunnskaper. Dette dreier seg særlig om økonomi og skriftlig kommunikasjon med offentlige instanser, men også om husarbeid, matlagning og "etikette". Dette er ting andre ungdommer gradvis lærer hjemme.

- » Økonomi bekymrer meg veldig, det er veldig skummelt...- Ungdom
- » Det mest stressende er alle brevene jeg må sende overalt. - Ungdom
- » Har jo ikke lært de tingene som andre ungdommer har lært hjemme, som å steke bacon liksom. Det er jo kjempeenkelt, men...- Ungdom
- » De blir fremmedgjort i forhold til økonomi ved å bo her, vi er jo med når de handler. - Ansatt, institusjon

Hovedfunn 3/ 13

Fosterhjem får for lite informasjon og støtte

Ungdom har opplevd å bli plassert hos familier som ikke har fått innføring i deres historie, og de har dermed opplevd at fosterhjemmet ikke var forberedt og "sprekker". Likeledes har ungdommer opplevd at fosterhjemmet har sagt opp når det skjer endringer i familiesituasjonen, som ved graviditet eller dødsfall.

- » Da fostermoren min ble gravid måtte jeg flytte. De ville prioritere egne barn.- Ungdom
- » De skal jo få kursing, men kursene er på faste tidspunkt og plasseringer skjer løpende. - Ansatt, Barnevernet
- » De hadde ikke fått vite om selvskadingen eller noe, så det ble for mye for dem... - Ungdom

Hovedfunn 4/ 13

Mange nye ansikter fører til usikkerhet

Mange ungdommer opplever hyppig utskiftning av saksbehandler hos barnevernet, og flere har opplevd så mange som 5-7 stykker. Dette gjør at de er usikre på om noen arbeider med saken deres, og isåfall hvem. Det kan også være usikkerhet rundt hvem de involverte personene representerer.

” Å få ny saksbehandler er som å bli venn med noen på tvang. - Ungdom

” Visste ikke at saksbehandleren min hadde sluttet engang, før de på institusjonen sa det. - Ungdom

” Det skulle vært en person som følger barnet, og ikke tjenesten. Da hadde jeg ikke stått igjen uten noen. - Ungdom

” Det gjør noe med ungdom å ha samme saksbehandler over tid.- Ansatt, Bufetat

Hovedfunn 5/ 13

Prosjektet har allerede skapt endringer

Prosjektsamarbeidet mellom Bufetat og kommunen har allerede gjort at færre ungdommer blir plassert på institusjon. Samtidig som man ser dette, uttrykkes en bekymring for om dette skjer av de riktige årsakene, og om effekten vil avta etter at prosjektet avsluttes.

” Prosjektet har økt bevisstheten rundt hvem vi plasserer. - Ansatt, Barnevernet

” Vi har rast nedover i plasseringer, så vi er jo snart ute av prosjektet!
- Ansatt, Barnevernet

” Vi må ikke la folk leve i nød for å få til et godt prosjekt. - Ansatt, Bufetat

” Bare ved å sette fokus oppnår man noe av målet. - Ansatt, Barnevernet

Hovedfunn 6/ 13

Et godt tiltak har blitt borte

Tidligere fantes et tiltak som het husvertsfamilier, hvor en ungdom kunne bo en kjeller- eller loftsleilighet hos en familie, som hadde oppsyn med ungdommen. Dette tiltaket finnes ikke lenger.

” Bufetat hadde ansvaret. De måtte økonomisere, og dermed ble det kuttet. Egentlig ganske rart. - Ansatt, Barnevernet

” Det var jo et relativt billig tiltak, så skjønner ikke hvorfor det ble lagt ned. - Ansatt, Barnevernet

” Det tiltaket var helt genialt, likte det kjempegodt! - Ungdom

” Hvis man er ganske selvstendig i ung alder er det veldig fint, og hvis man har DUE i tillegg, ja da er det perfekt. - Ungdom

Hovedfunn 7/ 13

Behov for forsterket DUE

DUE har rammer på 8 eller 16 timer i uken, hvor svært få mottar 16. For enkelte er dette nok, men andre sliter med så lite oppfølging i det daglige. Dette gjelder særlig de som kommer fra institusjon, og som er vant til å ha folk rundt seg.

” For mange blir DUE et for lite tiltak. - Ansatt, Barnevernet

” Kommunen skulle hatt forsterket DUE. Det finnes ikke i dag. DUE er et godt tiltak. - Ansatt, Barnevernet

” Det å komme fra institusjon, og så få 8 timer oppfølging i uken er altfor lite. - Ansatt, institusjon

” Vi kan gjøre mye alternativt for de 60-70 tusen i måneden som en institusjonsplassering koster kommunen.- Ansatt, Barnevernet

Hovedfunn 8/ 13

For lite informasjon til ungdommene

I mange tilfeller føler ungdommene at de får for lite informasjon fra barnevernet. De har opplevd en følelse av at tiltak har blitt tredd over hodet på dem. Ungdommene ønsker informasjon dersom ulike tiltak vurderes, selv om det ikke blir noe av tiltaket. De vil ha mulighet til å være aktive i eget liv.

” Jeg fikk ingen beskjed, trodde jeg skulle hjem igjen hele tiden. - Ungdom

” Bare snakk med oss! Informer oss!
- Ungdom

” Barnevernet kunne funnet mer informasjon til meg Det hadde gitt meg ro. - Ungdom

” Ungdommene kan lure på, skal jeg hit eller dit? Vi burde være tydeligere.
- Ansatt, Bufetat

” Det å finne riktig tiltak kan være en forvirrende prosess for ungdommene. Kanskje vi skulle informere dem bedre om hva vi sjekker ut, ikke bare hva som faktisk skjer. - Ansatt, Bufetat

Hovedfunn 9/ 13

Manglende ettervern

I overgangsfasen ut fra institusjon er det mangel på oppfølging. Dette gjelder også for de som flytter ut for seg selv fra fosterhjem e.l. Det er en usikkerhet blant ansatte rundt hvem som egentlig har ansvaret, men en relativt felles oppfatning om at DUE burde få lov til å komme tidligere på banen.

” Hva forventes av oss, hva skal vi egentlig gjøre? Hva kan vi bidra med?
- Ansatt, institusjon

” Skulle ønske vi fikk bli kjent med ungdommene mens de er på institusjon, skape en bedre overgang ut.
- Ansatt, DUE

” Ta oss med på planleggingen! Det skal jo være trygt for oss å komme ut.
- Ungdom

” Sørg for at vi har noe godt å gå til, at vi ikke bare står der alene.
- Ungdom

Hovedfunn 10/ 13

For lite samarbeid med ungdommen

Selv om det ikke alltid er realistisk at barnevernet gjør det ungdommen ønsker selv, trenger de en reell sjanse til å bli hørt, og til å fortelle sin side av saken. Ungdommene opplever en følelse av lite samarbeid med barnevernet, også i de tilfeller hvor et samarbeid kunne vært gjennomførbart.

- ” Hør alltid med oss hva vi tenker og føler, uansett!
- Ungdom
- ” De sa: sånn er det bestemt, og sånn skal det være. - Ungdom
- ” De snakket kun om meg, ikke til meg.
- Ungdom
- ” De bare tok beslutningen over hodet på meg, følte meg veldig utrygg og redd.
- Ungdom
- ” Det er jo vårt liv, vi som skal leve det, ikke dere.
- Ungdom

Hovedfunn 11/ 13

Aktører skulle vært mer “på”

Det er kommunen som skal følge opp barnet på institusjon, men dette er noe som varierer i stor grad mellom saker. Det er stor forskjell mellom ulike bydelskontorer. Dette gjelder også oppfølging fra aktører som NAV og lånekassen. Flere institusjonsansatte skulle ønske at de var mer “på” og i forkant i saker.

- ” Det var liksom ikke en sak etter at jeg kom hit, men det var jo da den skulle begynt
- Ungdom
- ” Institusjonen følger opp de ungdommene som er der, det har ikke vi sjans til på samme måte.
- Ansatt, Barnevernet
- ” Ferdig med det, fått en overordnet omsorgsplan som egentlig ikke sier noenting. - Ansatt, institusjon
- ” Det er kommunens ansvar å følge opp ungdommene, Bufetat stiller kun med bolig. - Ansatt, Bufetat

Hovedfunn 12/ 13

Mangel på innovasjonsrom og kreative løsninger

I barnevernet oppleves det som at det finnes lite handlingsrom for dette. Det finnes få måter man kan være kreative med tiltak og vedtak. Samtidig opplever ansatte i barnevernet at det er mye å spare på å være litt kreative, og at man kan få til gode tiltak i hjemmet for prisen av en institusjonsplassering.

” Vi sparer oss til fant.

- Ansatt, Etat for barn og familie

” Kommunen gjør sitt beste, men

ungdommen er spesiell...

- Ansatt, Barnevernet

” 2+2 er aldri 4 i barnevernet

- Ansatt, Barnevernet

Hovedfunn 13/ 13

Bydelene arbeider ulikt

Saker med relativt like rammer får forskjellig utfall i de ulike bydelene. Eksempelvis blir en ungdom plassert på institusjon i fire måneder i en bydel, men i en annen bydel hadde ungdommen blitt plassert dobbelt så lenge. Dette gjelder også valg av tiltak.

” Er det mangel på en systematisk tilnærming som gjør det?

- Ansatt, Etat for barn og familie

” Hvorfor er det så store forskjeller egentlig?

- Ansatt, Barnevernet

” Kultur slår struktur

- Ansatt, Etat for barn og familie

” Ofte er det helt likt grunnlag, men veldig ulike avgjørelser.

- Ansatt, Barnevernet

4.6 Oppsummering av hovedfunn

4.6.1 Ungdommer

Sett fra ungdommemes ståsted, er det vanskeligheter knyttet til det å flytte for seg selv, som ensomhet, og praktiske utfordringer med økonomi og husstell som er de tema som bekymrer dem mest. Dette ble rapportert av både ungdom som bor alene, og ungdom som står i en situasjon der de mest sannsynlig skal flytte for seg selv snarlig. I tillegg er det viktig for dem å ha en åpen og ærlig kommunikasjon med ansatte i tjenestene, og å bli inkludert når avgjørelser tas og alternativer utforskes, slik at de føler seg som en deltakende part i eget liv.

4.6.2 Ansatte

Fra de ansattes synspunkt, er det tydelig at prosjektet allerede har skapt endringer. Det er derimot usikkerhet rundt om disse endringene skjer på riktig grunnlag, og om de vil opprettholdes når prosjektet avsluttes. Man ser også et behov for et sterkere tiltak enn DUE når ungdommer som kommer fra institusjon skal ut og bo for seg selv, og ettervernsaspektet oppleves ikke som godt nok ivaretatt. Kanskje er ikke oppfølgingen og ansvarsavklaringen god nok. Det nevnes også at aktører som skal følge opp ungdommer på institusjon ikke er nok i forkant av saker, og at oppfølgingen varierer i stor grad mellom de ulike bydelskontorene. I tillegg nevnes en følelse av mangel på innovasjonsrom og lite plass for kreative løsninger som ofte kan være kostnadsbesparende.

4.6.3 Ungdommer og ansatte

Fra mange, både ungdommer og ansatte, kommer det fram at husvertsfamilier var et godt tiltak. Et tiltak som nå er borte på grunn av innskrenkninger av ansvarsområde i Bufetat. Det burde finnes alternativer til det å bo helt alene, dersom man ikke skal på institusjon eller i foster- eller familiehjem.

4.7 Møte med prosjektgruppen

- Diskusjon av funn

Etter å ha intervjuet både ungdommer og ansatte og samlet innsikten i funnark, hadde jeg et ønske om å presentere og diskutere funnene for ressursgruppen. Hensikten med dette var å avdekke om jeg eventuelt hadde misforstått begreper og intensjoner i utsagn, og å lodde stemningen for hvordan de oppfattet noen av funnene. Et par av sitatene kunne nemlig oppfattes som litt kontroversielle.

Alle funnarkene ble hengt opp i et møtelokale, og ressursgruppen gikk rundt og studerte og vurderte dem. De fikk hver sin tussj, og ga poeng til de funnarkene de syntes var mest interessante/relevante for prosjektet. Vi fikk en god diskusjon på enkelte av funnarkene, og det var tydelig at brukeraspektet(her ungdoms-aspektet) ble vektlagt tyngre hos enkelte enn hos andre.

Poenggivningen ble notert, og ble tatt med i den videre vurderingen og sorteringen av "hovedfunn" og hvilke funn som skulle bli med inn i samskapingsworkshopen.

En tilbakemelding som kom i ettertid var at det burde ha vært med ungdommer på denne poenggivningen, slik at ikke de ansatte potensielt fjernet funnark som var viktige for ungdommer. – Men ettersom jeg gjorde en helhetlig vurdering med ungdommenes stemmer sterkt i mente når jeg gjorde utvelgelsen senere, tror jeg ikke at dette har hatt særlig stor betydning for resultatet.

4.7.1 Intensjon

4.7.2 Fremgangsmåte

4.7.3 Slagside?

4.7 Møte med prosjektgruppen - diskusjon av funn



Foto: Henrikke Haugan

4.8 Evaluering av innsiktsfasen

Jeg fikk god hjelp av Ingunn Halland til å opprette kontakt med både ungdommer og ansatte som skulle intervjues, og det å ha en på innsiden av kommunesystemet har vært en uvurderlig ressurs i denne sammenhengen. Det har tatt noe tid å følge opp kontakten for å få på plass passende tidspunkt, mange av de vi har snakket med er opptatte mennesker med mange avtaler. Det virker også som om det i kommunen er en etikette på at man ikke bør gå direkte til den man ønsker å prate med, men først få avklaring fra nærmeste leder, før man går fram.

Det hadde vært ønskelig å få med flere ungdommer, slik at det hadde blitt en jevnere fordeling mellom ansatte og ungdommer. Dette var dessverre ikke mulig. Det har vært utfordrende å få tak i ungdommer å intervju, og å få gjennomført dette i et tidsrom som var utenfor skoletid. Det har heller ikke følt naturlig eller riktig å oppsøke disse ungdommene utenom deres kontaktperson i kommunen, men jeg har gitt dem tilbudet om å ringe eller sende meg en mail i etterkant av de gjennomførte intervjuene dersom de skulle komme på noe. Jeg har ikke mottatt noen henvendelser per i dag.

Det hadde også vært ønskelig å få med flere intervjuobjekter fra for eksempel skolehelsetjenesten, og PPT (Pedagogisk-psykologisk tjeneste), i tillegg til BUP (Barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk). Dette viste seg vanskelig å få til under de tidsrammer oppgaven var begrenset til, og vi vurderte det slik at innsikten som var innhentet ved hjelp av andre etater og tjenester var dekkende nok til at vi hadde et godt utgangspunkt å arbeide videre med. Det vil jo alltid være flere man kan innhente informasjon fra, men på et tidspunkt kan det være hensiktsmessig å begrense seg. For å kompensere for dette manglende aspektet, ble representanter fra skolehelsetjenesten invitert til samskapingsworkshopen, som presenteres i neste kapittel.

4.8.1 Opprette kontakt

4.8.2 For få ungdommer

4.8.3 Helsetjenestene

4.8.4
Gjennomføring av
intervjuer

Gjennomføringen av intervjuene gikk veldig fint, men jeg kjente i noen tilfeller på min mangel av sosialfaglig kompetanse. I noen tilfeller kunne jeg nemlig lure på "er dette greit å si?" i forkant av samtaler med ungdommer. I praksis løste dette seg, og vi kom aldri inn på tema som var for vanskelig for ungdommene å snakke om, de avgrenset seg selv på en god måte. I tillegg var det i seks av syv tilfeller en kjent voksenkontakt tilstede, som de kunne støtte seg til ved behov.

Det at vi var to i intervjuene, gjorde det også lettere å gjennomføre intervjuene på en god og flytende måte. Vi kunne på denne måten utfylle hverandres spørsmål, og fikk på den måten mer nyanserte svar enn vi hadde fått om det kun var en som gjennomførte intervjuene.

4.8.5
Et godt grunnlag for
videre arbeid

Innsiktsfasen ga meg totalt sett et bredt grunnlag for arbeid videre med samskaping og idéutvikling, og jeg er fornøyd med de lærdommer jeg har tatt med meg videre herfra. Jeg har møtt utrolig mange kunnskapsrike og hyggelige ungdommer og ansatte. Jeg sitter igjen med en utrolig respekt for måten de ansatte arbeider opp mot ungdommene, og måten ungdommene har kommet seg gjennom et til tider krevende og tungvint system.

4.9 Oppsummering og konvergering

Institusjonsplassering er som tidligere nevnt en ønskelig del av tiltaksapparatet, ettersom det er bra for enkelte ungdommer. Det er mindre hensiktsmessig for andre, og det burde derfor finnes gode alternativer. Det bør på grunnlag av dette være rom for forbedring av løsninger både *på* institusjon, og forbedring av løsninger *utenfor* institusjon.

I de tilfellene institusjonsplassering kan være hensiktsmessig, er det viktig å fokusere på opplæring av ferdigheter underveis, da dette kan være med på å gjøre ungdommene tryggere mot slutten av et institusjonsopphold. I tillegg kan det gjøre det lettere for ungdommene å gå ut i en selvstendig tilværelse etter institusjonsplasseringen. Ettervernsaspektet bør løftes opp, og det bør være en klar plan for hvem som er der for en ungdom etter endt institusjonsopphold.

For de ungdommene som ikke skal plasseres på institusjon, kan det være viktig å få på plass flere alternativer. I dag er alternativene hovedsakelig familie- eller fosterhjem, eller å bo alene, eventuelt med DUE 8 timer i uken. Å bo alene oppleves av en stor andel som ensomt og utrygt, og flere vegrer seg av denne grunn til å flytte alene.

Uansett om man skal være på institusjon eller ikke, føler ungdom seg tryggere når de inkluderes i avgjørelser, rådføres, og har en oversikt over egen saksgang. De trenger å føle at de lærer ting som andre ungdommer gjør, slik at det å være i barnevernet ikke skiller dem mer enn nødvendig fra andre ungdommer.

På bakgrunn av den informasjonen som har kommet fram i innsiktsfasen, bør potensielle løsninger ta sikte på å fylle en eller flere av disse kravene:

- Inkludere ungdommene i egen saksgang
- Gjøre det mindre ensomt å bo alene (for første gang)
- I større grad forbedre ungdom på et liv utenfor institusjonsrammene
- Sørge for at ungdommene føler seg ivaretatt av et helhetlig system
- Sørge for videre positiv utvikling etter prosjektets slutt

Disse aspektene tok jeg med meg inn i neste fase. Her dannet en samskapingsworkshop med representanter fra mange ulike tjenester og etater, i tillegg til ungdommer, grunnlaget for videre idéutvikling.

Kapittel 5

Idéskaping

I dette kapitlet presenteres arbeidet med å skape idéer ut fra den innhentede innsikten. Denne idéskapingen tok utgangspunkt i en samskapingsworkshop, hvor aktører fra kommunale og statlige tjenester og ungdommer fra Forandringsfabrikken var samlet.

5.1 Tilnærming

Etter å ha pratet med en rekke brukere og innhentet store mengder innsikt, var det på tide å starte idéutviklingen. Ettersom samskaping har et stort fokus i oppgaven min og i prosjektet *Sammen om riktig hjemsted*, ønsket jeg å kickstarte idéskapningen med en workshop. Her skulle ulike aktører samles, for å sammen komme fram til gode idéer som kunne være med på å skape nye eller forbedrede eksisterende tjenester. Aktørene det var ønskelig å invitere var de jeg hadde møtt i de gjennomførte intervjuer, og i tillegg var det ønskelig å invitere noen av de aktørene det ikke hadde blitt tid til å intervjuer, slik at deres synspunkter også kunne bli med i prosessen. Sist men ikke minst, var det ønskelig å invitere ungdom som har erfaring med institusjon.

5.1.1. Kickstart

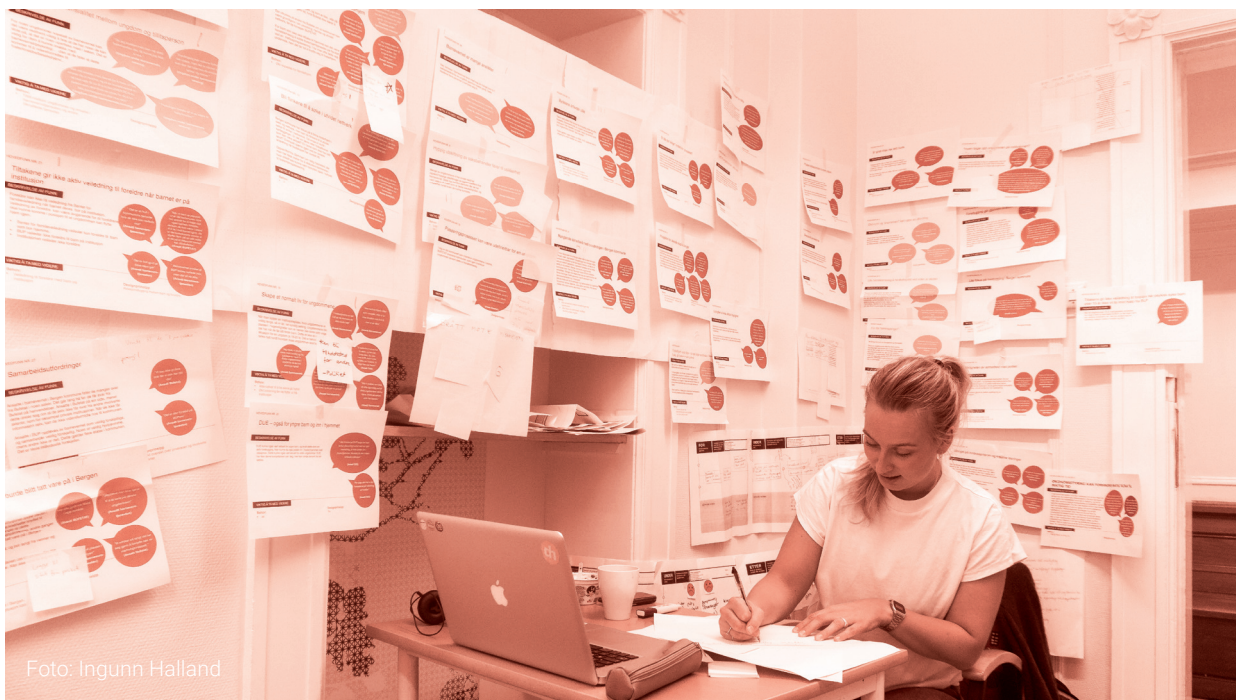


Foto: Ingunn Halland

5.2 Samskapingsworkshop

5.2.1 Planlegging av workshop

For at så mange som mulig skulle sette av tid til en samskapingsworkshop, ble datoen for denne satt allerede andre uken inn i masterprosjektet. Det ble sendt ut invitasjon til de som foreløpig sto på intervjuisten, og en forespørsel om deltakelse ble sendt til *Forandringsfabrikken*. Etter hvert som workshopen nærmet seg og intervjuisten ble utvidet, ble det sendt ut flere invitasjoner. Det var viktig å få til et tidspunkt som kunne passe for flest mulig, og workshopen ble derfor lagt til slutten av arbeidsdagen, fra to til seks. En lenger workshop hadde vært å foretrekke, men ettersom dette er et ganske stort avbrudd i arbeidsdagen til de vi inviterte, måtte vi nøye oss med en fire timers workshop.

5.2.2 Overordnet plan

Det overordnede målet ved å arrangere denne workshopen, var å samle ulike aktører som arbeider med ungdom i forbindelse med institusjonsplassering, i tillegg til ungdommer med erfaring fra institusjon, og få en diskusjon rundt de ulike funnene vi hadde gjort. Mer konkret var målet å komme fram til gode ideer som kunne bygges videre til konsepter, og som hadde innspill fra de ulike faggruppene og ungdommene som var representert. Det var et mål at idéene skulle basere seg på de funnene vi hadde gjort, men vi var åpne for innspill til funn som potensielt ikke var oppdaget i innsiktsfasen. Spesielt ettersom det var enkelte aktører vi ikke hadde rukket å intervju, og som dermed ikke hadde fått med sine innspill inn i funnarkene.

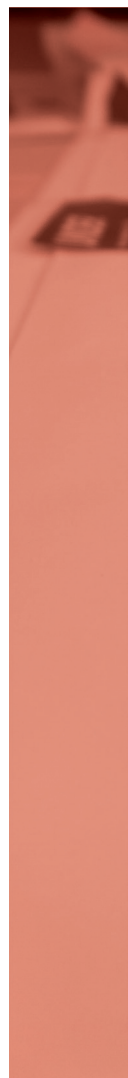
Ettersom tiden på workshopen var knapp, var det viktig å ha en klar plan for hva vi skulle gjøre i workshopen. Derfor ble et stramt tidsskjema utarbeidet, se appendiks E. Deltakerne ble delt inn i fire grupper, der gruppesammensetningen var basert på et ønske om å skape god tverrfaglighet. På forhånd utarbeidet tjenstedesigner Ingunn Halland og jeg fire personas basert på ungdommene vi hadde møtt, en til hver gruppe. Disse var selvsagt anonymisert, og personidentifiserende detaljer ble endret. Se appendiks G for personas vi benyttet oss av.

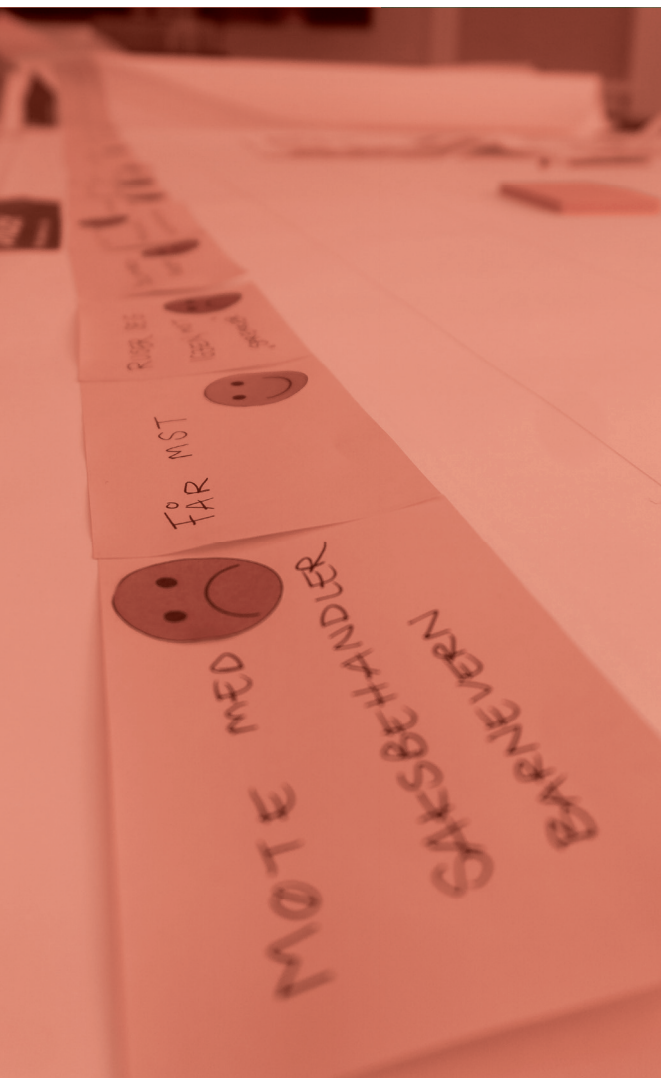
Basert på de fire personas og deres historier, utarbeidet jeg fire brukerhistorier. Dette var en mer utfyllende beskrivelse av ungdommen, hans/hennes oppvekst, situasjonen deres i dag, og deres opplevelse av dette. Bruken av brukerhistorier er en arbeidsmetode mange av de kommuneansatte er kjent med fra før, der de gjerne kaller det case. Se appendiks G for brukerhistorie.

Det ble også utarbeidet fire brukerreiser, der ungdommens og den pårørendes steg var fylt ut på forhånd. Ungdommens følelser i dette forløpet var også indikert. Vi benyttet ekstra store brukerreiser, slik at deltakerne skulle ha god plass til å utforske og identifisere prosesser.

For at de ansatte og ungdommene skulle få innsikt i de funnene vi hadde gjort i innsiktsarbeidet, valgte vi ut de funnarkene som var mest representative, og fordelte dem etter hvilke personas de var mest relevant for.

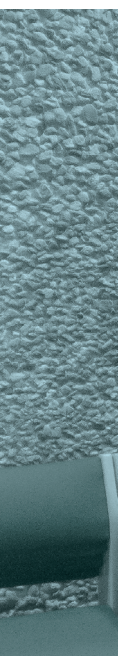
5.2.3 Forberedelse til workshop





Workshopen ble ledet av tjenstedesigner Ingunn Halland og meg, og var delt inn i fire hoveddeler. Den første delen dreide seg om å fylle ut aktører og arbeidsprosesser i brukerreisen til ungdommen. Dette var på bakgrunn av den informasjonen som kom fram i bakgrunnshistorien. Deltakerne fikk på forhånd av utfyllingen tid til å sette seg inn i brukerhistorien og personaen de hadde fått utdelt. Hensikten med utfylling av brukerreisen var å skape diskusjon rundt arbeidsprosesser og områder i brukerreisen der det er utfordringer i dagens system. I den andre delen av workshopen fikk deltakerne utdelt funnark og noen minutter til å lese over disse. På bakgrunn av det de lærte av funnarkene, skulle deltakerne ha individuell idémyldring i et par minutter, før de i fellesskap med resten av gruppen skulle diskutere disse, og komme fram til idéer som kunne implementeres før, under, og etter tjenesteforløpet i caseoppgaven. I den tredje delen av workshopen var det fokus på å videreutvikle den eller de idéene de likte best, og konkretisere disse mest mulig i et idéutviklings skjema (se appendiks J). I denne delen av workshopen kom tre representanter fra *Forandringsfabrikken* inn i workshopen, og rullerte mellom bordene. De ga sine tilbakemeldinger på idéene, og hva som var viktig fra deres perspektiv. I den fjerde delen av workshopen skulle deltakerne fylle inn den nye idéen sin i en optimal brukerreise for den persona de hadde fått utdelt, men dette ble det dessverre ikke tid til. Vi lot heller gruppene fullføre ideene sine så godt som mulig, med gode innspill fra *Forandringsfabrikkens* ungdommer. Til slutt presenterte alle gruppene resultatene sine i plenum.

5.2.4 Strukturen

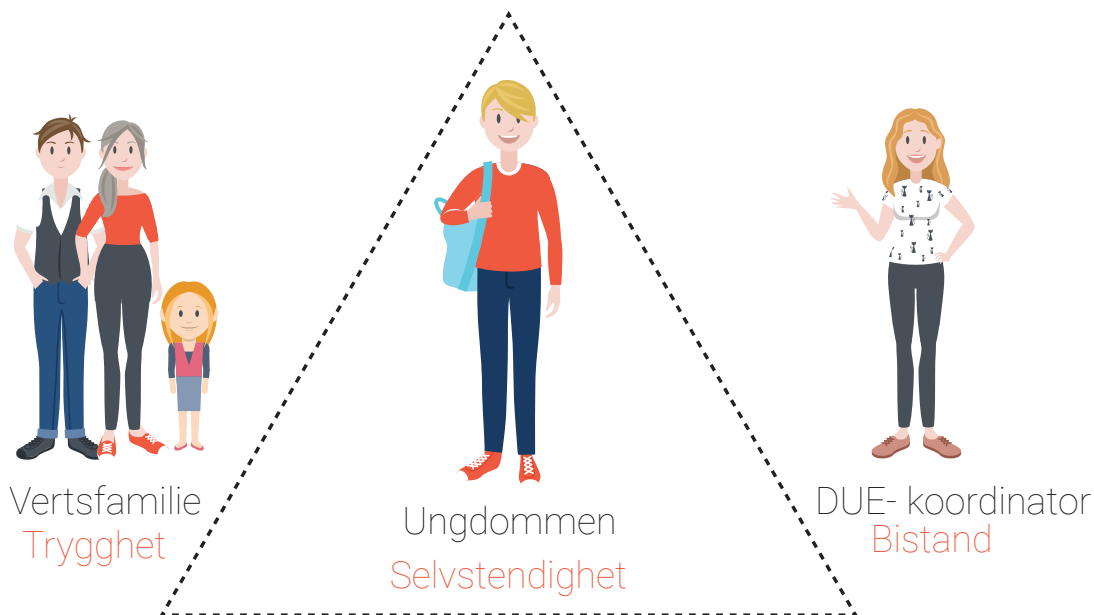




5.3 Resultater fra workshop

Alle gruppene utviklet og presenterte minst en idé hver, mens to av gruppene hadde to idéer som de presenterte. Idéene som ble presentert beskrives videre her, med fokus på hvilke utfordringer som vil løses, hva som kreves for å implementere idéen, og hvilke gevinster man kan forvente. Med gevinster menes et utbytte eller en fortjeneste som man kan forvente å få ved implementering av idéen.

5.3.1 Seks idéer



Illustrasjon 11: Illustrasjon av konsept 1

1: Kommunale husvertsfamilier i kombinasjon med DUE

I denne idéen er det tanken at en ungdom som i utgangspunktet hadde bodd på institusjon eller alene i en leilighet heller skal bo i en kjeller- eller loftsleilighet hos en familie, og i tillegg skal ungdommen motta hjelp og støtte fra en DUE- koordinator. Ungdommen skal føle at han/hun er en del av en normalisert tilværelse ved å bo i tilknytning til en familie, og samtidig motta hjelp og støtte til koordinering og navigering av offentlige tjenester fra en DUE- koordinator. Familien fungerer som en trygg base, og DUE- koordinatoren som en aktiv veileder og hjelp i systemiske prosesser. I tillegg fungerer koordinatoren som en utenforstående å snakke med.

Utfordringer som vil løses ved denne idéen:

- Betyggende for en ungdom å ikke bo helt alene i ung alder
- Forebygge ensomhet hos ungdom ved at noen alltid er tilgjengelig
- Forebygge utenforskap

Hva kreves for å implementere idéen?

- Aksept for økt bruk av DUE- tiltaket i barnevern og stat
- Rekruttering av vertsfamilier
- Felles veiledning
- Aksept for økt kostnad

Gevinster:

- Unngått (re)plassering av ungdom på institusjon
- Redusert plasseringstid hvis ungdommen kan fases ut tidligere
- Saksbehandler kan ha mer fokus på selve saken, hvis DUE- koordinatoren kan gi supplerende støtte og veiledning
- Dette vil være et billigere alternativ til institusjon
- Mer helhetlig og trygg utskrivningsfase fra institusjon dersom dette kan være et alternativ

2: Systematisert botrening i institusjoner

Botrening vil si opplæring og trening på ferdigheter en ungdom må ha for å bo alene. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til: husvask, økonomi, matlaging og selvstendighetstrening. Dette gjennomføres i noen institusjoner i dag, men det stor variasjon i kompetansen til ungdom som kommer fra ulike institusjoner. Derfor ønsket denne gruppen at det skulle vært et mer standardisert løp i institusjoner, slik at ungdommer på de fleste institusjoner kunne ha de samme forutsetninger for å lykkes, og at man kunne kvalitetssikre denne opplæringen i større grad. Gruppen presiserte at det er viktig å ikke bare lære ungdommene de praktiske ferdighetene, men også å motivere dem til å lære, og til å benytte lærdommen. Gruppen så for seg et trefaseløp, der man aller først flytter inn på en felles avdeling sammen med andre beboere. Her kan man bo en stund, og etterhvert få mer ansvar, før man flytter ut i en treningshybel. Her får man i stor grad samme oppfølging som inne på avdelingen. Dette leddet kan også droppes dersom ungdommen blir vurdert som egnet til å flytte rett til neste steg, som er en egen leilighet. Denne leiligheten kunne enten være på institusjonsområdet, eller på et annet sted. Det burde i denne leiligheten fortsatt være en grad av oppfølging fra institusjonen.

Utfordringer som vil løses ved denne idéen:

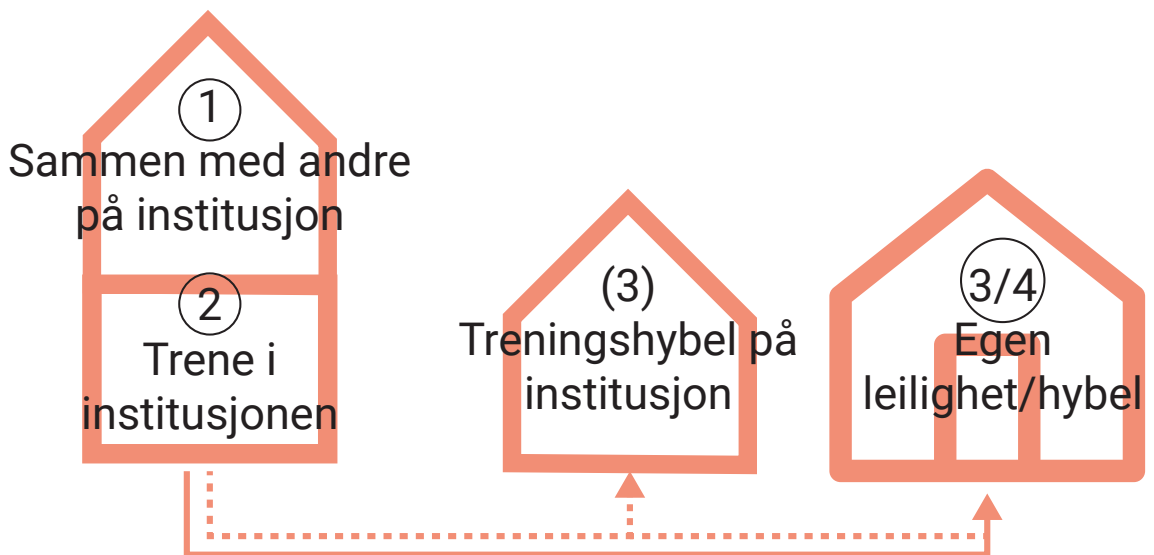
- Økt oversiktighet i prosessen rundt utflytting og tiden før
- Smidigere overgang ut fra institusjon
- Forebygge utflytningvegning
- Ungdommer vil ikke mangle praktiske ferdigheter etter institusjonsplassering

Hva kreves for å implementere idéen?

- Utvikling av et opplegg
- Flere treningshybler
- Motivering av ungdom og ansatte

Gevinster:

- Dersom raskere utflytting: kostnadsbesparende
- Ungdommene kan få økt medvirkning i egen utvikling
- Raskere og bedre vei til en selvstendig tilværelse
- Gode overganger



Illustrasjon 12: Illustrasjon av konsept 2

3: Min sirkel, et verktøy for bedre kartlegging

Min sirkel er en idé til et arbeidsverktøy som ungdom og tjenesteytere kan benytte sammen. De kan kartlegge hvem som er tilstede rundt ungdommen, om ungdommen eventuelt mangler noen, og bruke dette verktøyet aktivt dersom noen faller fra. Dette kan også være en støtte opp mot fosterhjem som trenger ekstra assistanse. Gruppen foreslo at dette kunne være en slags app eller it- verktøy, der ungdommen i samarbeid med barnevernet legger inn de personene de mener er viktige, og at programvaren synliggjør dersom det burde vært flere til stede, og dersom noen faller fra. Et viktig poeng var at dette verktøyet skulle kunne brukes av flere ulike aktører, og på den måten også skape oversiktighet på tvers av etater. Dette medfører også at ungdommen slipper å gjenta seg til flere ulike instanser.

Utfordringer som vil løses ved denne idéen:

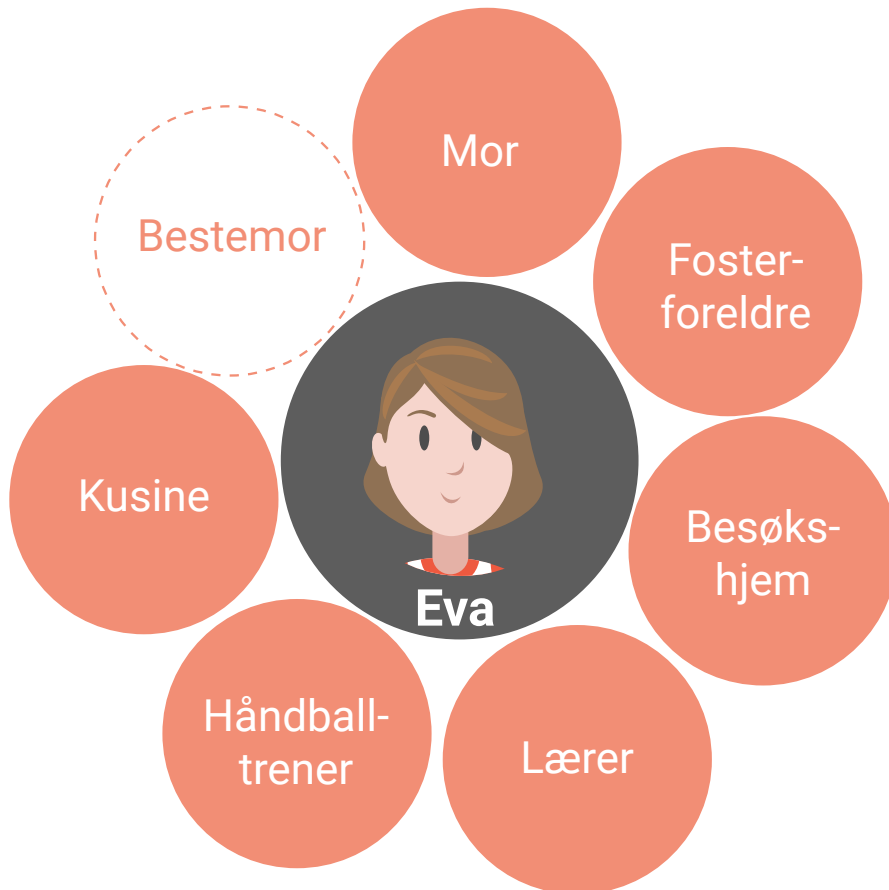
- Uoversiktighet rundt hvem som er der for ungdommen
- Mye omorganisering av tjenestetilbud rundt en ungdom når den mangler ressurspersoner rundt seg

Hva kreves for å implementere idéen?

- Økt bruk av nettverkskartlegging
- Ny metodikk for bruk av nettverkskartlegging
- Fokus på å benytte dette verktøyet i flere ledd

Gvinster:

- Man slipper å bruke unødvendig tid på å lete etter ressurspersoner
- Økt stabilitet for ungdommen
- Økt trygghet for ungdommen
- Mindre følelse av å være alene



Illustrasjon13: Illustrasjon av konsept 3

4: Ildsjelen, frivillig hjelper som kjenner systemet

Idéen om en ildsjel baserer seg på at ungdommen skal ha en egen trygghetsperson som har kunnskap om systemet, og som følger ungdommen på tvers av tjenester. Denne personen skal "være på barnets side" og ikke løpe andre instansers ærend. Dette kan være en pensjonert saksbehandler, lærer, eller annet fagpersonell. Disse frivillige personene skal gjøres tilgjengelig for ungdommene, slik at de selv kan få velge en de vil trives med. Disse personene kan gjøres tilgjengelig gjennom en nettside, eller en app.

Utfordringer som vil løses ved denne idéen:

- Ungdommen vil kjenne seg tryggere på at han/hun forstår det myndighetene/kommunen ønsker å formidle

Hva kreves for å implementere idéen?

- Plan for rekruttering av ildsjeler
- Kvalitetssikring av ildsjeler
- Utarbeiding av rutiner for ildsjelene

Gevinster:

- Lavere grad av omgjøring av vedtak dersom ungdommen ikke har følt seg hørt og klager på vedtaket.
- Frigitt tid til saksbehandleren
- Ungdommen er sikker på å bli hørt
- Sikrer aktiv medvirkning fra ungdommens side



Illustrasjon 14: Illustrasjon av konsept 4

5: Tobasesystem, avlastning utenfor hjemmet

Denne idéen baserer seg på et såkalt to-basesystem. Tanken er at familier kan få tilbud om omfattende hjelp fra fagpersonell både i hjemmet og i en sekundærbase, i de tilfellene der er forsvarlig. Denne sekundærbasen kan benyttes av både foreldre og barn. Dersom man ser for seg et tilfelle med en utfordrende ungdom, kan man tenke seg at denne ungdommen flyttes ut i denne sekundærbasen for en periode, og får oppfølging der. Familien som fortsatt bor hjemme, vil få oppfølging i hjemmet. Etter at situasjonen har stabilisert seg, kan ungdommen flytte hjem igjen. Dersom det er en *foresatt* utfordringen ligger hos, kan denne flytte til sekundærbasen for en stund, mens barnevernsrepresentanter flytter inn i hjemmet og tar seg av barna der. Den foresatte vil få profesjonell oppfølging på sekundærbasen.

Utfordringer som vil løses ved denne idéen:

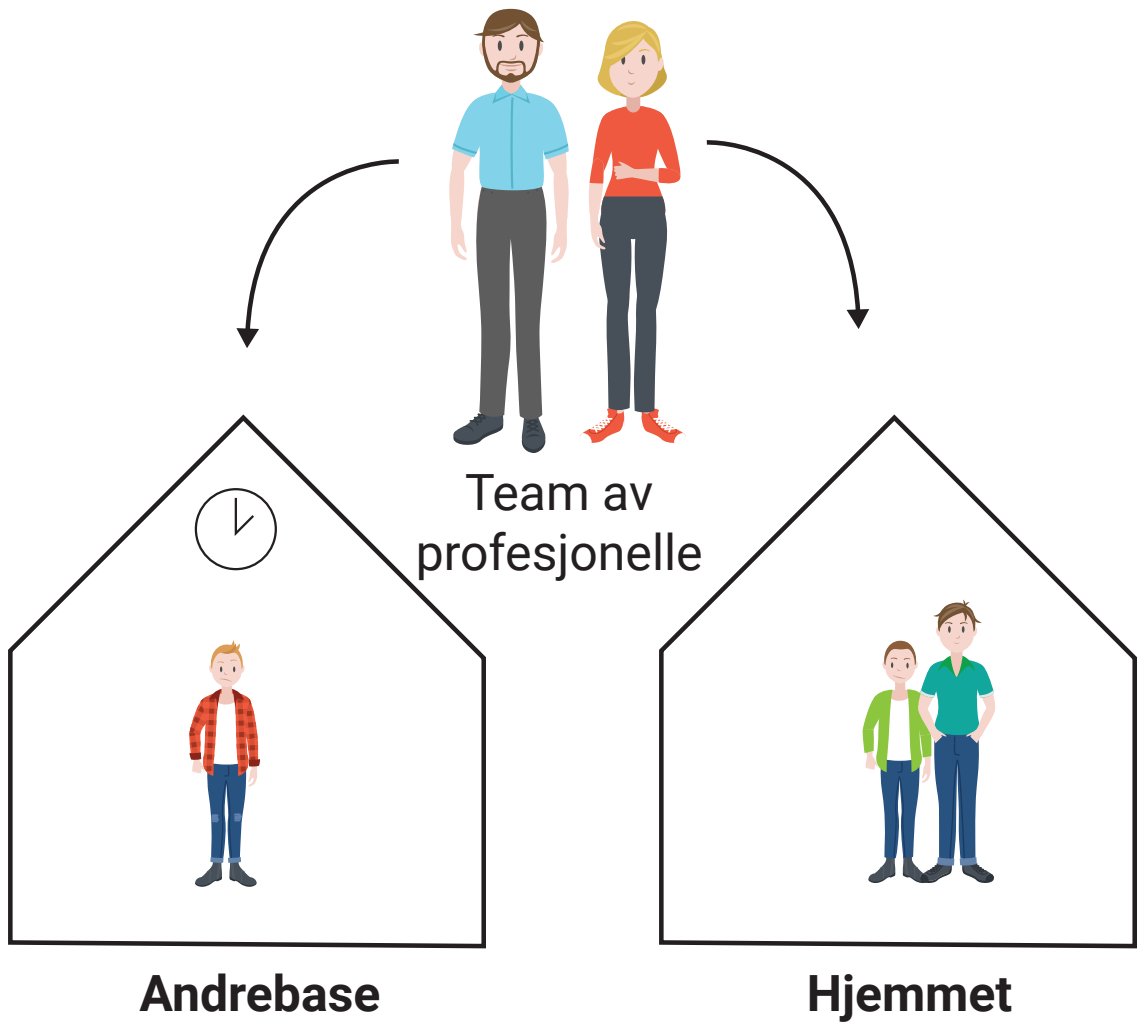
- Unngåtte plasseringer
- Man sikrer kontinuitet for ungdommen og familien (skole, venner, familie, fritid)
- Unngår permanent flytting

Hva kreves for å implementere idéen?

- Nytenkning rundt behandling
- Kvalitetssikring
- Rutiner som sikrer at dette er noe ungdommen virkelig ønsker

Gvinster:

- Antatt rimeligere enn en langtidsplassering
- Kortere saksbehandlingstid ved å jobbe inn i hjemmet
- Få til en varig god løsning for hele familien
- Kontinuitet og stabilitet
- Ungdom og familie unngår flytting, og beholder dermed nettverk og relasjoner



Illustrasjon 15: Illustrasjon av konsept 5

6: Brobyggeren, hjelp inn i fosterhjem i krevende perioder

Denne idéen er rettet mot fosterfamilier, og fokuserer på midlertidig ustabilitet hos fosterfamilier, som for eksempel ved graviditet eller dødsfall. Med midlertidig ustabilitet menes det at dette er situasjoner som er utfordrende for en periode, men som passerer. Etter at denne midlertidige krisen har passert, skal man kunne leve som en familie igjen. Tanken er da at man *i* og *rundt* fosterhjem må ha fokus på hva som kjennetegner midlertidige kriser, og hvordan man ved hjelp av forskjellige hjelpetiltak inn i fosterhjemmet, og økt kartlegging av nettverket rundt fosterfamilien kan fremskaffe hjelp som vil få familien gjennom denne tunge perioden. Slik kan man unngå at fosterhjemmet "sprekker". Dette kan gjennomføres ved økt kartlegging og kursing av fosterfamilier og personell som arbeider opp mot disse, og ved utarbeiding av prosedyrer for ulike tilfeller. Tanken er at man kan "bygge en bro" over den vanskelige perioden, for å sikre en god hverdag for hele familien etter at "krisen" er over.

Utfordringer som vil løses ved denne idéen:

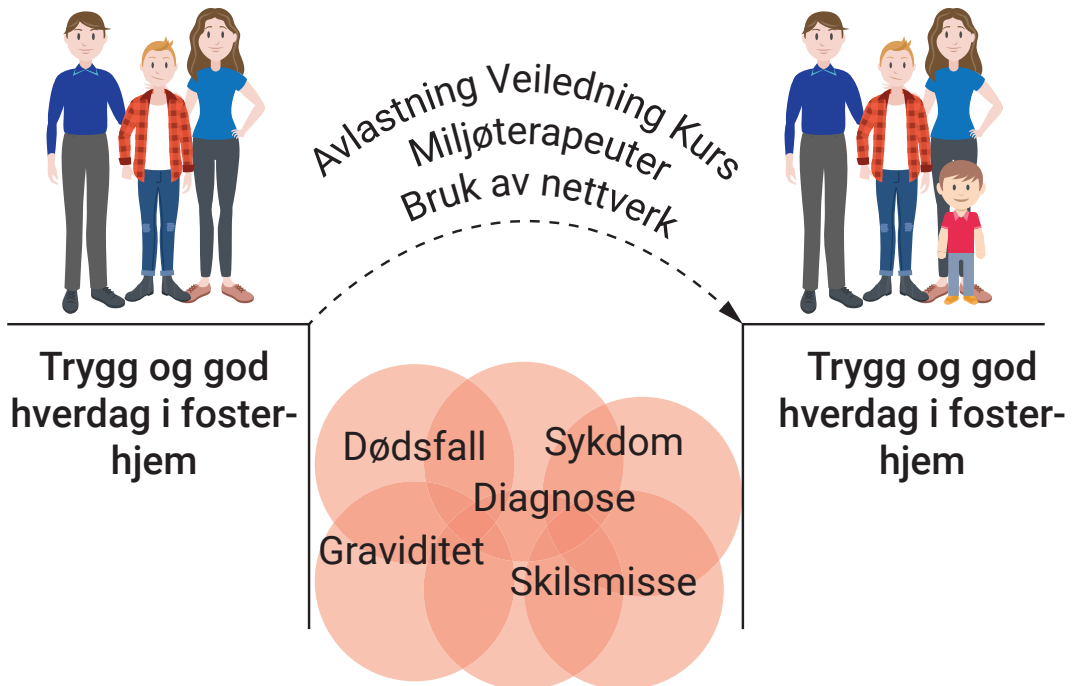
- Man unngår at fosterhjem må gi tapt og si fra seg ansvaret for ungdommen

Hva kreves for å implementere idéen?

- Kursing og veiledning
- Kartlegging av ressurser rundt det enkelte fosterhjem
- Kartlegging av behov
- Utarbeiding av rutiner for oppfølging

Gevinster:

- Unngå at ungdom må flytte fra tiltak til tiltak
- Unngår permanent flytting for ungdommen
- Unngår en eventuell institusjonsplassering
- Man kan ta vare på de gode fosterfamiliene som finnes
- Fosterfamilien kan unngå en følelse av å "gi opp"



Illustrasjon 16: Illustrasjon av konsept 6

5.4 Oppsummering og evaluering

Gjennomføringen av workshopen gikk totalt sett veldig bra, og jeg fikk seks gode konsepter som jeg kunne arbeide videre med. Det både så og hørtes ut som om folk koste seg, selv om det begynte å nærme seg slutten av en lang arbeidsdag.

Det som viste seg å være mest utfordrende i workshopen, var å holde kontroll på tiden og å pushe deltakerne videre. De brukte en del lengre tid på oppgavene enn det vi hadde sett for oss på forhånd. Dette gjorde at hele tidsskjemaet forskjøv seg, og vi hadde ikke tid til å gjennomføre den siste øvelsen der deltakerne skulle fylle ut den nye idéen i en brukerreise. En av tingene som skilte seg ut i denne workshopen, i motsetning til andre jeg har ledet før, var at deltakerne her så ut til å ha litt vegring for å fylle ut idéer på post- its. Det virket som om mange trengte bekreftelse fra resten av gruppen sin på at det var en god idé, før de våget å skrive den ned og henge den opp. Dette til tross for flere oppfordringer fra Ingunn og meg til å "kaste ut idéer" uten å sensurere. Brukerreisen bød også på noen utfordringer, da deltakerne diskuterte lenge før de førte inn hvilke aktører som hadde vært involvert, under del 1 av workshopen. Begge disse tingene var nok medvirkende faktorer til at tidsplanen ble forskjøvet. Ettersom tidsplanen ble forskjøvet, besluttet Ingunn og jeg å droppe den siste utfyllingen av den ideelle brukerreise med den nye idéen, og lot dem heller jobbe godt med idéarkene sine.

Vi hadde fått til en god tverrfaglighet i alle gruppene, og sammensetningen så ut til å fungere godt. Det jeg derimot merket var at det i enkelte tilfeller så det ut som om noen av deltakerne var redd for å si noe feil, ettersom de hadde medlemmer i gruppen som gjerne var i en lederposisjon.

5.4.1 Utfordringer

5.4.2 Gruppesammensetning

5.4.3 Forandringsfabrikkens deltakelse

Deltakerne fra *Forandringsfabrikken* hadde dessverre ikke mulighet til å delta på mer enn de to siste timene av workshopen. Dette var på grunn av de nye fraværsreglene i den videregående skole, og deres tilstedeværelse ble dermed litt begrenset. De fikk likevel kommet med gode innspill til idéene som gruppene hadde utviklet, og gruppene tok tilbakemeldingene fra institusjonsproffene til etterretning. Det hadde vært ønskelig med flere ungdommer, minst fire, slik at de heller kunne satt seg mer inn i en gruppe sin idé, i stedet for å rullere mellom gruppene. En av deltakerne fra barnevernstjenesten var særlig fornøyd med deltakelsen fra *proffene*, og kommenterte:

**” Vi burde jo ha et formalisert samarbeid med
Forandringsfabrikken, dette var jo kjempenyttig!”**

5.4.4 Tilbakemelding fra deltakere

For å evaluere ut hva deltakerne syntes om workshopen sendte jeg ut et spørreskjema til de ansatte som deltok, og gjennomførte en kort oppsummeringssamtale med deltakerne fra *Forandringsfabrikken* direkte etter workshopen.

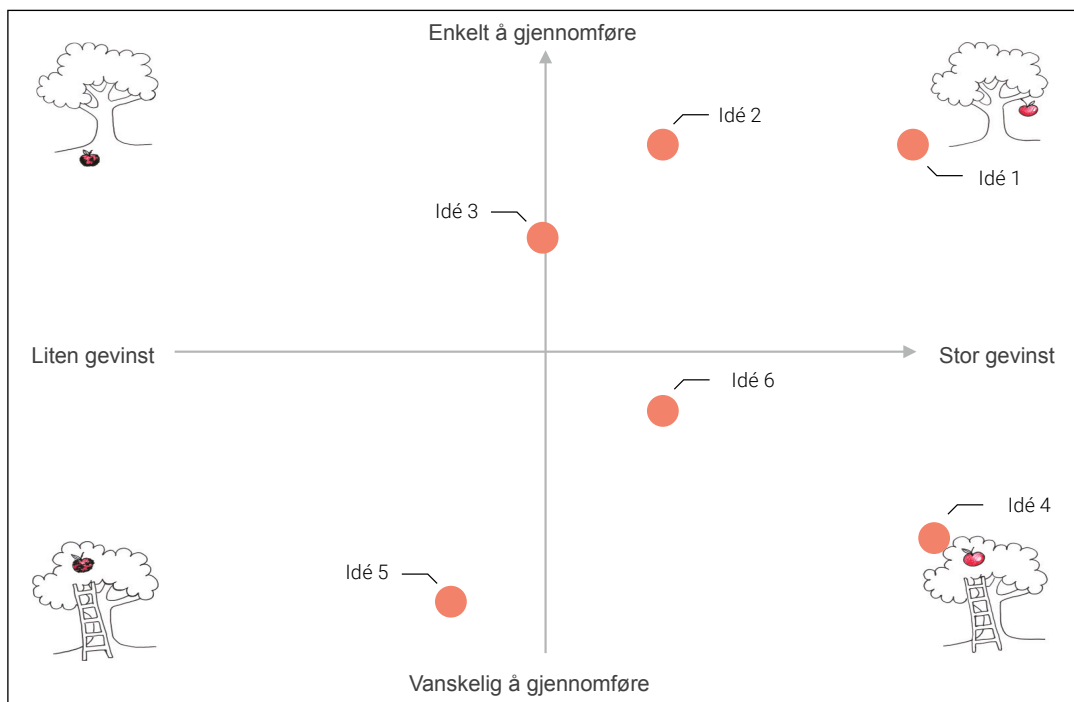
Basert på samtalen med deltakerne fra *Forandringsfabrikken*, virket det som de syntes det hadde vært spennende å få diskutere viktige tema med mange ulike personer som arbeider med dette til daglig. De følte seg godt ivaretatt av gruppene, men følte de hadde vært med for kort tid. I tillegg til denne samtalen sendte jeg ut et spørreskjema til disse ungdommene via en kontaktperson i *Forandringsfabrikken*. Jeg har i skrivende stund ikke mottatt noen tilbakemeldinger.

Til de ansatte som deltok i workshopen sendte jeg via mail ut et anonymt spørreskjema. Det var totalt 19 inviterte, og jeg mottok 8 svar på spørreskjemaet.

Spørsmålene

1. Hvilken av øvelsene i workshopen likte du best?
2. Hva opplevde du som mest positivt med workshopen?
3. Hva synes du om denne formen for samskaping?
4. Har du innspill til noe vi kunne gjort annerledes en annen gang?
5. Har du noen tanker eller idéer du ikke fikk formidlet i workshopen?

Basert på tilbakemeldingene, var de mest populære øvelsene utfylling av brukerreisen, og utfylling av idéarkene. Det var i disse øvelsene det virket som om det var mest engasjement i gruppene, så dette stemmer godt overens med det jeg observerte. Det som ble rapportert som mest positivt i workshopen, var at deltakerne fikk benytte seg av nye verktøy, og at de gjennom tverrfaglig diskusjon ble inspirert til nye idéer. Denne formen for samskaping ble positivt mottatt av alle som besvarte spørreskjemaet, og de kommenterte at det var spesielt nyttig fordi det bidro til systematisering av tanker rundt utviklingsarbeid. Det deltakerne mente kunne vært annerledes, var at vi kunne hatt mer tid per oppgave, og at ungdommene kunne vært med lenger. Disse to punktene er jeg veldig enig i, men det var dessverre strukturelle rammer som gjorde at dette ikke lot seg gjennomføre.



- | | |
|---|--|
| 1: Kommunal husvertsfamilie i kombinasjon med DUE | 4: Ildsjelen, frivillig hjelper som kjenner systemet |
| 2: Systematisk botrening i institusjoner | 5: Tobasesystem, avlastning utenfor hjemmet |
| 3: Min sirkel, et kartleggingsverktøy | 6: Brobyggeren, hjelp inn i fosterhjem i krevende perioder |

Illustrasjon 17: Illustrasjon som viser ressursgruppens prioritering av de seks idéene

5.5 Presentasjon for ressursgruppen

5.5.1 Hvordan snevre inn fra seks konsepter

Etter workshopen, hadde jeg seks utgangspunkt for konsepter. Disse var av varierende implementerbarhet og relevans for prosjektet, og for å snevre inn til den eller de jeg skulle arbeide videre med, ønsket jeg tilbakemeldinger fra ressursgruppen. Jeg var enten åpen for å arbeide videre med en eller flere av idéene i sin rene form, eller for en sammenslåing av elementer fra ulike idéer.

5.5.2 Ressursgruppens prioriteringer

Etter å ha bearbeidet konseptene fra workshopen ved å digitalisere, illustrere og i noen tilfeller generalisere dem, ble de presentert for ressursgruppen. Med generalisering menes at ideer som ble formulert som en app heller ble presentert som et hjelpemiddel eller et verktøy, for å sikre at gruppen fokuserte på kjernen i idéen, heller enn på den praktiske utførelsen av den. Etter å ha blitt presentert for idéene, ble det gjennomgått en diskusjon rundt disse. Det var flere av idéene som fikk gode tilbakemeldinger, spesielt innføring av husvertsfamilie + DUE, og botrening i institusjon. Det var også noen som fikk mer splittede eller negative tilbakemeldinger, som idéen om et tobasesystem.

Etter denne presentasjonen, oversendte jeg en matrise via mail, se figur på side 88. Denne skulle hver og en i ressursgruppen plassere de presenterte idéene i, etter hvordan de så på idéenes potensiale. Denne matrisen er hentet fra samveis(2016c), og har en akse for hvor lett gjennomførbar idéen er, og en akse for hvor stor effekt idéen kan skape. Resultatene kan sees i figuren til venstre.

5.6 To vinnere

Basert på rangeringen av idéene i matrisen fra Samveis, var de to idéene som fikk mest samstemte og positive tilbakemeldinger idéen om *husvertsfamilie + DUE*, og idéen om *systematisert botrening i institusjoner*. Sammen med prosjektledergruppen, bestemte jeg meg for å arbeide videre med disse to idéene.

Bakgrunnen for at disse to vant fram er hovedsakelig at de to ble ansett som mest relevante og hensiktsmessige i den konkrete utfordringen i prosjektet *Sammen om riktig hjemsted*. De takler utfordringen med institusjonsplassering på hver sin måte: Husvertsfamilier + DUE kan anses som et direkte alternativ til institusjonsplassering. Dette er en idé som passer til de ungdommene der fosterhjem blir for tett, men som alle helst ikke bør bo alene. Dette kan også være en mildere overgang for ungdom som skal ut fra institusjon, og som vegrer seg for å flytte ut og bo alene. Idé to, systematisert botrening i institusjon, kan potensielt gjøre ungdom tryggere på seg selv og sin evne til å lykkes utenfor institusjonsrammene. På den måten kan denne idéen både gjøre overgangen ut i en selvstendig tilværelse enklere og tryggere, og man kan se for seg at den kan være med på å forebygge en eventuell replassering dersom ungdommen blir tilstrekkelig trygg på det å være utenfor en institusjonshverdag.

5.6.1 Beslutning

5.6.2 Bakgrunn

5.7 Elementer fra andre idéer som kan inkluderes

Selv om det var fire idéer som ikke kom til å videreutvikles, trakk jeg ut elementer fra noen av disse idéene. Dette var fordi jeg synes de hadde var viktige poeng som kunne være interessante i den videre utviklingen av de to valgte idéene.

5.7.1

Min sirkel

3: Min sirkel, et verktøy for bedre kartlegging

Det fine med denne idéen var at den søkte å skape oversiktighet både for ungdommen, og for de som arbeider opp mot ungdommen. Den skulle forhindre brå overganger ved å ha oversikt over hvem som er tilgjengelig for ungdommen. Dette er aspekter jeg ønsket å ta med videre i utviklingen.

5.7.2

Brobyggeren

6: Brobyggeren, hjelp inn i fosterhjem i krevende perioder

Denne idéen ønsket å hjelpe fosterfamilier over vanskelige tider ved å tilby *ekstra hjelp i perioder*, og denne tankegangen er noe jeg ønsket å ha med videre. Overgangsfaser er sårbare for ungdom, og de trenger kanskje *ekstra* og *mer intensiv* hjelp for kortere perioder, særlig i forbindelse med overgang fra f.eks institusjon og ut i egen hybel.

Kapittel 6

Konseptutvikling

Dette kapitlet tar for seg videreutvikling av de to utvalgte idéene fra samskapingsworkshopen. Arbeidet med å konkretisere disse idéene basert på ytterligere samskaping presenteres, og viktige elementer å ta hensyn til ved endelig utforming av disse løsningene diskuteres.

6.1 Videre samskaping

I fortsettelsen av arbeidet med disse to utvalgte idéene, husvertsfamilier + DUE og systematisert botrening, ønsket jeg å fortsatt ha fokus på samskappingsarbeid. Det ble derfor opprettet kontakt med utekontakten som har ansvar for DUE- tiltaket, og en statlig omsorgsinstitusjon. Videre ble det gjennomført to samskappingsworkshoper, én for hver av idéene. I tillegg innhentet jeg informasjon i form av et intervju med en familie som kunne tenkes å passe til å være husvertfamilie.

6.1.1 Tilnærming



Foto: Henrikke Haugan

6.2 Husvertsfamilier + DUE

6.2.1 Fokus og planlegging av workshop

For å videreutvikle idéen ønsket jeg å få på plass en samskappingsworkshop med representanter fra DUE, potensielle husvertsfamilier, og eventuelt ungdommer som kunne tenkes å bo i et slikt tiltak. I forhold til tidsaspektet ble det vanskelig å inkludere ungdommer og potensielle vertsfamilier i denne workshopen, men jeg fikk på plass en to timers workshop sammen med tre representanter fra DUE- tiltaket. I tillegg intervjuet jeg en potensiell familie i etterkant av workshopen.

I workshopen var hovedfokus på å utvikle en brukerreise for idéen. I tillegg ble det fokusert på målgruppe for tiltaket, rollefordeling mellom DUE- koordinator og husvertsfamilie, rekruttering av familier, og navn til tiltaket.

Videre beskrives hovedpunkter som kom fram av diskusjonene under workshopen.

6.2.2 Navn

Da idéen først ble foreslått, var den titulert husvertsfamilie + DUE. Familien som skulle ha en ungdom boende hos seg, var altså kalt en husvertsfamilie. Husvertsfamilier er et tiltak som tidligere har eksistert (se hovedfunn nummer fem, på side 54), og dermed har noen konnotasjoner knyttet til seg, hovedsakelig positive. Likevel ble det sett som hensiktsmessig å gå bort fra dette navnet, ettersom dette er tiltenkt å være et noe annerledes tiltak. For å ikke å villedde noen, valgte vi foreløpig å omdøpe konseptet til DUE-familie. DUE er en innarbeidet terminologi i kommunen, og har mange positive konnotasjoner. Inkluderingen av DUE i navnet var også for å understreke at denne husvertsfamilien blir en del av et større fellesskap under veiledning fra DUE. Det er også for å unngå forvirring når interesserte familier skal søke om informasjon på nettet. Søker man etter husvertsfamilie får man for det meste opp informasjon om vertsfamilier for utvekslings elever i utlandet, og det vil være vanskelig å skulle konkurrere mot dette i søkemotorer.

Da denne idéen ble presentert for prosjekt- og ressursgruppen ble det kommentert at dette ville være et fordyrende tiltak dersom det ikke *kun* var et alternativ til institusjonsplassering, men ble et "kjekt å ha" tiltak. Det er derfor viktig å ha en klar målgruppe for dette tiltaket, slik at ungdom som kan klare seg fint i egen leilighet ikke tilbys DUE-familie. Noen kriterier ble derfor utarbeidet, se under.

6.2.3 Målgruppe

Tiltaket kan tilbys til de ungdommene som

- Er frivillig plassert, og hvor utfordringen hovedsakelig ligger i omsorgen fra de foresatte
- Egentlig er for ung til å flytte for seg selv (16-17 år), og som i lys av dette kan ha behov for mer voksenkontakt, trygghet og omsorg, enn det å bo alene kan gi
- Har behov for inkludering og tilhørighet, som de ikke vil få ved å bo alene
- Synes fosterfamilie blir for "tett på", og som trenger litt fysisk avstand til andre, samtidig som de har behov for oppfølging og inkludering
- Flørter med rus, og kan tenkes å eskalere på en institusjon

Det er viktig å få på plass en gjensidig tillitt mellom ungdom, DUE-koordinator, og familie. Denne tilliten må bunne i en gjensidig respekt. Før man foretar en innflytning må ungdommene og familien møtes, og ungdommen må ha en *reell* mulighet til å takke nei til å flytte inn til denne familien, dersom han /hun merker at kjemien ikke stemmer. Det er her *kun* ungdommen som har anledning til å takke nei, ettersom familiene som blir valgt ut til å være DUE- familier må si seg villig til å ta i mot den ungdommen de får. Dersom familier skulle velge og vrake blant ungdommer, kunne dette ført til ubehagelige situasjoner for ungdom som kanskje allerede har opplevd avvisning. DUE ønsker uansett å rekruttere såpass universelle familier, at de kan ta i mot ungdommer av ulik bakgrunn, og med ulik grad av problematikk.

6.2.4 Tillitt og matching

Bergen kommune har allerede prosedyrer og et godt utarbeidet nettverk for rekruttering av fosterhjem. Tanken er å benytte seg av noe av dette nettverket. For eksempel har kommunen avtaler om annonsering i aviser, og DUE har god erfaring fra tidligere med å benytte seg av dette.

6.2.5 Rekruttering og godkjenning

I tillegg til å rekrutteres, må familiene også godkjennes av DUE. Familiene må derfor ha politiattest, leiligheten de ønsker å leie ut må godkjennes, og de må stille til et eller flere personlige intervjuer før de kan få en endelig godkjenning.

6.2.6
Kompetanse som må på plass

DUE er relativt godt utrustet for å sette i gang et tiltak av denne typen, og de mener at de har nok tilgjengelige koordinatorene foreløpig. I tillegg til koordinatorene, vil de trenge en prosjektkoordinator eller prosjektleder som kan ha ansvaret for å rekruttere og følge opp familiene. Etter en eventuell oppskalering av tiltaket må de ta en vurdering på om de må ansette flere.

En annen kompetanse som må på plass, er en person som har kompetanse på godkjenning av leiligheter. Dette gjelder hovedsakelig teknisk standard. Her tenkes det som en mulighet å inngå et samarbeid med Bergen kommune, for eksempel *Etat for bygg og eiendom*.

6.2.7
Pilot med fem familier

I første omgang for å få dette tiltaket opp og gå, må det på plass en pilot med fem gode familier. Dette må være familier som skiller seg spesielt positivt ut, har samme visjon for fremtiden til tiltaket som DUE og som kan være kulturbærere for denne tjenesten.

6.2.8
Rollefordeling

For å få en god flyt i tjenesten og for å sikre best mulig oppfølging av ungdommen, er det nødvendig med en god ansvarsavklaring mellom DUE, familien og ungdommen. Den ansvarsfordelingen som er tenkt hensiktsmessig, er illustrert på side 99.

6.2.9
DUE- familie uten DUE-koordinator?

Et viktig spørsmål som dukket opp i workshopen, var om dette tiltaket kunne tilbys uten DUE-koordinator, altså at en ungdom kun bor hos en vertsfamilie, uten ekstra støtte fra en DUE-koordinator. Representantene fra DUE tror ikke at dette er mulig. Basert på erfaring med målgruppen for idéen, er dette ungdom som kommer til å trenge ekstra assistanse rundt koordinering av andre offentlige tjenester.

6.2.10
Evaluerings av workshop

Ettersom tiden og muligheten til å få gjennomført denne workshopen var knapp, ble det som nevnt innledningsvis kun mulig å gjennomføre workshopen med representanter fra DUE. Det hadde selvsagt vært ønskelig å ha med flere aktører, men ettersom idéen på dette tidspunktet var på et systemnivå, ble det likevel en vellykket workshop. Mange gode punkter kom på plass,

og grunnlaget for en godt tiltak med tilhørende brukerreise ble lagt.

På bakgrunn av at det ikke var gjennomførbart å få på plass en potensiell DUE- familie i workshopen, ønsket jeg å gjennomføre et intervju med en slik familie for å høre hva de kunne ønske seg i et samarbeid av denne typen. Jeg kontaktet derfor en familie som tilfredsstillende de materielle kravene til å være husvertsfamilie; de har en loftsleilighet over boligen sin som de leier ut. Denne familien er altså ikke godkjent av kommunen på noen måte, men jeg anser likevel deres innspill som verdifulle i denne sammenhengen.

Det ble gjennomført en samtale med mor og far i denne familien, der jeg forklarte konseptet. Vi hadde en diskusjon rundt hva de ville ønske fra en ungdom, fra DUE, og fra barnevernet i en slik situasjon.

Det som var det tydeligste behovet for familien var et ønske om oversiktighet og forventningsavklaring, slik at ingen skulle tråkke på hverandres tær. Dette ønsket de gjerne i en formalisert versjon, som en slags utvidet husleieavtale som ble utarbeidet i samarbeid med DUE og med ungdommen. De ønsket ikke å ha noe videre kontakt med Barnevernet. Ønsket var at å være en DUE- familie skulle oppleves som å ha et familiemedlem boende i loftsleiligheten; som hadde en selvstendig tilværelse, men som følte det naturlig å besøke dem et par ganger i uken, eller omvendt. Denne familien ønsket også å føle at de var en del av et fellesskap, der de kunne møte andre DUE- familier på en form for sosiale arrangementer, og diskutere og dele erfaringer. I tillegg skulle familien gjerne visst litt om ungdommens bakgrunn, slik at de kunne vite om det var tema eller situasjoner de skulle unngå.

På bakgrunn av brukerreisen som ble utviklet i denne workshopen, hensyn på de kommentarer og opplysninger familien kom med, lærdom fra intervjuer og funn gjort i innsiktsfasen, utviklet jeg et ferdig konsept. Dette konseptet presenteres og illustreres i neste kapittel.

6.3.1 Samtale med en potensiell DUE-familie

6.3.2 De viktigste punktene

6.3.3 Utvikling av endelig konsept



Utekontakten, DUE

- Koordinere de offentlige tjenestene til ungdommen (NAV, barnevern, BUP, PPT osv.)
- Profesjonelt miljøterapeutisk ansvar
- Ungdommen skal ha mulighet til å ringe koordinatoren sin dersom det er noe
- Tilby veiledning av DUE- familier hver sjettede uke, enten individuelt, eller sammen med andre familier
- Utarbeide husregler i samarbeid med ungdommen og DUE- familien
- Garanterer husleie (kommunen)



Ungdommen

- Skal utarbeide husregler i samarbeid med DUE- familien og DUE
- Respektere husregler
- Har så lite eller så mye kontakt med DUE- familien som er selv ønskelig, og som de har blitt enige om



DUE- familien

- Tilby ungdommen middag to ganger i uken
- Være en trygghet for ungdommen i hverdagen ved å stikke innom, og være tilgjengelig
- Inkludere ungdommen i familien, etter hva begge parter er komfortabel med
- Følge med på at det er aktivitet hos ungdommen
- Ansvar i helgene, for da er ikke DUE- koordinatoren på vakt, men ved nødstilfeller kan vakttelefonen hos DUE benyttes
- Vekke ungdommen før skole eller jobb ved behov
- Utarbeide husregler i samarbeid med ungdommen og DUE



Foto: Marie Elvik Næss

FØR

Før tjenesten blir tatt i bruk

BRUKER:

Ungdom

PARØRENDE:

Førelde

Berit tar
inntak med
privatforret
kommunen
å vegne av
sin mann

UNDER

Kardlagte
Samtale

Ms!
ekt.
Samtjelle
fra førelde

IKTER

om
tjenesten?



Inns.
fra
barnet.

Angjorde
OK

Telefon
fra bun.

Info-
Samtale
Innkalling

...
e? (Roller)

AKTØR 1
Barnet
veit

AKTØR 2
DUE

AKTØR 3

AKTØR 4
Koordinator

AKTØR 5
veileder

AKTØR 6

AKTØR 7
DUE-Familie

AKTØR 8

AKTØR 9
Beredskap

Ansatt på
Servicetorget
blir kontaktet
av bakkymret
pårørende

Ansatt på
Servicetorget
blir kontaktet
av bakkymret
pårørende

Foto: Marie Eyrk Næss

6.4 Systematisert botrening i institusjoner

For å videreutvikle idéen om systematisert botrening i institusjon, ønsket jeg å gjennomføre en samskapingsworkshop med representanter fra en institusjon, i tillegg til en eller flere ungdommer på institusjon. Helt på tampen i masterperioden fikk jeg på plass en to timers workshop, der de som deltok var to ansatte fra en omsorgsinstitusjon, en ungdom som bor på institusjonen, og to deltakere fra DUE. Deltakerne fra DUE ble inkludert ettersom de arbeider tett på ungdommer i fasen etter at de har flyttet fra institusjon, og dermed har kjennskap til hva ungdommene har behov for å lære.

I workshopen var hovedfokus å utvikle en brukerreise der ungdommens opplevelse av botrening er tilnærmet optimal. I tillegg ble det fokusert på hva institusjonen gjør bra i dag i forhold til botrening, og på gode idéer til hvordan ting kan fungere enda bedre. Målet var å lage et forslag til en botreningsprosess som flere institusjoner kan benytte seg av, og at man delvis kan standardisere denne prosessen. På de neste sidene beskrives hovedpunkter som ble diskutert under utviklingen av brukerreisen i workshopen.

Det er en rekke faste treffpunkter som eksisterer i institusjoner i dag. Disse skal gjennomføres i samarbeid mellom barnevern, institusjon og ungdom. Det er viktig at disse milepælene inkluderes på en naturlig måte i en brukerreise, og fremstår som en integrert del av opplevelsen. Dette kan også være med på å sikre at slike faste møtepunkter faktisk gjennomføres, da det er noe varierende erfaring med de ulike barnevernstjenestenes oppfølging slik tjenesten fungerer i dag. Dette ble nevnt spesielt i forbindelse med ansvarsgruppemøter. Ansvarsgruppe er en tverrfaglig og tverretattlig samarbeidsgruppe som består av bruker, brukers pårørende eller verge, hjelpeverge og ulike fagpersoner som har kontakt med bruker. Ansvarsgruppen møtes etter behov, men

6.4.1 Fokus og planlegging av workshop

6.4.2 Inkludering av eksisterende milepæler

alle med ansvarsgrupper skal sikres minst en årlig gjennomgang og evaluering av tilbudene (Ås kommune, udatert). Inkludering av eksisterende milepæler inkluderer også bruken av målstyrt miljøterapi.

6.4.3 Målstyrt miljøterapi

Målstyrt miljøterapi er en systematisert arbeidsmetode som benyttes i omsorgsarbeidet i enkelte institusjoner. I og med at ønsket var et systematisert opplegg som kan benyttes av flere institusjoner, har jeg valgt å inkludere elementer fra målstyrt miljøterapi, ettersom at alle omsorgsinstitusjoner i Bufetat Vest skal benytte seg av dette. Se faktaboks under.

Om målstyrt miljøterapi

Målstyrt miljøterapi benyttes av Bufetats omsorgs- og atferdsinstitusjoner i region Vest. Metoden er en systematisering av det miljøterapeutiske arbeidet på omsorgs- og atferdsinstitusjoner, og har fokus på ledelse som sikrer kvalitet i arbeidet som utføres ovenfor hver enkelt beboer. Ledelsen ved en institusjonen mottar veiledning fra en veileder utenfor institusjonen, og ledelsen ved den enkelte institusjon veileder miljøterapeutene (de som arbeider opp mot ungdommene på institusjonen) ukentlig ut i fra et fast system.

I målstyrt miljøterapi settes det klare og formulerte hovedmål og delmål for hver enkelt ungdom. Det sendes inn rapporter hver uke, og større rapporter hvert kvartal, som beskriver ungdommens fremgang, barrierer, og formulerer nye mål i samarbeid med ungdommen. Målet med metoden er å få et mer målrettet og strukturert arbeid som blir godt dokumentert, og som utføres i samarbeid med ungdommene (Bufetat, 2013).

Selv om denne institusjonen er flink til å informere ungdommene, er det ikke alltid at informasjonen oppfattes og internaliseres av ungdommene. Kanskje burde den også visualiseres. Dette er noe som er veldig viktig å få på plass, ettersom det kan gi ungdommen en større opplevd kontroll over egen hverdag. Ungdommen som var på workshopen nevnte at han ikke var sikker på om han kom til å få like mye oppfølging dersom han flyttet på treningshybel, og at dette var noe som kunne være med på å skape utrygghet rundt det å flytte dit. Det er viktig å gjøre ungdommene klar over hva de kan kreve, og når de kan kreve dette.

Å være helt alene er kanskje særlig en utfordring for ungdom som har bodd på institusjon, ettersom de er vant til å ha folk rundt seg døgnet rundt. Mange trives ikke med å være alene, og noen er husredde. Det kan derfor være hensiktsmessig å trene på det å være alene. Dette kan være i kortere perioder i starten, og ungdommen må alltid vite hvem de kan ringe om de skulle føle seg ensomme eller utrygge.

Basert på lærdom fra innsiktsfasen, er matlagning og økonomi det som oppfattes som mest skummelt for ungdom som skal flytte for seg selv, enten det er i treningshybel eller i egen leilighet. Begge deler trenes på i institusjonen i dag, men det kunne kanskje vært et enda større fokus på. I de tilfellene man har flere ungdommer med samme praktiske målsetning, kunne de kanskje fått felles oppgaver, og vært med på å motivere hverandre. I innsiktsfasen oppdaget jeg at ungdom som har bodd på institusjon ofte ikke har hatt den samme gradvise opplæringen i disse temaene som det andre ungdommer har, og opplever det som noe stigmatiserende at de ikke kan like mye som andre ungdommer. Det kan derfor være ekstra viktig å fokusere på opplæring av disse tingene, og understreke at dette er ting som er helt vanlig å finne utfordrende som ung.

Det er veldig viktig å ikke gå for fort fram, og ha en klar plan som er lagt i samarbeid med ungdommen. Dette strekker seg fra aktiviteter som matlagning og oppsett av budsjett og behandling av egen økonomi, til det å skaffe seg en legetime og ta kollektiv

6.4.4. Ungdommene må få nok og tydelig informasjon

6.4.5 Gjøre det mindre skummelt å være alene

6.4.6 Bli trygg på egen kompetanse før utflytting

6.4.7 Gradvis opptrening av selvstendighet

transport. Det inkluderer også det å bli vant til å være alene. Alt dette avhenger av ungdommens ferdighetsnivå og motivasjon. Dersom det legges for mye forventninger og krav til ungdommene for tidlig, kan dette slå feil ut. Det samme gjelder dersom det stilles for få krav. En av ungdommene fra Forandringsfabrikken jeg gjennomførte gruppeintervju med sa det ganske fint: "Dere må jo forvente det samme av oss som av andre ungdommer". Praktisk for denne idéen om systematisk botrening innebærer dette at man ved innflytting på institusjon bør bo i "hovedhuset" der man bor sammen med andre ungdommer og ansatte, har felles kjøkken, bad og oppholdsrom, før man etter hvert får mer selvstendighet ved å flytte til en treningshybel hvor man fortsatt får like mye oppfølging, før man etter hvert kan flytte over i egen leilighet.

6.4.8 Proaktive møtepunkter mellom instansene og en standardisert prosess

De ansatte på institusjonen etterlyser møtepunkter mellom aktuelle instanser, som for eksempel NAV og Lånekassen. De skulle ønske det var lettere å møtes, for å komme litt i forkant i de ulike sakene. Ofte hender det at den dagen et vedtak må fattes, så står begge partner der litt med "skjegget i postkassen". De skulle gjerne vært litt mer proaktiv på dette området for å tilrettelegge bedre for ungdommene. Det skulle vært mer automatikk i prosessene, og de skulle tatt hensyn til at ungdommer i en viss alder med visse behov, på et eller annet tidspunkt kommer til å trenge hjelp fra en spesiell instans. Kunne f.eks NAV tatt kontakt når det nærmet seg 18-årsdagen? Kunne man hatt en meny med forslag til hva man skulle gjøre på hvilket tidspunkt?

6.4.9 Eget hybelteam

For å følge opp ungdommene som er i gang med hybeltraining, kunne institusjonen hatt et eget "hybelteam". Disse skulle hatt et særskilt ansvar for å følge opp og tilrettelegge for ungdommene, og sørge for at de nådde de milepælene som var satt. Hybelteamet skulle være spesielt tilgjengelige for de som trente på å bo alene, og sørge for at ungdommene følte seg trygge i prosessen.

6.4.10 Evaluering av workshop

Jeg hadde et ønske om å inkludere flere ungdommer i workshopen, men dette lot seg ikke gjøre. Dette var selvfølgelig synd, men den ungdommen som deltok på workshopen kom med gode innspill, så workshopen ble likevel gjennomført på en god måte, og

ungdommens innspill ble inkludert i det endelige resultatet.

Institusjonen jeg gjennomførte workshopen i samarbeid med anses av flere jeg har vært i kontakt med som "god" på dette med botrening, og kan på den måten ikke ses på som representativ for alle omsorgsinstitusjoner. Det kan derfor være viktige aspekter som har forsvunnet i brukerreisen, ettersom de anses som selvfølgeligheter i denne institusjonen. Det er heller ikke alle institusjoner som benytter seg av *målstyrt miljøterapi*. Dette er nok noe som er med på å bidra til den høye kvaliteten institusjonen holder i dag.

Basert på brukerreisen som ble utviklet i workshopen, elementer fra målstyrt miljøterapi og kommentarer og funn fra innsiktsfasen, utviklet jeg et endelig konsept for systematisert botrening i institusjon. Dette presenteres og illustreres i neste kapittel.

6.4.11 Utvikling av endelig konsept



Foto: Henrikke Haugan

FØR

Før tjenesten blir tatt i bruk

NS!
ekt.
Samtykke
fra foreldre

kontroll
S

Info-
mtale
lling

Avgjørelse
OK

Etig
for
utlære
om det
oniser
→ samtykke

Kapittel 7

Endelige konsepter

I dette kapitlet presenteres de endelige konseptene. I utviklingen av disse har jeg arbeidet individuelt og lagt vekt på å inkludere idéene fra idéfasen og samskapingsworkshopene, slik at aktørene har fått en reell medvirkning på resultatet. De endelige konseptene presenteres gjennom en visualisering av brukerreisen, med tilhørende forklaring og presisering av utvalgte punkter.

7.1 DUE- familie

Basert på samtaler med ansatte og ungdommer i anledning prosjektet, kom det fram at ungdom som flytter for seg selv kan kjenne på en ensomhet ved det å bo helt alene, særlig ungdom som flytter ut i ung alder. Tiltak som ligger mellom det å bo helt alene, og å bo i fosterhjem eller på institusjon ble etterlyst, og i tillegg kom det fram et savn etter et nedlagt tiltak kalt *husvertsfamilier*. På bakgrunn av dette har jeg gjennom samskaping med relevante aktører utviklet en tjenestereise for et tiltak som jeg har valgt å kalle DUE- familie. Videre forklares enkelte punkter som vil komme fram i tjenestereisen. I tillegg presenteres to brukerreiser som kan sees i sammenheng av hverandre. Den første brukerreisen tar for seg hvordan familien Hansen går gjennom prosessen for å bli godkjent som DUE- familie. Den andre brukerreisen presenterer hvordan Lise, som barnevernet ønsker skal få bo i en DUE- familie, søkes inn, blir kjent med, og til slutt flytter inn og bor hos en DUE- familie. Det blir *ikke* satt fokus på perioden etter et opphold i en DUE- familie.

For å gjøre ordningen oversiktlig og forutsigbar for både ungdom og DUE- familie, bør det utarbeides husregler i forkant av en innflytting. Disse husreglene bør ta for seg strukturelle rammer som innetider og lignende, men også regler for hvor mye kontakt ungdommen og familien ønsker. Er det for eksempel greit at familien kommer inn i leiligheten uten invitasjon? Disse reglene bør DUE- koordinatoren hjelpe til med å utforme, og han/hun kan komme med eksempler på husregler som tidligere er utarbeidet.

For å sørge for en god sameksistens, er det viktig å være åpen og snakke sammen, og det er viktig at eventuelle brudd på husreglene tas opp. Derfor foreslås det å ha faste husmøter ca en gang i måneden. Her kan også koordinator delta, for å holde seg oppdatert på hvordan familien og ungdommen fungerer sammen.

7.1.1 Introduksjon

7.1.2 Husregler

7.1.3 Husmøter

7.1.4
Felles møtepunkt for
DUE- familier

Både familien jeg snakket med, og de DUE- ansatte i workshopen, nevnte muligheten for å arrangere felles samlinger og kurs med DUE- familiene. Dette ser jeg som hensiktsmessig, og kan skape et fellesskap. Dersom familier kommer i utfordrende situasjoner, har de noen å støtte seg til som er i samme situasjon. Disse samlingene foreslås gjennomført ca hver sjetten uke.

7.1.5
Individuell oppfølging

I tillegg kan det være behov for individuell oppfølging av familier i enkelte tilfeller. Det bør derfor være mulig for familier å avtale individuell veiledning med prosjektleder for *DUE- familie* etter behov.

Ungdommene som kan være aktuelle for dette tiltaket, synes som tidligere nevnt at fosterhjem blir for tett, og ønsker ikke like mye oppfølging som de hadde fått der. Det er viktig å respektere dette. Ungdommen og familien må i samarbeid finne en balanse de begge er fornøyde med, slik at de kan leve sammen på en måte begge parter er komfortable med.

I brukerreisen del 1 møter vi:



Prosjektleder, DUE-familie

Har ansvar for rekruttering og oppfølging av familiene



DUE- koordinator

Ansvar for koordinering av de offentlige tjenestene til ungdommen, og for oppfølging av ungdommen.



Familien Hansen

Morten, Siv, og datteren Anne. Bor i enebolig med sokkelleilighet.



Kommunalt ansatt med teknisk kompetanse

Skal godkjenne teknisk standard på bolig til ungdommen

I brukerreisen del 2 møter vi:



Lise, 16 år

Skal flytte inn i DUE-familie. Usikker på å bo alene for første gang.



Familien Hansen

Morten, Siv, og datteren Anne. Bor i enebolig med sokkelleilighet.



DUE- koordinator

Ansvar for koordinering av de offentlige tjenestene til ungdommen, og for oppfølging av ungdommen.



Prosjektleder, DUE-familie

Har ansvar for rekruttering og oppfølging av familiene



Barnevernet

Saksbehandleren til Lise søker henne inn til DUE- familie ettersom hun tenker at dette egner seg godt.

Brukerreise del 1

Godkjenning av DUE- familier

Før 



Husvertsfamilie



Ser annonse, fatter interesse



Kontakter DUE



Stiller på informasjons-
samtale i DUE sine lokaler



Ettersender politiattest



Prosjektleder
DUE- familie



Annonserer etter
DUE- familier i
lokale medier



Tar i mot samtale,
avtaler møte



Informasjons-
samtale med
familien



Får et positivt
inntrykk av
familien, ber om
politiattest.



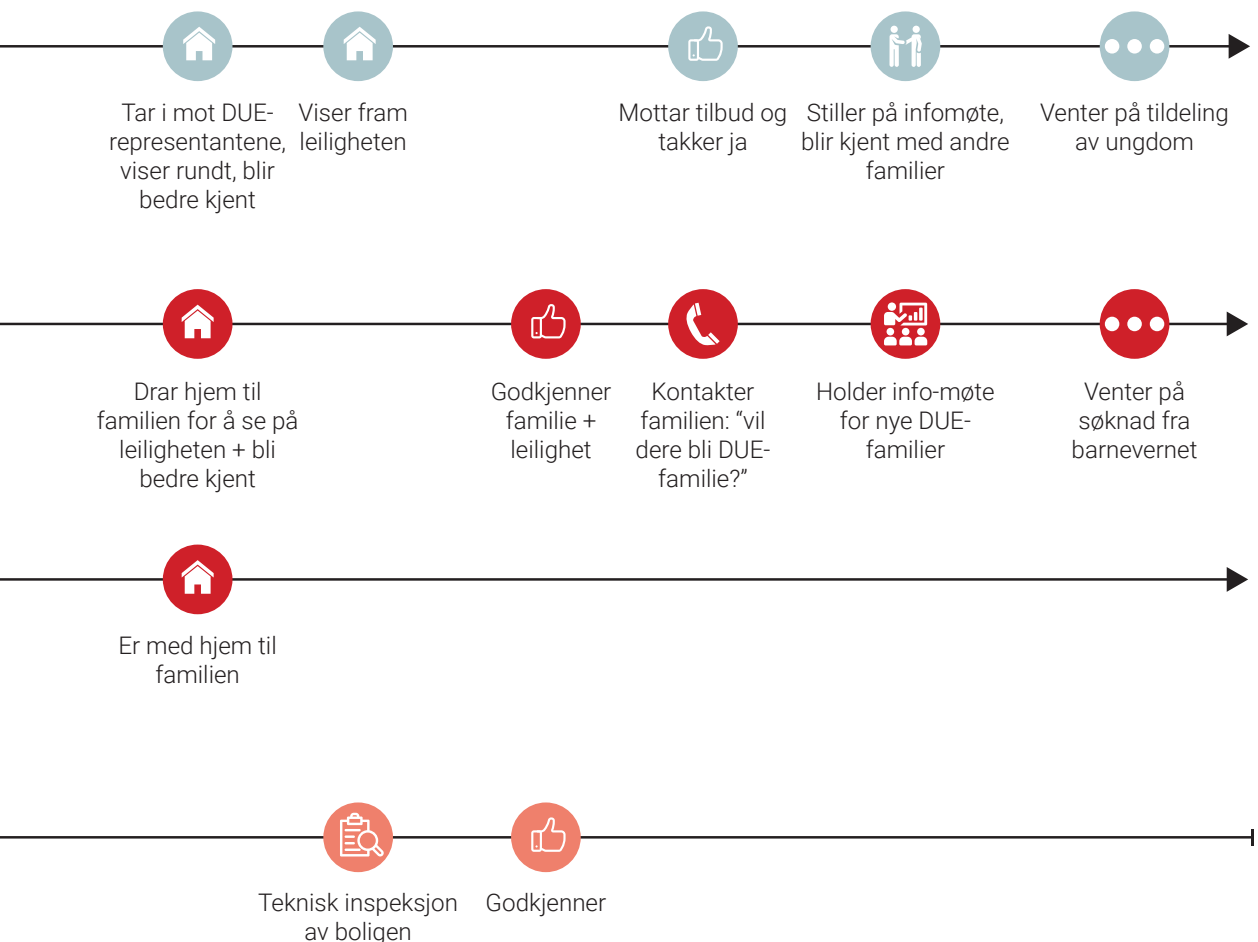
DUE-
koordinator



Deltar på
informasjons-
samtale



Ansatt Etat for bygg og
eiendom



Brukerreise del 2

Det søkes etter en DUE- familie til Lise



Lise

Før



Får beskjed at hun skal få flytte inn i en DUE- familie



Blir innkalt til og stiller på en kartleggings-samtale



Husvertsfamilie



DUE-
kordinator



Prosjektleder
DUE- familie



Mottar telefon fra barnevernet, sier seg enig og ber dem sende en søknad.



Mottar søknad og vurderer kapasitet hos DUE og ledig plass hos familiene



Vurderer kapasiteten som god nok, sender positivt svar til barnevernet



Avholder kartleggings-samtale



Barnevernet



Ringer DUE og forteller at Lise potensielt kan passe til DUE- familie



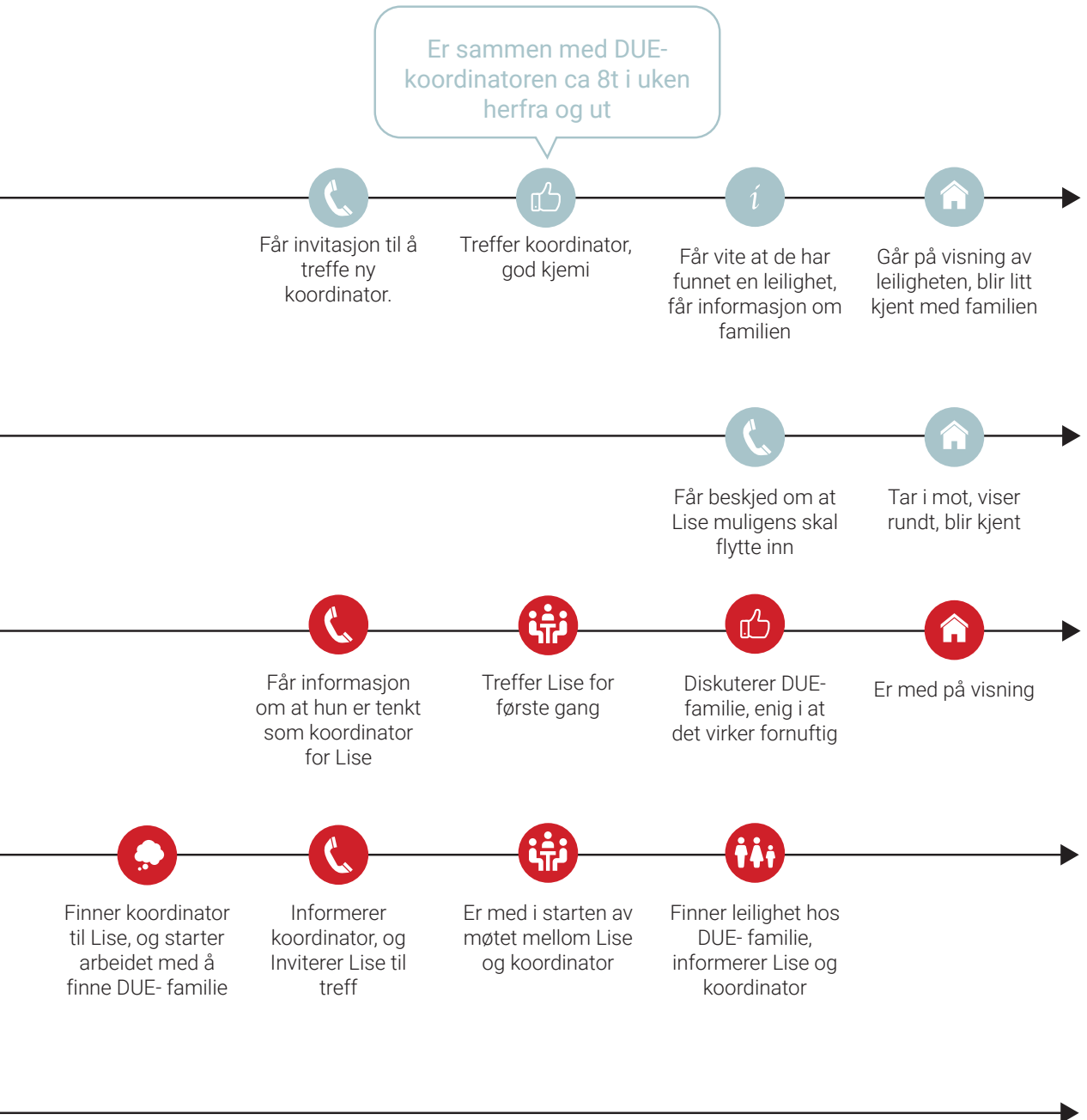
Sender søknad for Lise



Mottar positivt svar, videreformidler til Lise




Stiller på kartleggings-samtale




Under 



Lise

 Vurderer om hun vil komme til å trives i leiligheten hos familien, har mulighet til å trekke seg

 Takker ja


 Utarbeider og avtaler husregler på DUE- kontoret


 Flytter inn


 Kontakter koordinatore ved behov



Husvertsfamilie

 Får beskjed om at Lise har takket ja

 Utarbeider og avtaler husregler på DUE- kontoret


 Hjelper Lise med småting





DUE-koordinator

 Diskuterer med Lise

 Videreformidler til prosjektleder

 Fasiliterer for en god samtale og en god avtale


 Hjelper Lise med å flytte inn

 Ekstra tilgjengelig i starten




Prosjektleder DUE- familie

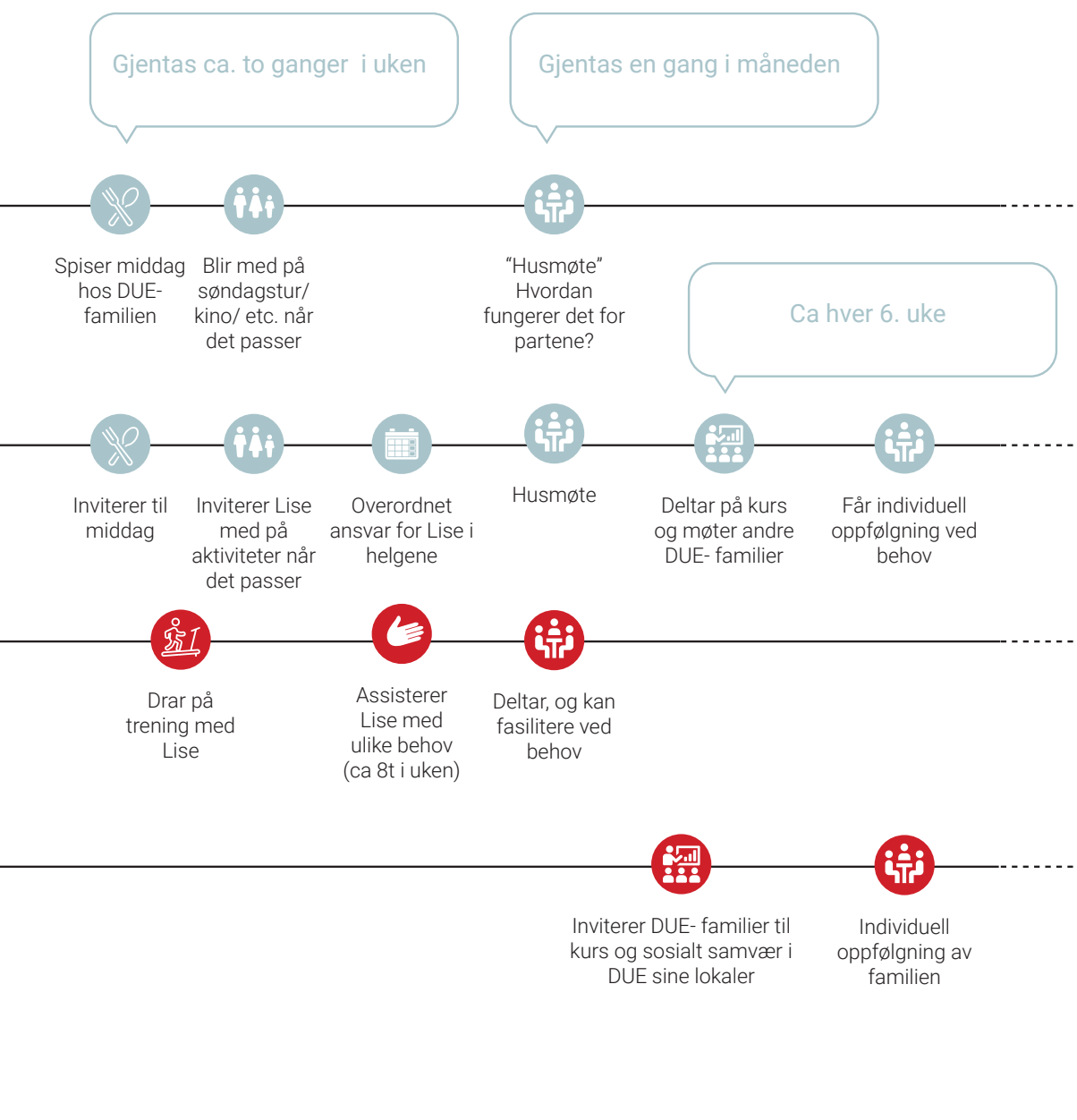
 Videreformidler til familien at Lise takker ja

 Betaler husleie



Barnevernet

 Refunderer husleie og kostnader til koordinator (evt. i samarbeid med NAV)



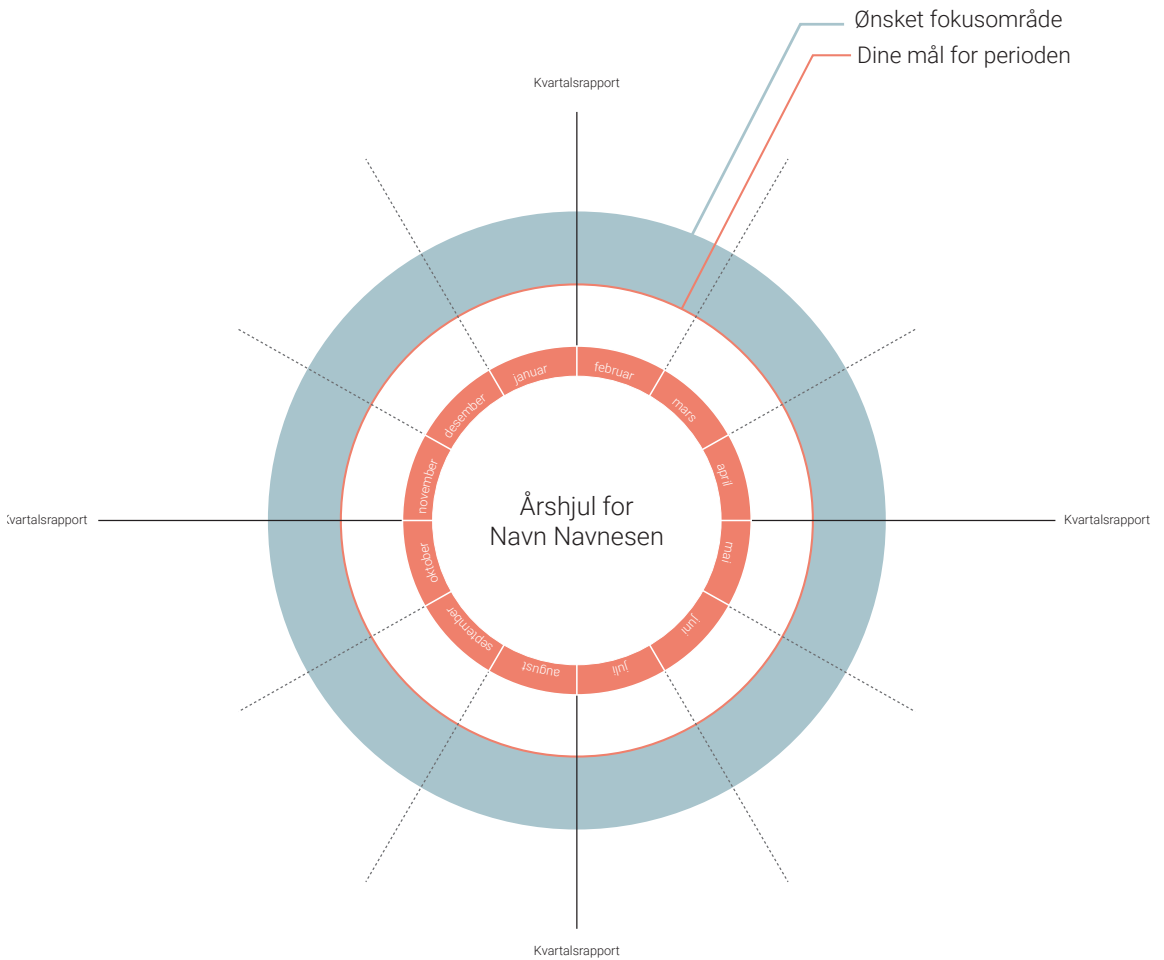
7.2 Systematisk botrening

Basert på samtaler med ansatte og ungdommer i insiktsfasen, kom det fram at ungdom som har bodd på institusjon kommer ut med store variasjoner i evner knyttet til det å kunne bo og ta vare på seg selv i en selvstendig tilværelse. På bakgrunn av dette har jeg gjennom samskaping med relevante aktører utviklet en tjenestereise for et mer systematisk botreningsopplegg, som kan benyttes av omsorgsinstitusjoner. Videre beskrives elementer i denne tjenestereisen, og en illustrert brukerreise presenteres. Det forutsettes at institusjonen følger ordinært løp for kartlegging og relasjonsbygging, så dette vil ikke bli behandlet nærmere.

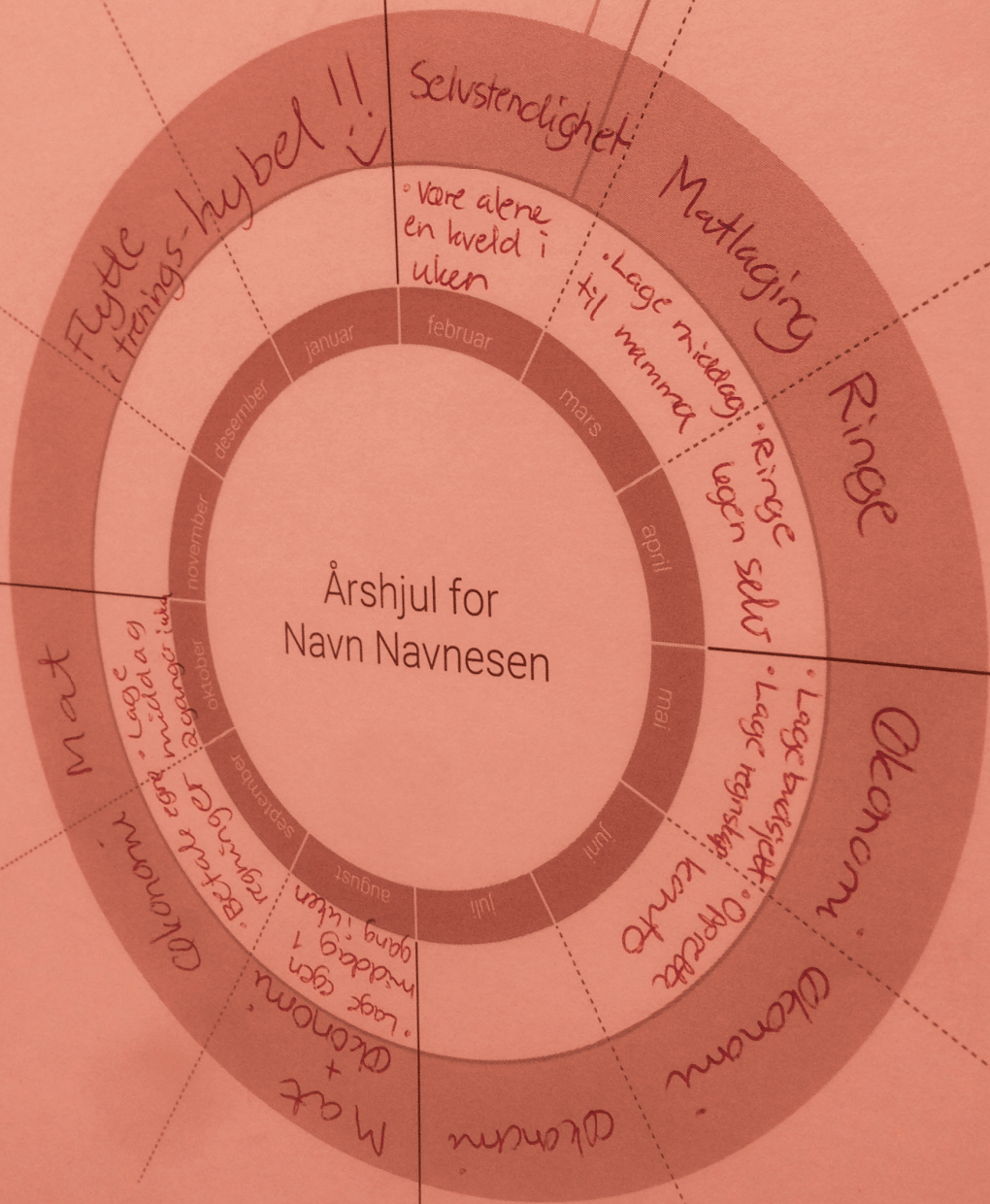
For å tilfredsstille behovet ungdommene har for nok og tydelig informasjon, foreslår jeg innføring av det jeg har valgt å kalle et *årshjul*. Dette er et verktøy som ungdommen og institusjonen kan fylle ut i samarbeid, og få på plass større milepæler som for eksempel "mestre å lage middag alene", eller "kunne betale regninger selv". Dette årshjulet er i utgangspunktet tenkt å være en papir-mal som ungdommen og ansatte på institusjonen fyller ut i samarbeid, men den kan med fordel digitaliseres i en eventuell videreutvikling av idéen. Se illustrasjon av *årshjulet* på neste side. Varigheten på en plassering er individuell, og kan være både kortere og lengre enn ett år. Dersom plasseringen er kortere, kan man benytte seg av deler av hjulet, eller man kan planlegge for et år uansett; det kan være fint å sette mål for seg selv uansett hvor lenge man skal bo på institusjonen. Dersom man skal bo lengre enn et år kan man benytte flere årshjul, det er uansett ikke hensiktsmessig å planlegge for lenger enn et år av gangen i denne sammenheng. Dette årshjulet kan hjelpe med å skape større oversikt både for ungdommen, og for ansatte på institusjonen og barnevernet. Det kan også være lettere å følge med på egen progresjon. Årshjulet er tenkt å starte på den måneden ungdommen flytter inn på institusjonen, i illustrasjonens tilfelle er dette i februar. Årshjulet kan med fordel printes i stort format når ungdommen og den ansatte fyller dette ut sammen,

7.2.1 Innledning

7.2.2 Større oversikt: Årshjul



Illustrasjon 23: Årshjul. Eksempelet viser årshjul for en ungdom som flytter inn på institusjon i februar

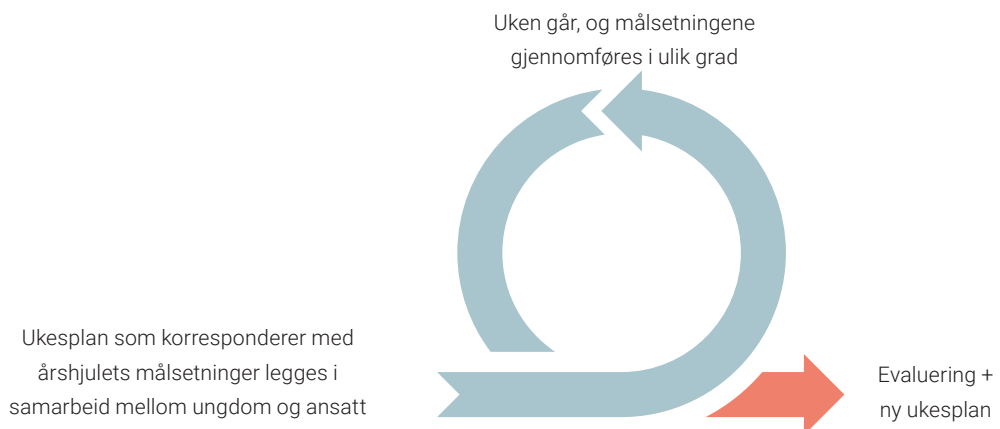


Eksempel på utfylt årshjul
Foto: Henrikke Haugan

og det skal alltid være tilgjengelig for ungdommen. I årshjulet er kvartalsrapporter markert. Disse utføres etter mal for *målstyrt miljøterapi*.

7.2.3 Ukesplan

For å arbeide mot å nå målene som fastsettes i årshjulet, må institusjonen arbeide systematisk og på kortere sikt. Det kan da være hensiktsmessig at institusjonene fortsetter med eller innfører ukeplaner etter mal fra *målstyrt miljøterapi*. Her utarbeides det hver uke en plan i samarbeid med ungdommen, der man noterer ønskelige mål, aktiviteter og fokus for uken. Denne ukesplanen kan med fordel visualiseres i form av en ukeskalender. Her kan man arbeide mer systematisk for å nå målene i årshjulet. Når skal man f.eks lage middag denne uken, for å nå målet om å lage middag en gang i uken? Mot slutten av hver uke utarbeides en ukerapport i samarbeid med ungdommen, der det gjennomgås hvordan uken har gått.



Figur 24: Ukesplan gjentas hver uke og bygger på erfaring fra forrige uke.

fokus for denne uken: Matlaging

Hovedmål denne uken: Lage

Mandag

Lage
min
egen
riste
til skolen

Tirsdag

Onsdag

Lage
middag

til
Per og
Mania
(og meg
selv)

Torsdag

Fredag

Ansvars-
gruppe
møt
kl

7.2.4 Oppstart på hovedavdelingen

Når det gjelder overordnet struktur for oppbyggingen av selve botreningsprosessen, er det sett som hensiktsmessig at ungdommen skal bo minimum i fire uker inne på selve hovedhuset/hovedavdelingen før man flytter ut i egen hybel. Dette gjelder også for de som egentlig er klare for å flytte direkte ut i treningshybel. Dette er for at de ansatte skal ha tid til å bli kjent med ungdommen, hjelpesystemet rundt, og for å kartlegge eventuelle utfordringer. Under oppholdet får ungdommen stadig mer ansvar innenfor egne rammer og grenser, og ut i fra målene som er satt i årshjulet og ukesplanene.

7.2.5 Treningshybel

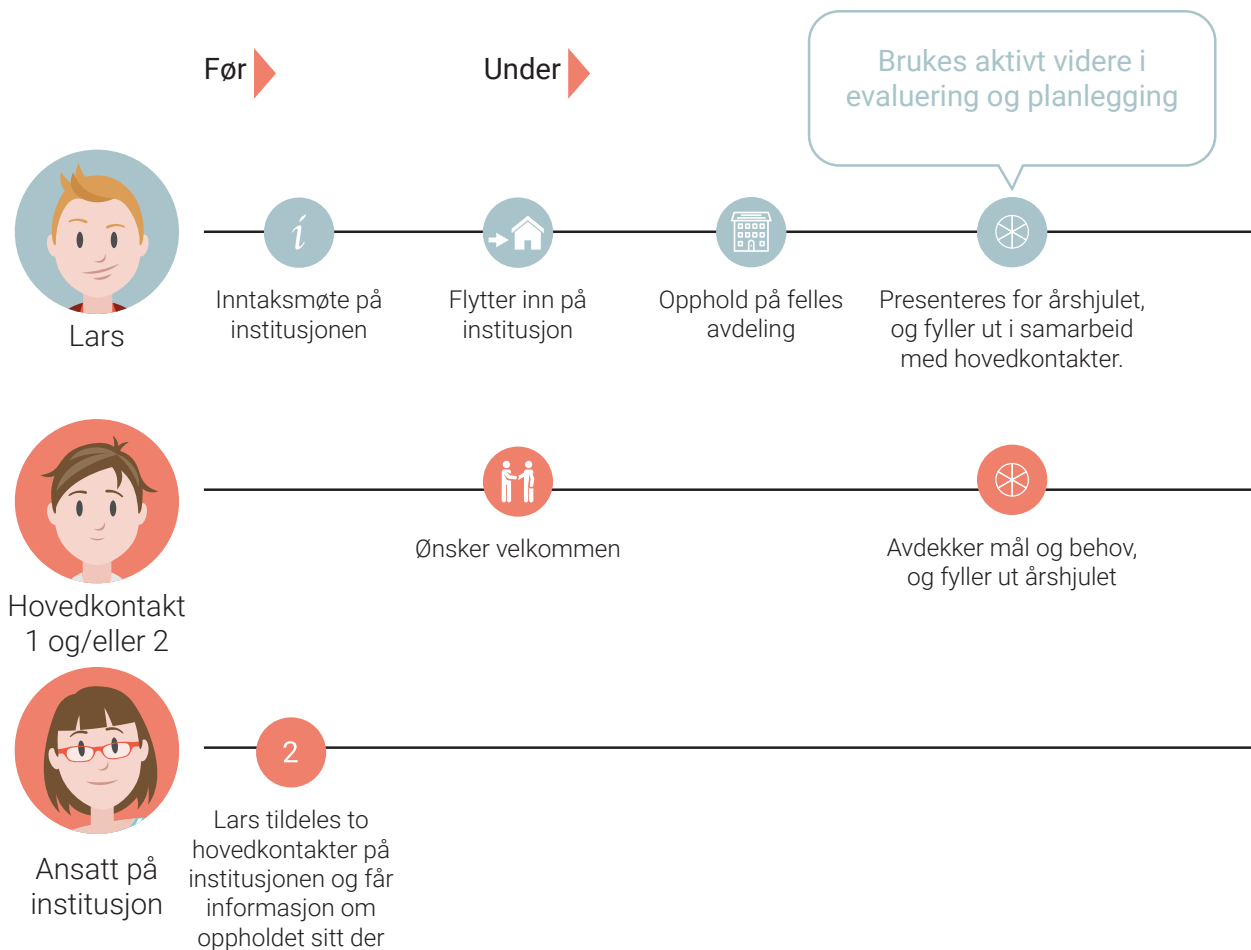
Når ungdommen føler seg klar for det, kan han eller hun flytte ut i treningshybel på institusjonsområdet. Det er her viktig at ungdommen fortsatt får like mye oppfølging som inne på avdelingen, og får informasjon om dette. Årshjulet og ukesplanene skal fortsatt være en del av arbeidet. Det er i denne fasen viktig at det stadig fokuseres mer og mer på å trene på matlaging, husstell, og på hvordan det er å bo alene. Ensomhet er et tema som bør tas opp av de ansatte i denne fasen, og hvordan man kan venne seg til å trives i eget selskap.

7.2.6 Flytte for seg selv, ressursmøte

Etter en periode på treningshybel, er det ønskelig at ungdommen flytter til egen leilighet eller hybel. Senest et halvt år før dette er planlagt, bør det gjennomføres et ressursmøte for og sammen med ungdommen. I et ressursmøte møtes aktører som kan tenkes å ha en rolle i fremtiden til ungdommen. Dette kan være aktører som NAV, Lånekassen, Forvaltningen, og DUE. Her diskuteres fremtidsmulighetene til ungdommen, enten det gjelder utdanning, fremtidige ordninger med NAV, eller om de skal koble på DUE, slik at ungdommen kan få en DUE-koordinator. Når disse instansene kobles på så tidlig som et halvt år før ungdommen flytter ut, slipper man at ungdommen står uten et ordentlig opplegg rundt seg på utflytningsdatoen. I tillegg kan det være hensiktsmessig for de ansatte å ha et fremtidsrettet fokus i denne avsluttende perioden, slik at ungdommen kan få hjelp til å legge planer for fremtiden utenfor institusjon.

Brukerreise for systematisert botrening

I brukerreisen følger vi 17 år gamle Lars, som flytter inn på institusjon. Planen er at han skal bo på institusjonen til han er 18, og at han da skal flytte for seg selv.



I brukerreisen møter vi:



Lars, 17 år
Flytter inn på institusjon



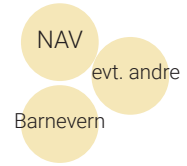
Hovedkontakt 1 & 2
Lars sine primære kontaktpersoner på institusjonen



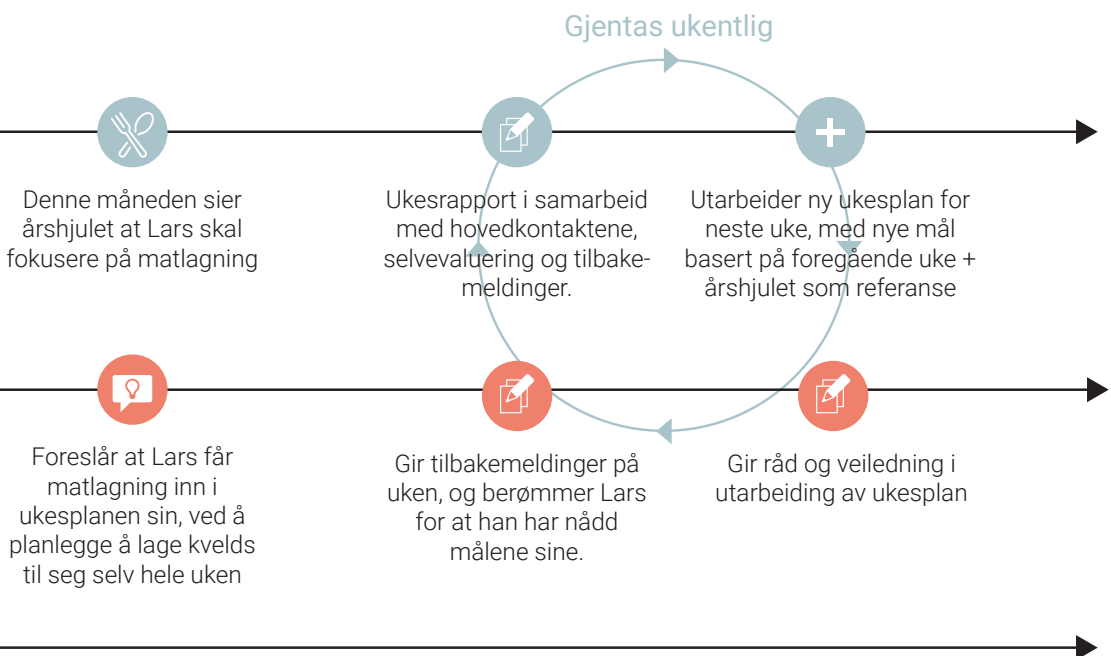
DUE-koordinator
Kobles på ettersom Lars har behov for ekstra støtte i perioden etter utflytting

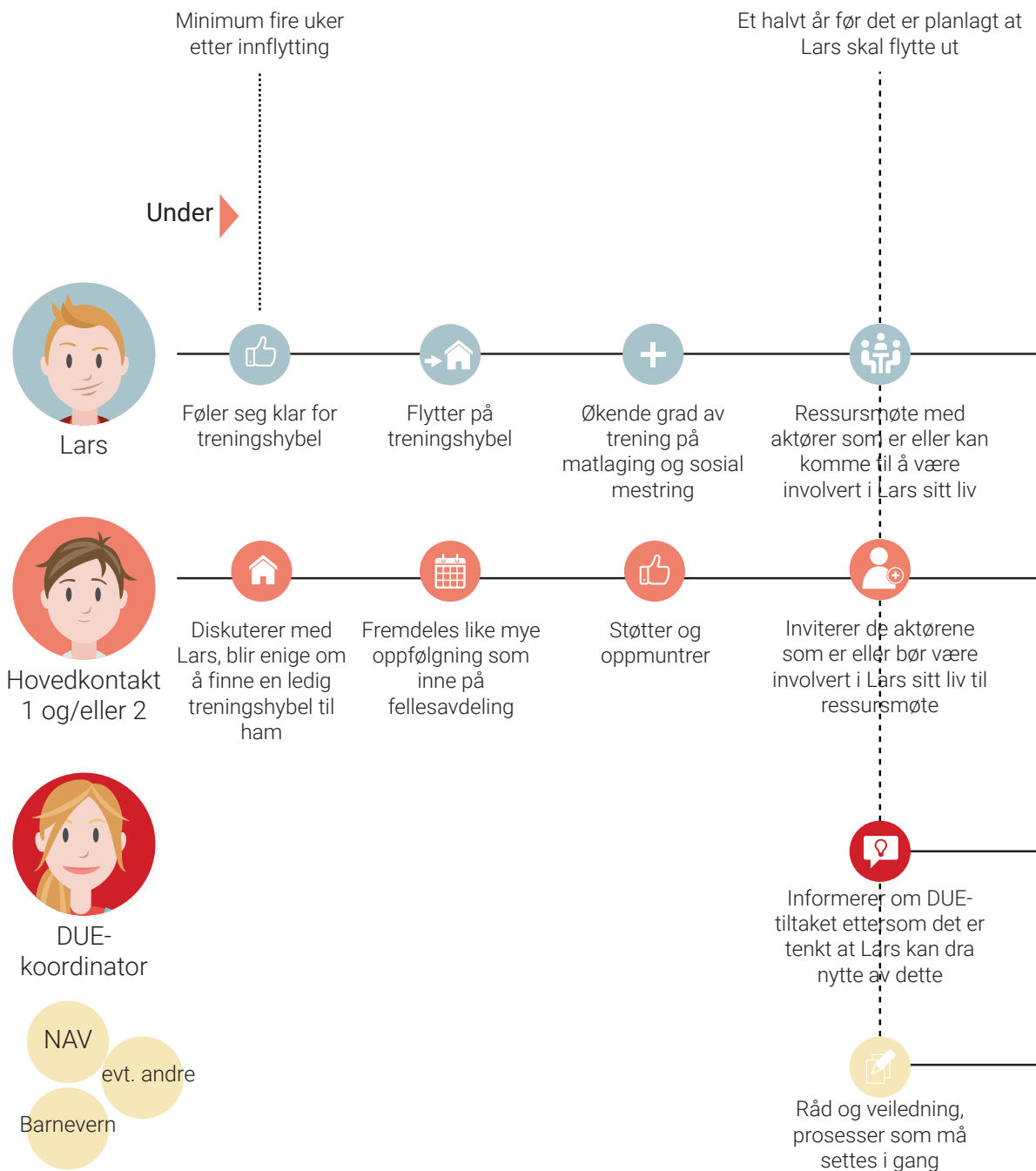


Ansatt på institusjon
Administrativ funksjon

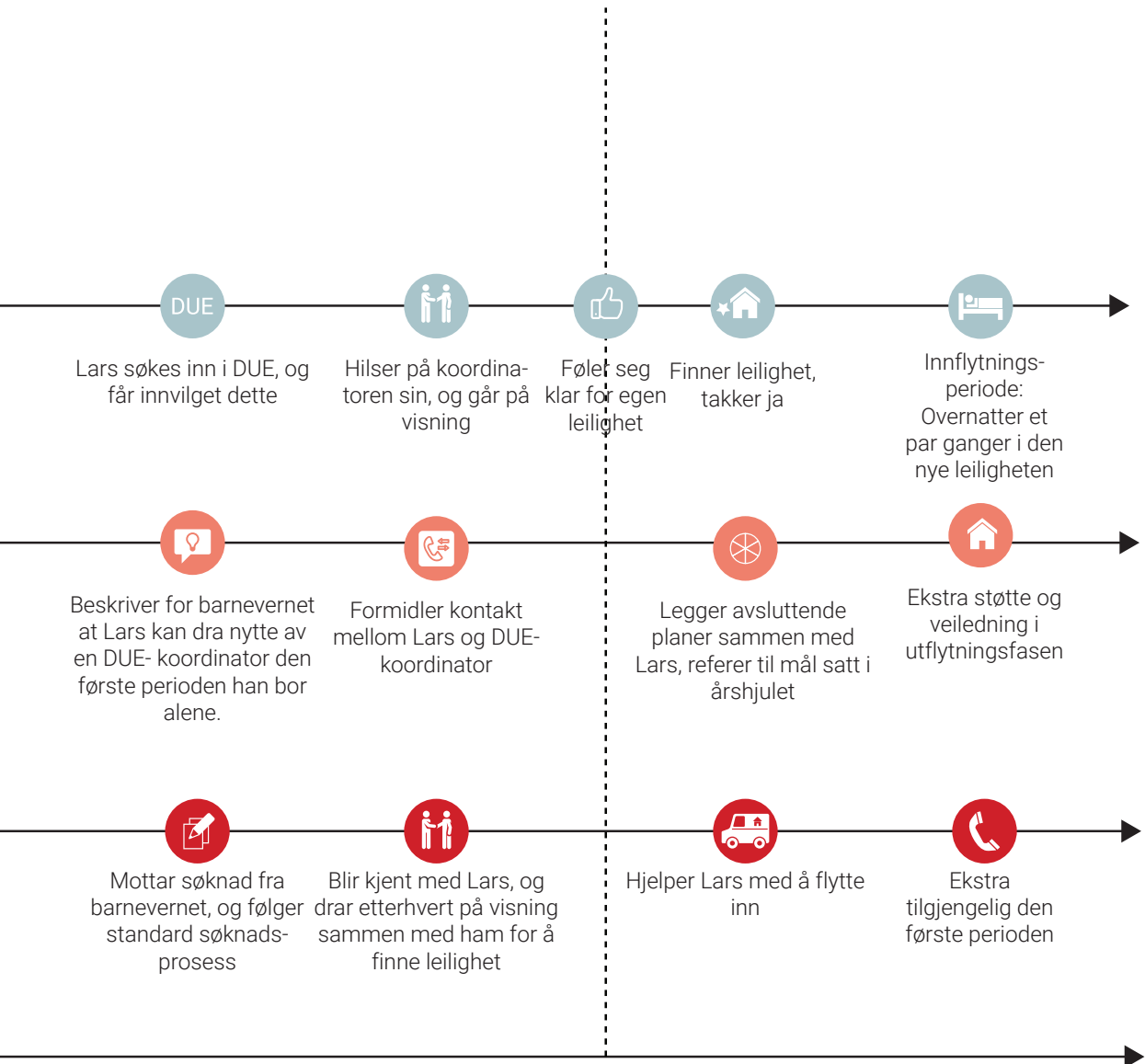


Andre aktører
Som kan tenkes å være relevante for Lars i fremtiden

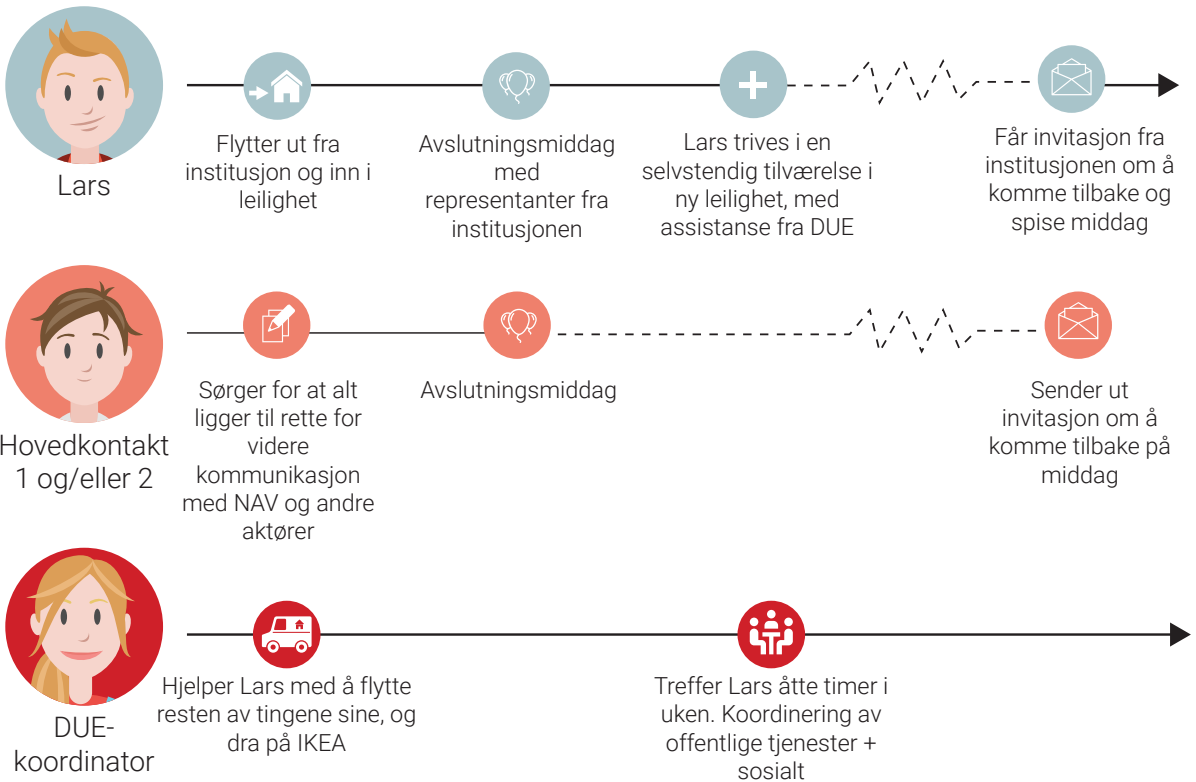




Planlagt utflytting for Lars



Etter ▶

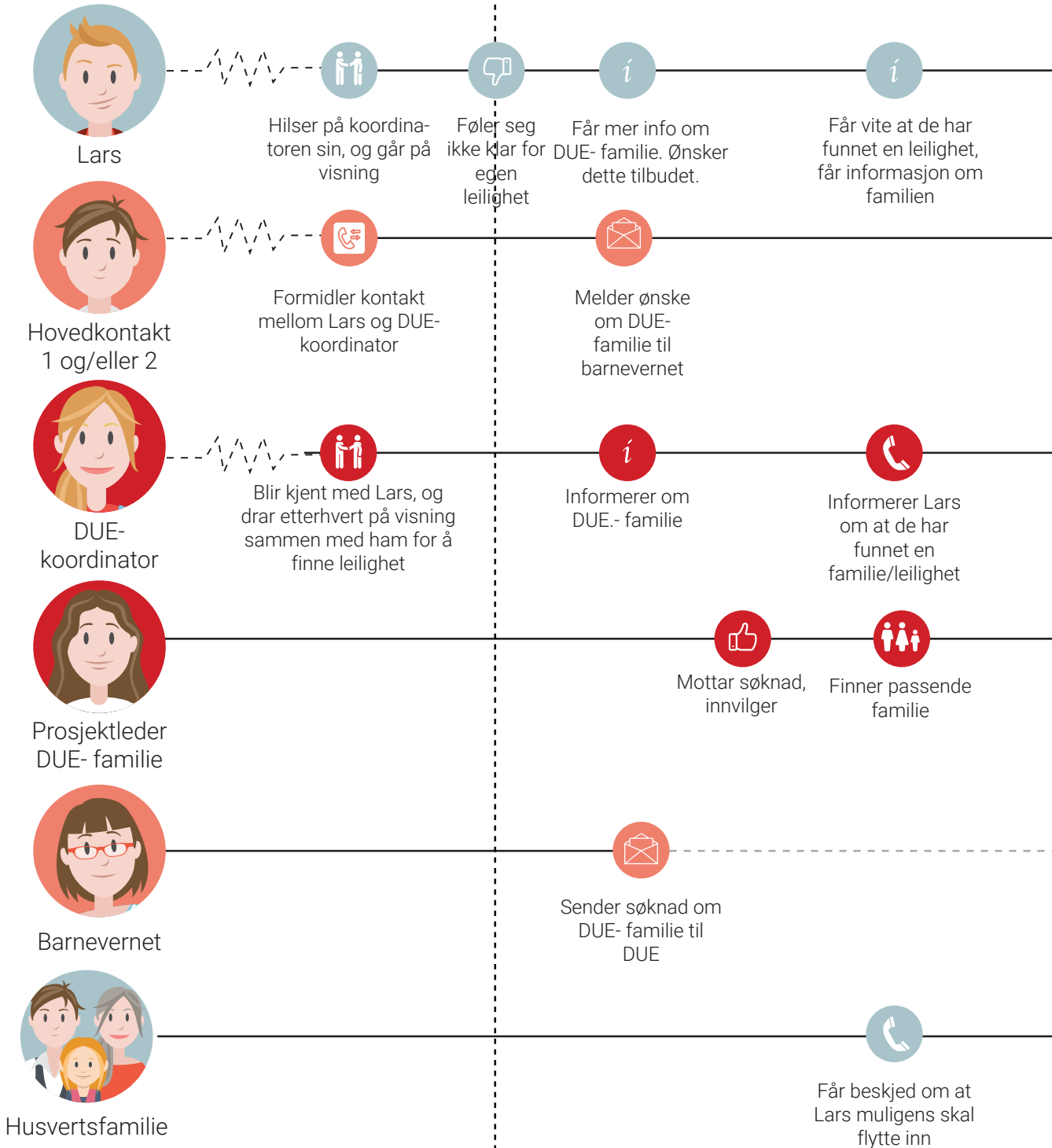


7.3 Konseptene i sammenheng

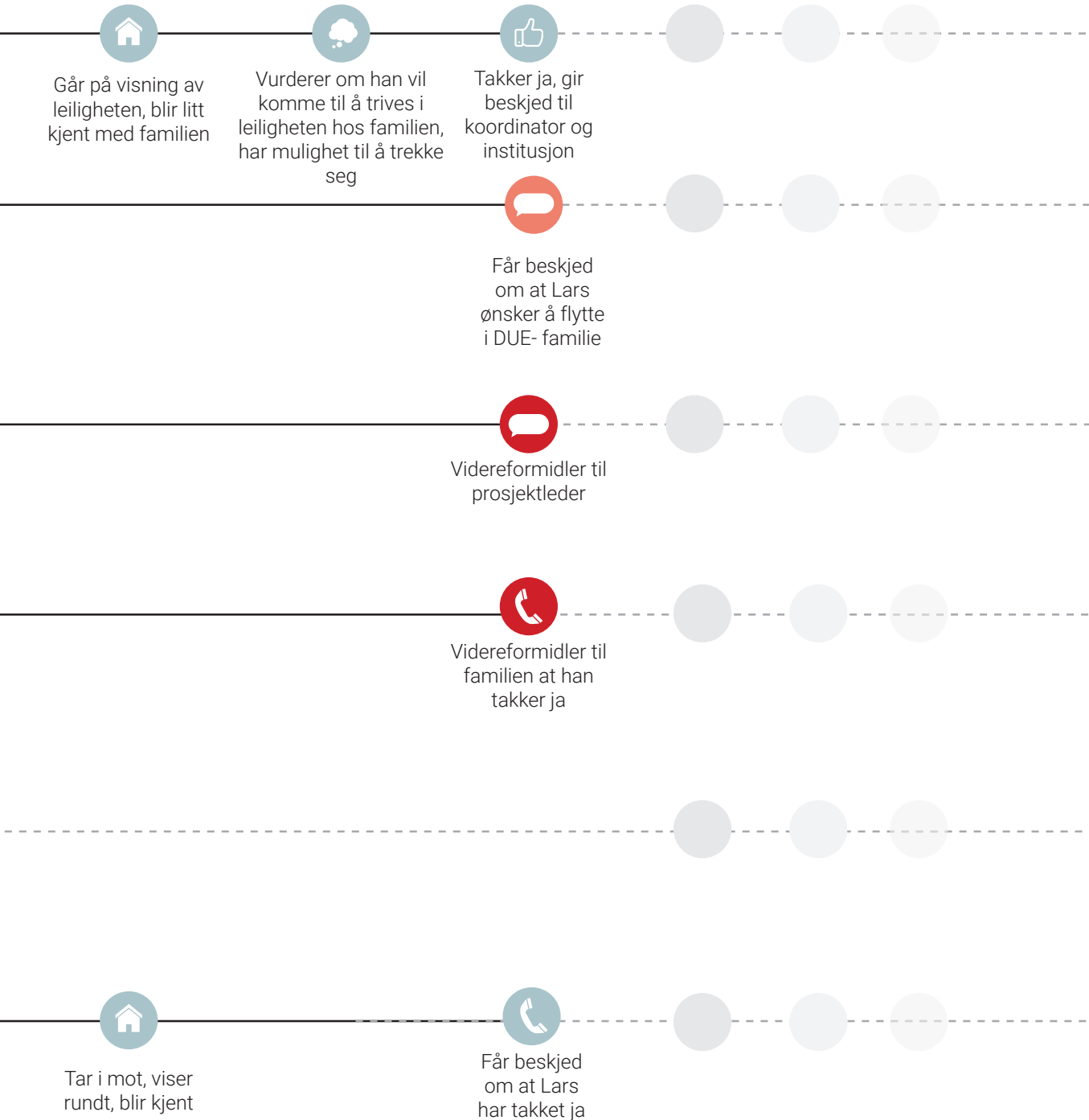
De to løsningene adresserer utfordringen med institusjonsplassering på hver sin måte. Løsningen med systematisk botrening er tenkt å gjøre det enklere og tryggere for ungdom å klare seg i en selvstendig tilværelse etter institusjonsplassering. Denne løsningen er altså fokusert på prosessen *før* en utflytning. Løsningen med DUE- familie er et alternativ til institusjonsplassering, og har som hensikt å gjøre det mindre ensomt å bo alene for unge som flytter hjemmefra uten særlig nettverk. Den fokuserer dermed på tiden *etter* utflytning. - Enten det er hjemmefra, fra et fosterhjem, eller fra en institusjon. De to løsningene kan derfor tenkes å fungere sammen ved at en ungdom som kommer fra institusjon og ikke er klar for å bo helt alene, kan flytte inn i en DUE- familie. På den måten kan man gi denne ungdommen en tryggere og mer helhetlig opplevelse av det å flytte ut fra institusjon.

Vi kan derfor tenke oss at Lars, som vi møtte i brukerreisen til systematisert botrening, ikke føler seg helt klar for å bo alene etter oppholdet på treningshybel. Han har heller et ønske om å flytte inn i en DUE- familie. En forenklet brukerreise som illustrerer hvordan disse konseptene kan henge sammen presenteres på neste side.

Under 



Ordinært løp DUE- familie



Kapittel 8

Refleksjon

Dette kapitlet oppsummeres oppgaven ved å reflektere over de valg som er gjort, og de resultatene som har fremkommet. Videre skisseres videre utvikling av konseptene, og det reflekteres rundt bruk av tjenstedesign i Bergen kommune.

8.1 Evaluering av konsept: DUE-familie

Løsningen DUE-familie ble utviklet på bakgrunn av forslaget om husvertsfamilier + DUE som oppsto i samskapingsworkshopen med aktører fra mange ulike etater og tjenester. Ønsket om en slik tjeneste presenterte seg tydelig i store deler av intervjuene som ble gjennomført, og det virker dermed naturlig at et slikt konsept ble foreslått.

Løsningen kan sees som et direkte alternativ til institusjonsplassering, og svarer dermed på mandatets mål nummer to, som er å *øke alternative tiltak til institusjonsplassering*. Den kan også sies å svare på mandatets første målsetning, som er å *redusere antall plasseringer i institusjon og redusere oppholdstid i institusjonen*. Dette gjør løsningen ved å være et alternativ for de ungdommene som ikke *egentlig* bør være på institusjon, men som plasseres der fordi de ikke vil trives i fosterhjem eller i leilighet alene. I tillegg kan det tenkes at ved å tilby et mindre skremmende alternativ til å flytte for seg selv etter institusjon, kan man redusere oppholdstid i institusjon.

Dersom et tiltak av denne typen benyttes som alternativ til institusjonsplassering, vil det være kostnadsbesparende. Institusjonsplasseringer er kostbare, og man vil potensielt kunne forsvare utgiftene ved dette tiltaket med de innsparingene som kommer som et resultat av reduserte institusjonutgifter.

Jeg har i denne oppgaven presentert et utgangspunkt for et tiltak. Det er selvfølgelig mye som må tas hensyn til i den videre utviklingen, og det er ikke alt som er i mitt kompetansefelt. En av tingene som må avklares er for eksempel kompensasjon til DUE-familien. Skal de kun få dekket husleien, eller skal de i tillegg motta en form for kompensasjon for det arbeidet de gjør? Dette gjelder også for leiligheten i de tilfellene den blir stående tom over lengre perioder. Skal Barnevernet/DUE fortsatt betale leie? I tillegg

8.1.1 Løsningens verdi

8.1.2 Videre arbeid

kommer det utfordringer rundt ansvar for ungdommen når familien for eksempel skal på ferie, og rundt hvem som har ansvaret for ungdommen i nødssituasjoner, som for eksempel hvis han eller hun må på legevakten. Disse spørsmålene, blant mange andre, håper jeg at Bergen kommune og Bufetat vil behandle videre i samarbeid med DUE ettersom jeg håper at de vil komme til å innføre hele eller deler av dette konseptet.

8.1.3 Tilbakemeldinger

Innføringen av dette konseptet, eller noe tilsvarende, virker gjennomførbart basert på de tilbakemeldinger jeg har fått under utviklingen. Det er som nevnt mange som har etterlyst et slikt tiltak, og jeg ser derfor for meg at det kan komme mange tilgode. På den andre siden, er det noen som har lurt på om denne idéen egentlig ikke er resultatet av et sterkt behov, men at den bare var lett å foreslå ettersom det har eksistert et lignende tiltak tidligere. Personlig tror jeg ikke at forslaget om denne idéen kom som en lett utvei, men heller som et resultat av et sterkt behov for en (re) innføring av denne typen tiltak.

Jeg har ikke rukket å få tilbakemeldinger på den endelige versjonen av foreslått brukerreise.

8.2 Evaluering av konsept: Systematisert botrening

Løsningen om *systematisert botrening i institusjoner* ble foreslått på grunnlag av oppdagelsen av at det er store variasjoner i de evner ungdom besitter etter institusjonsopphold. Som tidligere nevnt er disse manglende boferdighetene med på å gi disse ungdommene en følelse av at de er annerledes en andre ungdommer. På enkelte institusjoner er de flinke med botrening, og ungdommene som havner på disse institusjonene kan dermed synes å ha trukket vinnerloddet. Dersom et opplegg av denne typen kan innføres på flere institusjoner, kan det bli mindre basert på flaks hvilke ungdommer som klarer seg fint i en selvstendig tilværelse etter et institusjonsopphold.

Denne løsningen innebærer fortsatt at ungdom er på institusjon, og er således ikke et *alternativ* til institusjonsplassering. Det den derimot kan tenkes å svare på, er deler av det første målet i mandatet som søker å *redusere oppholdstid i institusjon*. Dersom man øker ungdommenes tro på seg selv og egne ferdigheter gjennom et slikt botreningsopplegg, kan det tenkes at man kan minske vegringen for å flytte ut, og dermed redusere oppholdstiden. Målet må være at ungdom etter et slikt botreningsopplegg skal være så rustet for en selvstendig tilværelse, at man også unngår en eventuell replassering.

Dersom denne løsningen kan føre til redusert oppholdstid på institusjon, vil den være kostnadsbesparende. - Men viktigst av alt er at den vil gi ungdommene økt selvillit, og tro på egne evner og og på muligheten til å lykkes i en selvstendig tilværelse.

Opplegget som er skissert i brukerreisen er veldig generelt. For at et slikt opplegg skal kunne fungere optimalt må det detaljeres, og undervisningsmaterieil og retningslinjer må utarbeides. Jeg mener likevel at den foreslåtte løsningen danner et grunnlag som kan bygges videre på, og som kan gi struktur i botreningen

8.2.1 Løsningens verdi

8.2.2 Videre arbeid

til de institusjonene som ikke har dette fra før. Jeg har også fått informasjon om at utekontakten og DUE er i gang med å lage en botreningsbok, som de skal dele ut til sine ungdommer. Her tar de for seg alt fra hvordan man vasker opp, til hvordan bank id fungerer. Det hadde vært fint om denne boken kunne inkluderes i et fremtidig botreningsopplegg, og at DUE fortsatt inkluderes i videreutviklingen av opplegget. DUE har mye nyttig informasjon om hvilke utfordringer ungdommer som har bodd på institusjon har når de skal bo for seg selv.

8.2.3 Tilbakemeldinger

Uansett hvor godt utarbeidet et opplegg er, har det ingen verdi dersom det ikke tas i bruk. Det blir dermed opp til Bufetat og andre retningsgivende organer å legge føringer på hvordan man ønsker at botrening skal utføres, og hvordan man skal oppnå dette. De må dermed ta til orde for at et slikt opplegg skal innføres, og hvordan.

Jeg har ikke fått tilbakemeldinger på den endelige brukerreisen som er presentert i denne oppgaven, men underveis har det kommet mange gode tilbakemeldinger på selve konseptet. Behovet for et system som gjør det enklere for ungdom å utvikle grunnleggende boferdigheter er tydelig. Jeg håper virkelig at Bufetat eller kommunen griper videre fatt i denne idéen, i sin rene form, eller som idégrunnlag. Vi har behov for å gjøre ungdommene tryggere på seg selv og sine boferdigheter, slik at de kan gå over i en trygg og selvstendig voksen tilværelse.

8.3 Tjenestedesign i kommunen

Et av målene jeg satt meg i denne masteroppgaven, var å reflektere rundt bruken av tjenestedesign i Bergen kommune og de utfordringer og muligheter dette åpner for. I løpet av masterperioden har jeg gjort meg noen tanker rundt dette, som vil presenteres videre i dette delkapittelet.

I forbindelse med opprettelsen av programmet *Smart omsorg*, ansatte Bergen kommune som tidligere nevnt en tjenestedesigner våren 2016. Siden dette har *Smart omsorg* arbeidet kontinuerlig med å utvikle kompetansen sin på brukerinvolvering, og spesifikt på inkludering av tjenestedesign i sine prosjekter. Mitt inntrykk er at de ansatte i *Smart omsorg* virkelig brenner for innovasjon og økt brukerfokus i kommunen, og brukermedvirkning er noe som står høyt på agendaen. Interessen for tjenestedesign og brukermedvirkning er stor ellers i kommunen også, og "alle" ønsker å benytte tjenestedesign.

Det oppstår her noen naturlige begrensninger. Selv om Bergen kommune ønsker å satse på tjenestedesign, er det kun én ansatt tjenestedesigner. Denne tjenestedesigner er ansatt i en prosjektstilling med en periode på to år. Det sier seg selv at det er helt umulig for denne designeren å skulle nå ut til alle som vil benytte seg av metodikken, og kommunen kommer dermed til kort. En god nyhet er at det nylig ble vedtatt at det skal ansettes en tjenestedesigner til, og dette viser at utviklingen av tjenestedesign i Bergen kommune går i riktig retning.

Det er gjennomført noen kurs i tjenestedesign i regi av *Smart omsorg*. Her har tjenestedesigner undervist kommuneansatte i metoder fra *Samveis* som kan benyttes til brukerinvolvering. Dette er en god start, men tjenestedesign er et komplekst fagfelt, hvor det er lett å trå feil. Det er ikke tilstrekkelig å stille noen kurs i tjenestedesign til disposisjon, og dermed forvente at de ansatte

8.3.1 Delmål i masteroppgaven

8.3.2 Oppstart av tjenestedesign i Bergen kommune

8.3.3 Kun én ansatt tjenestedesigner

8.3.4 Videreformidling av tjenestedesign- metodikken

faktisk skal kunne bruke teknikkene og metodene. Dersom man sender uforberedte ansatte ut i møte med brukere, kan man lett havne i situasjoner som kan bli ubehagelig både for den ansatte, og for brukeren. Det er mange ansatte i kommunen som har sosialfaglig kompetanse, og er vant til å prate med brukere. Likevel kan nok et kurs i intervjuteknikk være nyttig for de fleste, dersom man virkelig forventer et økt fokus på brukerinvolvering. Som Lerdahl sier det "Å intervjuer krever trening, evne til å lytte og dessuten ikke bli for fiksert på de spørsmål og ideer vi selv har i hodet" (2007,s.81).

Det er altså veldig viktig å respektere de rammer som brukeren selv setter for deling av sin kunnskap, og man bør derfor unngå at en bruker (dette gjelder ansatte så vel som "sivile") ikke føler seg presset til å delta.

8.3.5 Positive effekter

Selv om man ikke *blir* tjenstedesigner av noen kurs i tjenstedesign, har det likevel noen positive effekter at kommunen gjennomfører slike kurs. Det har blant annet ført med seg at de ansatte blir mer brukerorientert, og mer opptatt av å få reelle brukerinnspill. De kan dermed skape tjenester som brukerne faktisk blir fornøyde med. Kommuneansatte vil kunne gå fra oppfatningen om at det er utrygt å spørre brukeren, til å være utrygge hvis de *ikke* spør brukeren. I tillegg kan det at de ansatte har forståelse for tjenstedesignprosessen gjøre det lettere for en tjenstedesigner å involvere dem i prosessen.

8.3.6 Konsulent eller fast ansatt?

Ettersom interessen for tjenstedesign i kommunen per i dag er større enn det kun én tjenstedesigner kan tilfredsstillende, vil det være naturlig å stille seg spørsmålet om det kan være hensiktsmessig å leie inn konsulenter for oppdrag. Etter min mening er det mest hensiktsmessig å la fast ansatte tjenstedesignere utføre disse oppdragene. Jeg mener ikke at det er skadelig å benytte seg av konsulenter til mindre tjenesteoppdrag, men den merverdien som

ligger i det å bli kjent med egne brukere, og å kunne benytte denne kunnskapen videre i flere prosjekter, er uunnværlig. Det framstår som bortkastet å skulle leie inn konsulenter som bruker mye tid på å bli kjent med løsningene og brukerne, for så å miste denne kunnskapen når konsulentoppdraget er utført. Det finnes jo mange fellestrekk ved kommunens tjenester, så dersom en fast ansatt tjenestedesigner får satt seg inn i systemet, er dette en verdifull kunnskap å ta med seg videre til neste prosjekt, selv om ikke målgruppen og utfordringen er nøyaktig den samme.

Når man jobber med tjenestedesign på offentlige tjenester, kommer man tett på mennesker i mange ulike livssituasjoner. Det er da viktig at man har reflektert rundt etiske problemstillinger denne typen arbeid fører med seg. Etikk handler om å redusere urettferdighet og krenkelse av individet, og etisk forsvarlighet i tjenesten oppnås gjennom felles refleksjon over etiske utfordringer og dilemma (Haarr, 2012). Etiske utfordringer og dilemma kan oppstå når man må gjøre valg mellom to løsninger, der det kan være gode grunner for å velge begge, eller det kan være uønskede konsekvenser ved begge løsningene, der ingen av dem er optimale. Hvordan skal man da velge? Dersom man skal opptre etisk forsvarlig, er det viktig å bli klar over og forstå hvilke verdier som er viktig for de ulike partene, og veie ulike hensyn opp mot hverandre. En måte å utvikle etisk kompetanse på, er å diskutere de utfordringer man vil komme til å treffe på i utførelsen av tjenestedesignprosjekter med kolleger, gjerne på tvers av fagfelt, for å komme fram til best mulig løsning (Ausen et al, 2013). Mange ansatte i kommunen har sosialfaglig bakgrunn, og er mer trent til å arbeide med denne typen etiske problemstillinger. Her kan designere med fordel hente ny kunnskap.

Man kan altså potensielt komme borti etiske dilemma når man designer for utvikling av offentlige tjenester, særlig der sårbare brukergreper er involvert. I lys av dette, er egentlig designere godt nok rustet til å ta fatt på slike utfordringer? Ved noen tilfeller i denne oppgaven, kjente jeg på et ønske om å ha tilstede noen med sosialfaglig kompetanse. Fokus på etikk ved brukerinvolvering er noe jeg skulle ønske var en mer innarbeidet del av designutdanningen, og som med fordel kan få økt fokus i designinstitusjoner. Spesielt ettersom brukerinvolvering og samskaping er noe som i dag står på nasjonal agenda, og at tjenestedesign er på full fart inn i offentlig sektor.

8.3.7 Etikk

8.3.8 Er designere godt nok rustet for denne typen utfordringer?

8.3.9 Muligheter

Totalt sett synes jeg gjennomføringen av et tjenstedesignprosjekt i kommunal sektor har gått over all forventing. Mye av dette skyldes den entusiasmen rundt metodikken som har møtt meg i så godt som alle etater og tjenester jeg har vært i kontakt med. Dette kan jeg nok takke det grundige arbeidet tjenstedesigner Ingunn Halland har gjort det første halvåret hun har vært ansatt som tjenstedesigner. Det er kanskje det som kreves for å få tjenstedesign inn i flere kommuner, og i større grad; ildsjeler som brenner for faget, og som med grundighet viser hvilke resultater man kan oppnå ved riktig bruk av tjenstedesign. Mulighetene ved bruk av tjenstedesign i kommunen virker for meg nærmest endeløse, og det er mange etater og programmer som kunne hatt godt av økt brukerfokus.

8.3.10 Utfordringer

Tjenstedesign er en metodikk som ofte er tidkrevende. - Det tar tid å bli ordentlig kjent med brukerne. I kommunen arbeider man på skattebetalernes regning, og kan følgelig ikke ta seg for store friheter hva gjelder tidsrom for gjennomføring av prosjekter. Det kan derfor være utfordrende å få nok tid til å bli kjent med brukere og levere løsninger innenfor de rammer prosjektene setter. I kommunen er det i tillegg, forståelig nok, tunge forankringsprosesser som ligger til grunn for at prosjekter skal startes, og kontakt med brukere skal opprettes. Dette gjør det utfordrende å komme raskt i kontakt med riktig bruker, og gir enda dårligere tid til faktisk brukerinvolvering.

Når man arbeider med tjenstedesignprosjekter i kommunen, tror jeg det er viktig at det tillates litt ekstra tids- og ressursbruk. Dersom man gjør det, kan man høste belønninger i form av bedre og mer effektive tjenester, og på denne måten muligens tilbakebetale både økonomisk og tidsmessig investering, og få tjenester av økt kvalitet som innbyggerne er fornøyde med.

8.4 Tilbakeblikk på prosessen

Arbeidet med denne masteroppgaven har vært tidkrevende, og til tider overveldende. Utfordringen jeg fikk er stor, og ikke noe man enkelt finner en optimal løsning på.

Da jeg formulerte oppgaveteksten, ønsket jeg et todelt fokus: Jeg ønsket å kartlegge dagens løsning for tilrettelegging både i og utenfor institusjon, og ved hjelp av samskaping og brukerinvolvering komme fram til forbedringer eller nye tiltak som kunne bygge et mer helhetlig tjenestetilbud. I tillegg ønsket jeg å se på hvordan tjenstedesign fungerer i kommunen, og hvilke utfordringer og muligheter dette åpner for. I tillegg til denne oppgaveformuleringen, definerte jeg meg noen mål som handlet om å bryte ned utfordringen ved hjelp av tjenstedesignmetodikk, og komme fram til realistiske løsninger som kunne implementeres innen overskuelig fremtid.

Jeg føler jeg har besvart første del av oppgaven godt. Jeg har hele tiden hatt et sterkt fokus på brukerinvolvering og samskaping, og dette mener jeg hele prosessen bærer preg av. Jeg kunne på ett tidspunkt valgt å gå bort fra samskapingsprosessen, og videreutviklet de to utvalgte idéene alene, men selve samskapingsprosessen har vært like viktig for meg som konseptutviklingen. Derfor aksepterte jeg at ting kom til å ta litt lenger tid, og at jeg kom ikke til å få utviklet konseptene så langt som jeg kunne gjort alene. Resultatet ble to godt forankrede løsninger.

Når det kommer til observasjon og refleksjon rundt en tjenstedesignprosess i kommunen, er dette er stort og interessant tema. Jeg mener jeg har besvart intensjonen i oppgaveteksten ved at jeg har utforsket dette praktisk, har reflektert rundt dette underveis i oppgaven, og oppsummerende i delkapittel 8.3. Det er likevel et tema jeg kunne tenke meg å utforske videre.

Etter at jeg hadde samlet innsikt, formulerte jeg noen krav til en løsning, se side 64 og 65. Her beskrev jeg hvordan en løsning burde inkludere og informere ungdommer bedre, få dem til å føle seg bedre ivaretatt, gjøre det mindre ensomt å bo alene, forberede ungdommen på et liv utenfor institusjon, og sørge for en videre positiv utvikling i prosjektet etter prosjektslutt.

De to foreslåtte løsningene takler institusjonsutfordringen og besvarer kravene på hver sin måte. Løsningen med DUE- familie behandler særlig inkludering av ungdommen, ensomhet, og er et alternativ til institusjon. Dermed kan den være med på å skape en fortsatt positiv trend etter prosjektslutt. Løsningen med systematisert botrening forsøker å skape mer forutsigbarhet for fremtiden ved å forberede ungdommen på livet etter institusjon. Dersom denne løsningen kan være med på å forkorte institusjonsopphold og forhindre replassering, så vil også denne kunne være med på å skape en fortsatt positiv utvikling etter prosjektet avsluttes.

Begge disse idéene ser jeg på som gjennomførbare innen overskuelig framtid, og blir støttet på dette av representanter fra Bergen kommune. Jeg har således nådd mitt mål om å utvikle en løsning som utfordrer dagens løsning, men som ikke er for futuristisk.

Når denne masteroppgaven nå avsluttes, er det fremdeles mye som må på plass for å innføre løsningene. Jeg skulle gjerne arbeidet videre med dette, men ettersom det ikke lar seg gjøre innen rammene for denne masteroppgaven, ønsker jeg Bergen kommune og Bufetat lykke til videre i prosjektet.

Det er også mitt håp at aktørene i prosjektet *Sammen om riktig hjemsted* kommer til å dra nytte av innsikten innhentet i masteroppgaven, uavhengig av om de går videre med selve løsningene.

Tusen takk

Jeg er heldig som har fått lov til å skrive masteroppgave om et såpass viktig, engasjerende, og samfunnsaktuelt tema som barnevern. Jeg vil derfor takke Bergen kommune og Smart omsorg for at jeg har fått denne muligheten.

Tusen takk til Ingunn Halland for et fantastisk samarbeid i innsiktsfasen av oppgaven, og for støttende ord og gode råd underveis i utviklingen.

Takk til Alette Hilton Knudsen for gjennomlesning av oppgaven, og for å sammen med resten av gjengen i Smart omsorg ha overtatt "ansvaret" for meg etter at Ingunn byttet jobb i oktober 2016. Dere har vært utrolig inkluderende og fine å dele arbeidsplass med.

Tusen takk til Marie Elvik Næss for oppmuntrende ord, for gjennomlesning og for hjelp til gjennomføring av workshop.

Takk til venner, familie og samboer som har gjort de siste fem årene til en fantastisk tid, og som har vært flinke til å motivere meg på oppløpet. - Og ikke minst takk for korrekturlesing.

Til slutt vil jeg også takke min veileder Ida Nilstad Pettersen for effektiv gjennomlesning, grundige tilbakemeldinger, og inspirerende veiledningssamtaler.

Kilder

- Andreassen, T. (2010) *Kvalitet i barneverninstitusjoner*. Sist hentet 11 januar 2017, fra <http://kommunal-rapport.no/debatt/2010/04/kvalitet-i-barneverninstitusjoner>
- Ausen, D., Svagård, I., Øderud, T., Holbø K. & Bøthun, S. (2013). *Trygge spor. GPS- løsninger og tilhørende støttesystemer for personer med demens. Innovasjonsprosjekt i offentlig sektor. SINTEF rapport A23878*
- Backe-Hansen, E.(red), Bakketeig, E., Gautun, H., & Grønningsæter, A.(2011). *Institusjonsplassering: Siste utvei?.* Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring
- Bergen Kommune. (2016a). *Program for smart omsorg*. Sist hentet 10.01.17, fra <https://www.bergen.kommune.no/aktuelt/tema/smart-omsorg/10570/10572/article-129240>
- Bergen Kommune. (2016b). *Etat for barn og familie*. Sist hentet 10.01.17, fra <https://www.bergen.kommune.no/omkommunen/avdelinger/etat-for-barn-og-familie>
- Bergen Kommune. (2016c). *DUE, et bo- og nærmiljøtiltak for ungdom*. Sist hentet 10.01.17, fra <https://www.bergen.kommune.no/tjenestetilbud/barn-og-familie/barnevern-og-familievern/barnevern/duet-et-boog-narmiljotiltak-for-ungdom>
- Bufdir. (2017). *Om Bufdir og Bufetat*. Sist hentet 11.01.17, fra https://www.bufdir.no/Om_oss/
- Bufdir. (2010). *Kvalitet i barneverninstitusjoner*. Sist hentet 13.01.17, fra https://www.bufdir.no/global/Kvalitet_i_barneverninstitusjoner_Kortversjon.pdf

- Bufetat. (2013). *Barnevernledersamling i Rogaland*. Sist hentet 10.01.17, fra <https://www.fylkesmannen.no/Documents/Dokument%20FMRO/Helse%20og%20sosial/Arrangementsdokument/Bufetat.pdf>
- Det kongelige barne- og likestillingsdepartement. (2007). *Oppgave- og ansvarsfordeling mellom kommuner og statlige barnevernmyndigheter herunder om betalingsordninger i barnevernet*. Sist hentet 12.01.17, fra https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/bld/fylkesnemnda/rundskriv_q_06_2007.pdf
- Design council. (udatert). *A study of the design process*. Sist hentet 12.01.17, fra [http://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/ElevenLessons_Design_Council%20\(2\).pdf](http://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/ElevenLessons_Design_Council%20(2).pdf)
- Difi. (2015). *Tjenestedesign*. Sist hentet 01.01.17, fra <https://www.difi.no/artikkel/2016/03/tjenestedesign>
- Forandringsfabrikken. (udatert). *Om Forandringsfabrikken*. Sist hentet 10.01.17, fra <http://www.forandringsfabrikken.no/om-oss/>
- Haarr, K., (2012). *Yrkesetisk utvalg i Norsk ergoterapeutforbund: Velferdsteknologi og etikk*, s18.
- Helsedirektoratet. (udatert). *Barnevernets ansvar og hovedoppgaver*. Sist hentet 13.01.17, fra <http://www.forebygging.no/Litteratur/Hjelpeinstanser/Barnevern/>
- Kommunesektorens organisasjon. (udatert). *Tiden inne for tjenestedesign?* Sist hentet 09.01.17, fra http://www.ks.no/contentassets/6aed078cd883452fac50c1febf1d73d8/idekatalog_fou_aho_ks.pdf
- Lerdahl, E. (2007). *Skagkraft (1)*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

- Meld. St. 16 (2010–2011)
Nasjonal helse- og omsorgsplan (2011–2015)
- Pasient- og brukerrettighetsloven. Pbrl.
Samveis veikart. (2016a). *Introduksjon til tjenesteinnovasjon*. Sist hentet 08.01.17,
fra <http://www.samveis.no/introduksjon-til-tjenesteinnovasjon/>
- Presteng, K., Jensen, O., Arvola, A. (2016). *Mot et bedre tilbud i barnevernets omsorgsinstitusjoner*. Sist hentet 13.01.17, fra <http://fontene.no/fagartikler/mot-et-bedre-tilbud-i-barnevernets-omsorgsinstitusjoner-6.47.329556.39ffcff8de>
- Samveis veikart. (2016a). Sist hentet 08.01.17, fra <http://www.samveis.no>
- Samveis veikart. (2016b). *Verktøy- Intervju og observasjon*. Sist hentet 08.01.17,
fra <http://www.samveis.no/verktoy/>
- Samveis veikart. (2016c). *Verktøy- Idémyldring og problemløsning*. Sist hentet 08.01.17, fra <http://www.samveis.no/verktoy/>
- Stickdorn, M., Schneider, J. (2011). *This is service design thinking: Basics, tools, cases*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Store norske leksikon. (2015). *Strukturert intervju*. Sist hentet 01.01.17, fra https://snl.no/strukturert_intervju
- Ås kommune. (udatert). *Retningslinjer for ansvarsgrupper*. Sist hentet 13.01.17,
fra <http://www.as.kommune.no/getfile.php/858825.746.vbeqyaufvw/RETNINGSLINJER+FOR+ANSVARSGRUPPER%5B1%5D.doc.as.odt>

Figurliste

Med mindre annet er oppgitt er figurene laget av oppgavens forfatter, Henrikke Øijord Haugan

- **Figur 1:** s.13 Prosjektets samarbeidspartnere
- **Figur 2:** s. 16 Masteroppgavens områder
- **Figur 3:** s. 17 Involverte aktører gradert etter mengde kontakt
- **Figur 4:** s. 27 Eksempel på funnark utarbeidet i denne oppgaven
- **Figur 5:** s.27 Skjermdump fra samveis.no
- **Figur 6:** s. 30 Double diamond prosessen
- **Figur 7:** s. 35 Ansvarsfordelingen i norsk barnevern
- **Figur 8:** s. 36 De tre hovedkategoriene med tiltak
- **Figur 9:** s. 49 Intervjuede ungdommer
- **Figur 10:** s. 51 Intervjuede ansatte
- **Figur 11:** s. 74 Konsept 1
- **Figur 12:** s. 77 Konsept 2
- **Figur 13:** s. 79 Konsept 3
- **Figur 14:** s. 61 Konsept 4
- **Figur 15:** s. 83 Konsept 5
- **Figur 16:** s. 85 Konsept 6
- **Figur 17:** s. 88 Ressursgruppens prioritering av idéer. Originalmatrise (Samveis, 2016c).
- **Figur 18:** s. 99 Ansvarsfordeling mellom DUE, DUE- familie og ungdom
- **Figur 19:** s. 112 Aktører vi møter i første del av brukerreisen
- **Figur 20:** s. 113 Aktører vi møter i andre del av brukerreisen
- **Figur 21:** s.114 – 115 Brukerreise del 1 DUE-familie
- **Figur 22:** s. 116- 119 Brukerreise del 2 DUE-familie
- **Figur 23:** s. 121 Årshjul
- **Figur 24:** s. 123 Ukesplan som gjentar seg
- **Figur 25:** s. 126- 130 Brukerreise systematisk botrening
- **Figur 26:** s. 132-133 Brukerreise som viser konseptene i sammenheng

Appendiks

- A: Prosjektmandat, Sammen om riktig hjemsted
 - B: Intevjuguider
 - C: Eksempel på kontrolliste
 - D: Eksempel på funnark
 - E: Plan for samskapingsworkshop
 - F: Invitasjon samskapingsworkshop
 - G: Personas og brukerhistorier brukt i workshop
 - H: Tidsplan workshop for videre idéutvikling
 - I: Samtykkeskjema
 - J: Idéutviklingskjema
 - K: Organisasjonskart Etat for barn og familie
-



Mandat for prosjekt:
2.2.1 Sammen om riktig hjemsted

Delprogram	2. Riktig innsats til riktig tid for barn og unge
Prosjektnummer	2.2.1
Styringsgruppen	Smart omsorg
Prosjekteier oppdragsgiver	Nina Mevold
Prosjektleder	██████████ 25 % ██████████ 10% ██████████ 25%
Prosjektgruppe og roller	Bergen kommune ved etatsdirektor ██████████ og rådgiver ██████████ Barnevernsledere i Fana, Laksevåg og Årstad Bufetat ved ██████████ ██████████ og ██████████
Eksterne konsulenter	Eksterne konsulenter vurderes av prosjektgruppen
Referansegruppe	Ansatte på ulike nivå i de 8 barnevernstenestene evt. de 8 barnevernstjenene, ansvarlig for DUE, repr. fra brukeroppgjør, eks forandingsfabrikken, repr. fra forvaltningen, Inntak Bufetat Bergen, repr. fra Politi (forbyggende koordinator, Vest politidistrikt), Kom avd. skole
Koordineringsgruppe (forankring av prosjektet i to etater)	Bergen kommune ved etatsdirektor ██████████ og representant for fagseksjonen ██████████ Bufetat ved avdelingsdirektor ██████████

DISTRIBUSJONS-LISTE	organisasjon	Navn	Funksjon

ENDRINGSLOGG	Versjon	Dato	Endret av	Berørte deler	Kort beskrivelse av endring
	0.1	18.3.16	N ██████████		Dokument opprettet
	0.2	17.6.16	██████████		Prosjektet er tatt inn i Smart omsorg sin prosjektportefølje
	0.3	11.07.16	██████████	Korrigerer ressursoversikten og mandat	Innspill fra styringsgruppen 21.06.16
	0.4	18.08.16	██████████	Justeringer	Innspill fra ██████████ og ██████████ 09.08.16
	1.7	13.10.16	██████████	Justeringer	Innspill Bolstad

KVALITETS-KONTROLL	Versjon	Dato	Kvalitetssikret av	kommentarer

Innholdsfortegnelse

DISTRIBUSJONS-LISTE	2
ENDRINGSLOGG	2
KVALITETS-KONTROLL	2
PROSJEKTETS BAKGRUNN OG FORMÅL	3
RELATERTE PROSJEKTER	6
PROSJEKT-BESKRIVELSE	7
LEVERANSER	8
PROSJEKT-ORGANISASJON	8
RAPPORTERING	10
ENDRINGS- HÅNTERING	10
KVALITETS- SIKRING	10
INFORMASJON OG KOMMUNIKASJONSPLAN	10
KRITISKE SUKSESS-FAKTORER	10
USIKKERHET/ RISK	11
INNVIKNING FRA INTERESSETER	11
ØKONOMI	11
GEVINST-REALISERING	12
EVALUERING	12

PROSJEKTETS
BAKGRUNN OG
FORMÅL**Bakgrunn**

Vi vet at de fleste barn bør vokse opp i familier. Barn og familier bør derfor i størst mulig grad hjelpes hjemme. Dersom barnet må bo utenfor hjemmet er fosterhjem det beste tiltaket og det skal alltid søkes etter løsninger i slekt og nettverk. Kunnskapsgrunnlag knyttet til institusjonsplasserte barn viser at faren for ytterligere skjevutvikling, når en bor på institusjon, øker med varigheten på oppholdet. Det er godt dokumentert at ungdom med atferdsproblemer som best kan hjelpes hjemme i en tidlig fase av problemutviklingen.

Bergen kommune plasserer flere barn på institusjon, og de har lengre opphold på institusjon, sammenlignet med de 10 andre største kommunene. Antall barn fra Bergen på institusjon pr 30.04.2016 er 100 barn (42 i statlig institusjon og 58 i private institusjoner). Relevante sammenligningstall pr. 30.4.16:

Kommune	Antall barn i institusjon	Andel barn i institusjon pr 1.000 barn 0-19 år	Antall barn 0-19 år pr 01.01.15
Bergen	100	1,57	63745
Stavanger	13	0,40	32732
Sandnes	10	0,49	20485

Gjennomsnittlig oppholdstid på institusjon i 2015:

Bergen kommune: 420

Stavanger kommune: 411

Sandnes kommune: 113



Når barn og unge er plassert på institusjon blir de ofte lengre enn tiltaksplanen ved plassering tilsier. En del flytter fra fosterhjem til institusjon og mellom institusjoner, fordi tilbudene som blir gitt ikke ivaretar ungdommens behov på en god nok måte.

Vi må se på forskning på området, erfaring fra andre kommuner, samt gjennomføre brukerundersøkelser i egen kommune mht. å utarbeide en ny modell for hvilke tilbud vi kan gi barn og unge som er faglig forsvarlig både i og utenfor institusjon.

Bergen kommune er ansvarlig for ungdommen før, under og etter plassering i institusjon. Bufetat er ansvarlig for å stille institusjonsplass til disposisjon og sikre at institusjonen tilfredsstiller kravene i kvalitetsforskriften. Bufetat kan også bidra i drøftinger rundt alternative løsninger til institusjon og tilby enkelte hjemmebaserte tiltak for barn og ungdom. Både Bufetat og kommunen er ansvarlig for å sikre at institusjonsplassen gir mulighet for

Utarbeidet: 17.06.16 av: IHAL

Side 3 av 12

vekst og utvikling for det enkelte barn.

I planleggingsfasen for utarbeiding av tiltaksplan for det enkelte barn må det sammen med Bufetat, gjøres gode vurderinger av målsetting og varighet for oppholdet, samt plan for videre tiltak etter oppholdet. Dette arbeidet må gjøres sammen med Bufetat dersom institusjonsplassering er nødvendig. Når ungdom plasseres på institusjon må vi arbeide systematisk med evaluering og oppfølging av ungdom slik at ungdommen alltid mottar et tilbud som er faglig forsvarlig, og at tilbudet kan evalueres og endres i tråd med behov.

Formål med prosjektet

Gjennom opplæring, holdningskapende arbeid og arbeid med identifiserte barrierer i kommunen, i Bufetat eller andre samarbeidspartner (eks PBU, Helse Bergen) skal vi sikre at det enkelte barn får riktig tiltak med riktig varighet.

MÅL-
FORMULERINGER
FOR PROSJEKTET**Mål:**

- Redusere antall plasseringer i institusjon og redusere oppholdstid i institusjon.
- Utarbeide samarbeidsrutine som beskriver hvordan det skal jobbes i kommunen og sammen med Bufetat for plassering besluttes, hva som skal være på plass før plassering og hvordan evaluering og oppfølging skal gjennomføres. Barneverntjenestene og Bufetat forplikter seg på rutinen som skal nedfelles i en samarbeidsavtale.
- Øke antall alternative tiltak til institusjonsplassering som for eksempel, familieråd, MST, fosterhjem, DUE mm.
- På bakgrunn av Fase 1 skal det i Fase 2 utarbeides en opplæringspakke slik at alle ansatte i fagstillingen skal få opplæring, oppdatert forskning på fagområdet samt informasjon om erfaringer fra andre kommuner.
- Tilby opplæring til våre samarbeidspartnere som skole, politi o.l på oppdatert forskning.

Delmål:

Fase 1

- Innhente relevant forskning på området
- Innhente erfaring fra andre kommuner
- I bydeler med mer enn ti institusjonsplasseringer gjennomføres månedlig gjennomgang av alle institusjonsplasserte barn/ ungdom etter mål, for å kartlegge barrierer og muligheter iht utvikling for det enkelte barnet. For bydeler med mindre enn ti plasseringer gjennomføres to møter i halvåret. Den helhetlige kartleggingen (anonymisert) gir også et viktig grunnlag i en tjenstedesignprosess.
- Tjenstedesignprosess med brukerne i sentrum. Her synliggjøres utfordringer eller mangler ved dagens tiltaksmeny sett fra et brukersperspektiv. Gjennom samskapsprosesser med brukere og ansatte vil det kunne foreslås forbedringer ved for eksempel endring av eksisterende tiltak eller forslag til nye tiltak.

Utarbeidet: 17.06.16 av: IHAL

Side 4 av 12

2.2.1 Sammen om riktig hjemsted	BKSACNR: _____
<ul style="list-style-type: none"> • Fastsatte resultatmål/gevinstrealisering 	
<p>Fase 2 Opplæringspakke til ansatte og invitere samarbeidspartnere til opplæring</p>	
<p>Fase 3 Evaluere praksis sammen med Bufetat og vurdere behovet for ny innsats</p>	
Effekter/virkninger:	
<u>Bedre tilbud til barn/ ungdom som innebærer:</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Faglig forsvarlighet og forskningsmessige resultater knyttet til effekt av institusjonsplassering er forende for praksis i Bergen kommune. • Individuelle vurderinger legges til grunn for enhver plassering. • Ungdom som trenger andre tjenester fra Bufetat eks. fosterhjem, MST mm, og psykisk helse er sikret dette. • Institusjonstilbudet er tilpasset behov både mht. innhold og geografisk plassering • Oppholdstiden i institusjon ikke varer lenger enn det som ansees til det beste for det enkelte barn, slik at barnet/ungdommen kan flytte i henhold til tiltaksplan. 	
<u>Arbeidsprosesser</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • God samhandling mellom saksbehandler og Bufetat i den enkelte plassering. 	
<u>Medarbeidere</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Oppdatert kompetanse mht. effekt av institusjonsplassering, og at rutiner mht. drøfting i forkant og underveis i plassering er implementert. 	
AVGRENSINGER OG FORUTSETNINGER	<p>Prosjektet er initiert og planlagt i et samarbeid mellom Bufetat og Bergen kommune. Da resultatet for det enkelte barn er avhengig av både kommunalt og statlig barnevern, må både Bergen kommune og Bufetat også stå sammen om dette prosjektet i fortsattelsen. Begge etater har både gevinster å realisere og sammen rår de over «midlene» til å kunne nå målet, samt samme kvalitetsmessige mål; <i>at ungdommene skal få riktig tilbud med riktig kvalitet til riktig tid og med riktig varighet.</i></p>
STYRENDE DOKUMENTER	Lov om barn og familie.
Utarbeidet: 17.06.16 av: IHAL	Side 5 av 12

2.2.1 Sammen om riktig hjemsted	BKSACNR: _____
RELATERTE PROSJEKTER	<ul style="list-style-type: none"> • Tverretattlig akutteneste for barn og unge. Samarbeidsprosjekt mellom Bergen kommune, Bufetat og psykisk helse for barn og unge i Helse Bergen. • Fosterhjemspllassering i familie og nettverk, et samarbeidsprosjekt med Bergen kommune og Bufetat.
Utarbeidet: 17.06.16 av: IHAL	Side 6 av 12

PROSJEKT-BESKRIVELSE	Hovedmølepøl	Beskrivelse	Dato start	Dato slutt
Månedlig gjennomgang av alle institusjonsplasserte barn/ ungdom etter mal for å kartlegge barrierer og muligheter ifht utvikling for barnet	Ytrebygda		18.2.16	
	Fyllingsdalen		3.3.16	
	Fana		1.3.16	
	Åsane		25.2.16	
	Bergenhus		24.2.16	
	Årstad		23.2.16	
	Arna		15.3.16	
	Laksevåg		8.2.16	
Felles fagdøg barneverntjenesten og Bufetat				
Prosjektgruppe, gjennomgang av barrierer og tiltak i fht identifiserte barrierer			14.4.16 17.6.16	
Prosjektstart i Smart omsorg			Juni 2016	
Fase 1 Innsikt og idé	Datainnsamling: -Oppsummert forskning på området. -Erfaring fra andre kommuner		Juni 2016	Novem ber 2016
	Kartlegge barrierer og muligheter ifht utvikling for barnet		Månedlig	
	Tjenestedesign: Brukermedvirkning i en samskapingsprosess		Medio august 2016	Januar 2017
Fase 2 Gjennomføring			Feb.2017	Juli 2017
Fase 3 Evaluering/ oppsummering og evt justering av praksis				Des 2017

Invitere Bufetat til å komme med innspill til mølepølsplanen!

LEVERANSER	Leveranser
	<u>Føt prosjektstart</u> Det skal utarbeides en skriftlig avtale mellom Bergen kommune v/ etatsjef og Bufetat v/ regiondirektør.
	<u>Fase 1 – Datainnsamling og beskrivelse av brukerreise</u> En rapport som samler: <ul style="list-style-type: none"> • Oppsummert forskning på området • Erfaringer fra andre kommuner • Beskrivelse av barrierene knyttet til å gå fra dagens tjenestetilbud til nytt tjenestetilbud. Oversikten utarbeides i samarbeid med Bufetat på bakgrunn av månedlige gjennomgang av alle institusjonsplasserte barn • Visualiserte brukerreiser, resultat fra samskapingsworkshop og innhenting av informasjon fra brukerundersøkelser i Bufetat og etat for barn og familier
	<u>Fase 2 – Utvikling av forbedret tjenestetilbud</u> <ul style="list-style-type: none"> • Vurdere hva som er relevante og faglig forsvarlige tjenester i Bergen kommune, vurdere behovet for utvikling av felles retningslinjer, beskrivelse av forløp mm • Utvikling av nye/forbedring av eksisterende alternative tiltak • Handlingsplan som inneholder ansvar for hvem som skal følge opp tiltakene inntil når og hvilken frist. • Oppføringspakke til ansatte. Utarbeides i samarbeid med Bufetat. Denne kan bestå av både nettløring og annen oppløring. • Verktøy for analyse
	<u>Fase 3 – Evaluering/ oppsummering og evt justering av praksis</u> <ul style="list-style-type: none"> • Samarbeidsavtale med Bufetat som beskriver en forpliktende modell mht hvordan det skal jobbes i kommunen og sammen med Bufetat for plassering besluttet og hva som skal være på plass for plassering og hvordan evaluering og oppfølging skal gjennomføres.

PROSJEKT-ORGANISASJON

Navn	Kompetanse	Prosent*	Resultatenhet
PROSJEKTGRUPPE			
	Prosjektlederteam	25 % 25% 10%	BHO/Etat for barn og familie
Ansattnavn	Kjennskap til inntak i Bergen kommune, fosterhjemprosjektet og institusjonene		Bufetat.
	Barnevernleder i Årstad		BHO/Etat for

Nesse			barn og familie
	Barnevernleder i Fana		BHO/Etat for barn og familie
	Barnevernleder i Laksevåg		BHO/Etat for barn og familie
	Rådgiver i Bergen kommune		BHO/Etat for barn og familie
REFERANSEGRUPPE			
Ansattnavn	Ansatte på ulike nivå i de 8 barneverntjenestene		BHO/Etat for barn og familie
Ansattnavn	Inntak Bufetat Bergen,		Bufetat Bergen,
Ansattnavn	Repr. fra forvaltningen,		BHO/Etat for forvaltning
Ansattnavn	Repr. fra Politi (forbyggende koordinator, Vest politidistrikt)		Vest politidistrikt
Ansattnavn	Ansvarlig for DUE		BHO/Etat for barn og familie
Ansattnavn	Repr. fra brukerorganisasjon, eks Forandringsfabrikken,		
Ansattnavn	Rådgiver fra STAB		Seksjon for helse og omsorg
Ansattnavn	Helsestasjon/skolehelse		BHO/Etat for barn og familie
Ansattnavn	BSBI		BSBI Etat for psykisk helse og rusjenester, Etat for sosiale tjenester
Ansattnavn	Kom avd. skole.		
KOORDINERINGSGRUPPE			
	Etatsjef	Deltar på prosjektmøter ved behov	BHO/Etat for barn og familie
	Rådgiver fra STAB		Seksjon for helse og omsorg
OPPFØLGING FRA SMART OMSORG			
Ansattnavn	Økonomistyring	10 %	Seksjon økonomi
	Delprogramkoordinator	10 %	BHO / Stab / Smart omsorg
	Tjenstedesign	20 %	BHO / Stab / Smart omsorg
	Tjenstedesign masterstudent	100 % Fase 1	Masterstudent NTNU

USIKKERHET/RISK

- Ny kompetanse betyr ikke nødvendigvis atferdsendring
- Det kan være krevende å bli enig om hva som er faglig forsvarlig tjenester
- Motivasjon til endring jamfør den økonomiske modellen
- Tid til å gjennomføre leveransen i en travelt hverdag
- Mangel på tilstrekkelig ressurser
- Samarbidspartnere bruker ikke opplæringen
- Risiko for mangel på alternative tiltak
- Risiko for at vi går for langt i å unngå institusjonsplasseringer

INNVIRKING FRA INTERESSENTER

Det skal utarbeides en interessentmatrise tidlig i prosjektplanleggingen som oppdateres gjennom hele prosjektperioden.

Brukermedvirkning i dette prosjektet vil kunne ta utgangspunkt i følgende berørte parter:

Primærbrukere:

Mottakere av tjenesten:

- Brukere som er på institusjon
- Brukere som har vært på institusjon
- Brukere i hjemmet og i fosterhjem
- Nærmeste pårørende

Ansatte i tjenesten:

- Saksbehandler i barneverntjenester
- Ansatte i Bufetat
- Ansatte i PBU Helse Bergen
- Ansatte i helsestasjon, skolehelsetjeneste, fastleger

Sekundærbrukere:

- Barn som er i fare for å havne på institusjon.
- Pårørende til barn som er i fare for å havne på institusjon
- Private aktører
- Politi
- Skole

I dette prosjektet anbefales tjenstedesign som beskrevet i dokument for brukermedvirkning i Smart omsorg prosjektene.

ØKONOMI

- Prosjektleder 400 000
- Utvikling av kurs til ansatte og samarbeidspartnere (nett læring)

2.2.1 Sammen om riktig hjemsted BKSACNR: _____

Prosjektgruppen inngår i prosjektet som fagpersoner

- Uiføre arbeidsoppgaver som tildeles av prosjektleder
- Være medansvarlig for prosjektets fremdrift og resultat
- Informere om hindringer eller risiko som eventuelt oppstår i prosjektet
- Bidra til et godt samarbeidsklima i prosjektet
- Informere tilbake til linjen / egen enhet

Prosjektet følger styrings- og rapporteringsstruktur i smart omsorg.

RAPPORTERING

Prosjektleder rapporterer til programleder i henhold til rapporteringsstrukturen for Smart omsorg.

Prosjektdeltakere og leverandører rapporterer til prosjektleder.

ENDRINGS-
HÅNTERING

Endring- og konfigurering skjer formelt ved at endringsønske innstilles fra prosjektleder og eventuelt godkjennes av programleder Smart omsorg.

KVALITETS-
SIKKRING

- Programleder og delprogramleder i Smart omsorg vil ha en kvalitetsstyringsrolle i prosjektet
- Prosjektet skal ha et eget BKSAC nummer (til smart omsorg).
- BK's rutiner for arkivering følges: U-dokument, saker til politisk behandling, mandater og styringsgruppe referater lagres i BKSAC.
- Tjenstedesignprosess for å sikre brukernes medvirkning i prosjektet

INFORMASJON
OG
KOMMUNIKASJONSPLAN

Det skal utformes en informasjon og kommunikasjonsplan. Denne utarbeides tidlig i prosjektplanleggingen og oppdateres gjennom hele prosjektperioden.

KRITISKE
SUKSESS-
FAKTORER

For å lykkes er prosjektet avhengig av et godt prosjektsamarbeid mellom Bergen kommune og Bufetat.

Utarbeidet: 17.06.16 av: IHAL Side 10 av 12

2.2.1 Sammen om riktig hjemsted BKSACNR: _____

100 000

- Fagdag 100 000
- Utvikling av analyseverktøy 100 000

Det skal settes opp et mer detaljert budsjett litt seinere i prosjektet.

GEVINST-
REALISERING

Prosjektet skal gjennomføre gevinstrealisering i henhold til Smart omsorgs mandat og bruke Samveits som verktøy.

Gevinstene i det endelige prosjektet vil være:

- Bedre tilbud til barns ungdom
- Redusert antall barn på institusjon

EVALUERING

Rapport fra fase 1 skal legge retninger for det videre arbeidet i prosjektet.

Videre skal det foreligge en evalueringsrapport for hver av fasene, og en endelig evalueringsrapport ved avslutning av prosjekt.

Utarbeidet: 17.06.16 av: IHAL Side 12 av 12

B

Nivå: ungdommer

Bli kjent, empati

Kan du fortelle litt om deg selv(interesser, hobbyer...)

TJENESTEREISEN

UNDER: Hverdagen, kontakt med barnevernet

- Kan du fortelle litt om din hverdag, og hvordan du er i kontakt med barnevernet (evt. Institusjon)?
- I forbindelse med dette, hva er høydepunktene, er det noe som er frustrerende?
- Er det noen i barnevernstjenesten eller DUE eller andre tjenester du er mye i kontakt med?
 - Hva betyr denne kontakten for deg?
 - Er det noen du kunne ønske hadde tatt en mer aktiv rolle?
- Er det noe du kunne ønske var annerledes i barnevernstjenesten?

Kommunikasjon

- Hvordan opplever du kommunikasjonen med barnevernet (institusjonen)?
- Kommuniserer du med bufetat, hvordan er i så fall denne kommunikasjonen?
- Er det andre du kommuniserer med rundt behandling av din sak?

Samhandling

- Finnes det faste møtepunkter mellom deg og barnevernstjenesten, eller utekontakten for eksempel?
- Hvordan opplever du samarbeidet med disse?

Progresjon

- Har du informasjon om hvordan saken din ligger an? Får du oppdateringen av dette fra noen?
- Hvordan føler du selv at du kan påvirke din egen sak?

Utfasing

- Hva tenker du om dette?
- Hvordan tenker du at du best kan få hjelp til å forberede deg på dette?
- Får du noe hjelp til dette nå?

Avslutningsvis

- Hva hadde gjort din opplevelse av kontakten med barnevernet/institusjonen bedre?
- Hva synes du kunne vært annerledes i barnevernstjenesten/ institusjonstjenesten?
- Har du noen siste tips og råd til oss?

Nivå: Institusjon

Bli kjent, empati

Kan du si litt om stillingen din (om dine arbeidsoppgaver og ansvarsområder?) Hvorfor bestemte du deg for å begynne i stillingen? Hva liker du best med det du gjør? Hva skulle du ønske du kunne gjøre mer av? Mindre av?

Arbeidshverdag

- Kan du fortelle litt om din arbeidshverdag?
- Hva er høydepunktene, og hva er frustrerende?

Om institusjonen

- Fortell litt om denne institusjonen
- Hva skiller denne institusjonen fra andre tiltak?

Kommunikasjon

- Hvordan opplever du kommunikasjon på tvers av etatene? Med de nødvendige aktørene som er i kontakt med dere og ungdommen? Tegn nettverkskart
- Hvem er du i kontakt med i din jobb?
- Hvem er den viktigste samarbeidspartneren for dere?
- Er det noen blokkeringer i kommunikasjons-/samarbeidsflyten?
- Faste møter med de som er involvert i ungdommens liv?

Innfasing

- Hvordan har du/dere blitt forberedt i forkant?
 - Er det noe som skulle vært annerledes slik at du/dere kunne vært bedre forberedt på inntaket?

Utfasing

- **Hvordan skjer utfasing av ungdom fra institusjonen?**
 - Har dere noe kontakt med DUE?
 - Forbereder dere ungdommen på noen spesiell måte?
 - Tenker du noe skulle vært annerledes?

Avslutningsvis

- Hva hadde gjort din arbeidshverdag bedre?
- Når får du en "godfølelse" i en sak?
- Hva synes du kunne vært annerledes i institusjonspraksisen? Hva mangler?
- Har du noen siste tips og råd til oss?

Nivå: enhetsleder og nestleder barnevernet

Bli kjent, empati

Kan du fortelle litt om deg selv? Kan du si litt om stillingen din (om dine arbeidsoppgaver og ansvarsområder?) Hvorfor bestemte du deg for å begynne i stillingen? Hva liker du best med det du gjør? Hva skulle du ønske du kunne gjøre mer av? Mindre av?

Arbeidshverdag

- Kan du fortelle litt om din arbeidshverdag?
- Hva er høydepunktene, og hva er frustrerende?

Prosess- notatark

Ta frem tidslinjen, få den ansatte til å beskrive sitt handlingsforløp i forhold til de barna som skal plasseres på institusjon. Ta med hvem som kommuniseres med og hvilke ansatte de delegerer til.

Kommunikasjon

- Hvordan opplever du kommunikasjon på tvers av etatene? Med de nødvendige aktørene som er i kontakt med ungdommen?
- Hvem er du i kontakt med i din jobb?
- Hvordan opplever du kommunikasjonen med BUFETAT?
- Hvordan opplever du kommunikasjonen med fylkeskommunen?

Samhandling

- Finnes det faste møtepunkter mellom de ansatte i tjenesten? Har dere eksempelvis et månedlig møte med BUFETAT eller lignende? Faste gjennomganger innad i avdelingen?
- Ta fram tegning av sammenhengen mellom fylkeskommunen, barnevernet og BUFETAT (Henrikke lager). Er dette riktig? Hvordan opplever du dette samarbeidet?
- Aktører, hvem er alle aktørene?

Arbeidskulturen

- Hvordan vil du si arbeidskulturen er?
- Er det stor forskjell på saksbehandlere utfører arbeidet sitt? På hvilke avgjørelse eller tiltak den enkelte ansatte setter i gang? / ulike "schools of thought" mellom de ansatte?

Progresjon

- Hvordan går en sak framover, følges et bestemt handlingsforløp, eller er det mer opp til hver enkelt ansatt/ hvert enkelt kontor hvordan det gjøres?

Avgjørelser

- Hvordan er det å avgjøre om en ungdom skal på institusjon eller ikke? Er det en typisk utløsende faktor?
- Er det noen ganger uenighet innad, eller mellom bvn. Og fylkeskommunen/ BUFETAT ?
- Avslag fra BUP: hva ligger bak?
- Når ungdommer sendes til andre landsdeler, hva tenker du om dette?

Avslutningsvis

- Hva hadde gjort din arbeidshverdag bedre?
- Når får du en "godfølelse" i en sak?
- Hva synes du kunne vært annerledes i institusjonspraksisen? Hva mangler?
- Har du noen siste tips og råd til oss?

C

	KOMMENTAR	FORDELER	ULEMPER/ UTFORDRINGER	FORBEDRINGS MULIGHETER/	ANDRE PROSJEKTER
Bergen kommunes eget tiltak	Tett samarbeid. Hvis bvns. Ansatt er usikker, ringer de, og vi er tilpasningsdyktig, sjelden vi avslår. Venteliste på DUE? Ikke i år, i fjor skulle vi ikke ha stor. Vi opererer ikke med venteliste men...	Lett å ta kontakt			
Tar lang tid med søknad + overgang fra institusjon +...	Det tar tid å få inn søknader, og vi ønsker gjerne å ha en søknad et par måneder før en ungdom skal ut fra institusjon, slik at vi får gjort et grundigere arbeid. Får en bedre overgang. Viktig at tjenestene skal planlegge litt mer i alle ledd. Går bedre nå enn tidligere. Mange er ikke godt nok forberedt på å bo alene, vaske etc.	Grundige	Lang tid for å behandle søknader	Raskere opstart	Hasteteamet skal ta en del av de akutte sakene.
Avtale med bufetat	Avtale bufetat i 2008 om 12 plasser, var da et reint alternativ til institusjonsplassering. 2009: sammen med andre sparetiltak sa bufetat opp, men Bergen kommune videreførte. Hadde ca 12 + noen kommunal plasser (gråsoner). Fortsatt Bufetat som har ansvaret for institusjonsplassene, men forebygging og ettervern er kommunalt anliggende. I de siste årene har vi IGJEN blitt et alternativ til institusjonsplassering. (Se punkt under). Vi har ingenting med Bufetat å gjøre direkte. Reint			Ta opp igjen tråden	Husvertsfamilier

D

HOVEDFUNN NR. 11

Uoversiktlig plasseringsprosess

BESKRIVELSE AV FUNN

Mange ungdommer opplever at selve plasseringsprosessen, enten det er i foster-/familiehjem eller på institusjon er uoversiktlig, og de forstår lite av det som skjer. De føler også at de ikke underrettes om hva som skjer videre i saken deres.

I dag er det kommunen som orienterer ungdommene i sakene. Bufetat orienterer kommunen, som igjen orienterer ungdommen dersom dette er hensiktsmessig.

"Det å finne riktig tiltak kan bli en forvirrende prosess for ungdommen. Kanskje vi bør informere dem bedre om at vi sjekker ut noe, fordi de er i denne alderen, og har disse behovene"

(Ansatt Bufetat)

"Ungdommen kan lure på: skal jeg bo her eller der? Kanskje vi skulle gitt dem enda tydeligere info"

(Ansatt Bufetat)

"Barnevernet kunne funnet mer informasjon til meg, hva og hvor jeg skal. Det hadde gitt meg ro."

(Ungdom under barnevernets omsorg)

"Når jeg visste hvorfor de flyttet oss dit, så gikk det greit"

(Ungdom under barnevernets omsorg)

"... Det eneste jeg visste var at jeg ikke fikk komme hjem"

(Ungdom under barnevernets omsorg)

VIKTIG Å TA MED VIDERE

Behov:

- Økt grad av oversiktighet for ungdommen i forbindelse med en plasseringsprosess

Tid	Oppgave	Beskrivelse	Hvem
14.10	Oppvarming felles	Felles oppvarming: Stille seg i ring og si navn + rolle + en ting de liker	Ingunn + Henrikke
14.15	Fordele grupper, vise på prosjektor	De setter seg, tar med rundstykke	Ingunn + Henrikke
14.20	Oppvarming på gruppene	Tegne sidemannen uten å se ned på lappen, 30 sek. Skrive navn på og bruke den som navneskilt	Henrikke
14.25	Presentasjon	Om tjenstedesign, prosjektet, og dagen	Henrikke (+ Ingunn)
14.35	Les case	De får hvert sitt eksemplar de skal lese	
14.40	Felles i gruppen: Hvilke aktører hører hjemme i denne casen?	Notér både dem som er beskrevet og de som eventuelt skulle være med, men mangler. Hele gruppen bruker post its og fester på felles ark. Dette kan brukes til inspirasjon senere. Eventuelt dele ut etatskart.	
14.50	Hvordan kan disse samarbeide best mulig?	Diskutér i gruppen	
15.00	Idémyldring 1, for seg selv	Bli kjent med reisen og notér utfordringer på rosa post-its. Ta spesielt utgangspunkt i den kompetansen de selv har.	
15.05	Presenter i gruppen	Presenter og diskuter utfordringene som er skrevet ned. Sorter de som eventuelt er like.	
15.xx	Kort pause, vente på ungdommene		
15.10	Kort presentasjon for ungdommene? + la dem bli kjent med caset		
15.20	Be gruppene presentere de avdekte utfordringene for ungdommene,	har de kanskje nye å legge til?	
15.30	Hent funnark!	Hvordan kan disse funnarkene passe inn i brukerreisen?	
15.40	Lag idéark	Ut i fra utfordringene, kan de komme på noen nye idéer til hvordan det kunne vært annerledes? Lag idéark.	
16.00	Pause		
16.10	Diskutér idéene, noe som mangler?		
16.15	Plassering i brukerreisen	Hvor i brukerreisen kan idéene passe inn? Plassér gule post its.	
16.25	Den optimale brukerreisen		
17.15	Pause		Ta bilde av alt materialet før det tas ned.
17.20	Forberede presentasjon		
17.30	Presentasjoner	4 minutt presentasjon, 1 minutt med spørsmål	
17.50	Avslutning	Takk for deltagelse, oppsummering, refleksjoner, tilbakemelding på workshop. Kanskje de kan sette en post it med tilbakemelding på døren før de går?	
18.00	Slutt		

F

INVITASJON TIL WORKSHOP

RÅDHUSKANTINEN/ 20. OKTOBER / 14.00- 18.00

SMART OMSORG

Smart omsorg er Bergen kommunes program for å modernisere og effektivisere helse- og omsorgstjenestene. Denne workshopen er tilknyttet prosjektet *Sammen om riktig hjemsted* i delprogrammet *Riktig innsats til riktig tid for barn og unge*.

OM WORKSHOPEN

Vi har over en periode kartlagt dagens tjeneste i forhold til institusjonsplassering, hvor vi har hatt som mål å forstå utfordringer og muligheter ved dagens tjenester. Vi har involvert ansatte i ulike tjenester som arbeider rundt ungdommene, og ungdommene selv. Nå ønsker vi å samle relevante aktører til en workshop hvor vi skal idémyldre rundt fremtidens tjenester sammen med dere. Vi vet at dere har mye viktig innsikt å bidra med, og vi er avhengig av denne for å få til et godt resultat. Dette er en unik mulighet til å være med på å forme framtidens tjeneste!

Workshopen vil bli fasilitert av tjenestedesigner Ingunn Halland og masterstudent Henrikke Øijord Haugan. Tjenestedesign er et satningsområde innenfor Smart omsorg, og vi har mange gode metoder for å være kreativ, så du trenger ikke å forberede noe til workshopen.

VEL MØTT

Vi håper at du er interessert i å delta på workshop. Ta gjerne kontakt dersom det er noe du lurer på, eller om du har tips om andre som burde vært invitert.

E-post: Ingunn.Halland@bergen.kommune.no.





BRUKER

Nicolai(18)**SITUASJON:**

Lang erfaring med barnevern, psykisk syk mor, kontakt med familien

BOR:

For seg selv i

leilighet

TJENESTER:

DUE



Illustrasjonsbilde: pixabay.com

Nicolai vokste opp med en psykisk syk mor, far, og to søsken. Mor er periodevis helt fin, og da har familien det bra sammen. I andre perioder er ikke mor så snill med Nicolai, og tar ikke vare på seg selv. Nicolai prøver å "rydde unna" for mor, slik at det ikke skal bli større konflikter i hjemmet. Dette bli Nicolai sliten av. Han virker ofte upoptlagt på skolen. Nicolai kan huske at det helt siden barneskolen har vært damer fra barnevernet på skolen for å prate med ham, men han vet ikke helt hvorfor.

På ungdomsskolen fikk Nicolai tilbud om aktiviteter etter skoletid sammen med Styve Gard, noe han likte godt. Her fikk han endelig dyrke interessen sin for tegning og maling, og slapp å være så mye hjemme.

På skolen trekker Nicolai mot elever med et frynsete rykte og mot et uheldig miljø, men etter skolen er han enten hjemme eller på utfuktur med Styve Gard.

En dag på skolen, da Nicolai var 14 år, hadde det vært en ekstra tung kveld hjemme. Han følte seg lang ned, og pratet med læreren om dette. Læreren agerte på det Nicolai fortalte, og de satt seg i bilen og kjørte til saksbehandleren hans. Derfra kjørte de Nicolai til Haukeland ungdomsavdeling, hvor han ble akuttinnlagt. Nicolai syntes dette var veldig forvirrende, for hele tiden hadde folk fortalt ham at han ikke måtte være redd for å bli innlagt, at det aldri kom til å skje. Hele denne dagen hadde ikke foreldrene til Nicolai fått vite noe om hvor han var.

Etter noen dager på Haukeland, ble Nicolai sendt til Kalfaret. Her får han vite at han skal være en kort periode. Han får ikke ha noe kontakt med moren sin, noe Nicolai synes er vanskelig, men han får besøk av faren sin. Han får også pleie kunstinteressen sin på institusjonen.

Etter et par måneder ble Nicolai flyttet videre til Skjoldvegen. Her skulle han bo litt over et år, til han får fytte for seg selv. Han føler han kjenner til prosessen nå, og denne overgangen var lettere enn da han først ble "innlagt".

Når Nicolai nærmer seg 18, får han fytte over på en treningshybel. Dette liker han godt, spesielt siden det fremdeles er andre voksne tilgjengelig. Han besøker familien sin en gang i uken, alene eller sammen med en fra institusjonen. Han sliter fortsatt med depresjoner i perioder.

Etter hvert får Nicolai tak i hybel, og får flytte ut. Dette liker han, og han føler at voksenalivet kan begynne. Han får tildelt DUE 8 timer i uken. Nicolai er en sympatisk fyr, men trekkes fortsatt mot uheldige miljøer. Han har vanskelig for å si nei til vennene sine, som oppsøker ham når de trenger et sted å overnatte. Han skuler på et tidspunkt en kompis som har rømt fra en institusjon, før politiet kommer og henter ham. Nicolai havner lett i trøbbel. Ikke fordi han gjør noe spesielt selv, men fordi han henger med de fleste folkene, og lett blir med i dragsuget.

Noen ganger føler Nicolai seg ensom om kvelden, og sliter med å få sove. Han vil ikke ringe til foreldrene sine, for de forstår ikke alltid hvordan han har det. Han føler heller ikke at vennene hans forstår det, og savner tiden på institusjon da han kunne gå opp og drikke te med nattevaktene når han slet med vonde tanker.



BRUKER

Eva(18)**SITUASJON:**

Lang erfaring med barnernet, lite nettverk

BOR:

For seg selv i

leilighet

TJENESTER:

DUE



Illustrasjonsbilde: pixabay.com

Eva vokste opp i en familie sammen med søster, mor, og far. Forholdet mellom foreldrene er til tider svært turbulent, og Eva har opplevd vold i hjemmet fra begge foreldrene. Eva har et ansenpent forhold til søsteren, og samtalerne med barnevernet skjedde ofte sammen med henne. Hun følte at hun ikke kunne fortelle alt når søsteren var tilstede. Søsteren dekket over for foreldrene. Eva utviklet etter hvert depresjoner, og begynte smått å skade seg selv.


Da Eva var ti år gammel, ble søsknene tatt ut av familien, og ble plassert i et beredskapshjem i ett år. Det var god kjemi her, men de var ikke forberedt på selvskadningen og problemene Eva slet med, og visste ikke hvordan de skulle takle dette. Eva ble derfor flyttet videre til et familie hjem, hvor hun bodde i fire år. Her var ikke kjemien like god som i beredskapshjemmet, det merket hun raskt. Eva bodde i familie hjemmet helt til fostermor ble gravid. Da ble oppgaven for stor for familie hjemmet, som så seg nødt til å prioritere egne barn.

Eva føler at barnevernet ikke er tilgjengelig for henne når hun trenger dem, hun har ikke noe telefonnummer hun kan ringe, og vet ikke hvordan hun skal få tak i saksbehandleren sin uten å gå gjennom fostermor/far. Hun vet heller ikke hvem som er saksbehandleren sin, ettersom hun har hatt 17 ulike saksbehandlere totalt, og har mistet litt oversikten.

Etter familie hjemmet ble Eva akutt plassert på Kalfaret, for hun havnet på institusjon sammen med en annen jente. Denne jenta var veldig utagerende, og krevde mye av oppmerksomheten til personalet. Eva ble stillere og stillere, og lukket seg helt inne. Etter hvert fylte Eva 17, og kunne flytte på treningshybel. Her trivdes Eva litt bedre. På denne tiden tok beredskapshjemmet Eva og søsteren hadde bodd hos kontakt med barnevernet, og ville i det minste være besøks hjem for Eva. Dette var godt for Eva som ikke trivdes særlig godt på institusjonen.

Da Eva fylte 18 flyttet hun ut. I tillegg fikk hun en DUE-kordinator 8 timer i uken. Dette betyr mye for Eva, ettersom hun ikke har særlig mange venner og et veldig begrenset nettverk. Hun gruer seg til hun ikke får DUE lenger, men hun føler på at hun ikke kan ta plassen til andre som trenger hjelp.

Beredskapshjemmet som gjenopptok kontakten har i dag et kjempegodt forhold til Eva, og de feirer alle høyder sammen.



Julianne(15)

SITUASJON
Rusproblemer, psykisk syk mor, søkt om familie hjem

BRUKER

BOR:
På institusjon

TJENESTER:
Rusbehandling, MST, familie hjem

Julianne er 15 år gammel, og går i tiende klasse. Hun har vokst opp med en psykisk syk mor, som har greid å ta noenlunde vare på henne. De har flyttet mange ganger, og har igjen uoverensstemmelser med naboer. Mor føler seg truet.

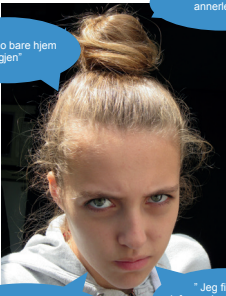
Faren til Julianne har vært i fengsel siden Julie var to år, og er nå i et ettervernstilltak. Mor forteller at Julianne har blitt mobbet hele oppveksten på grunn av dette med faren. Besteforeldrene på morsiden til Julianne stiller opp når det trengs, men hun har ikke særlig familie utover dette.

Da Julianne var liten ba moren barnevernet om hjelp til å takle hverdagen. Dette ropet om hjelp ble ikke hørt. Til dette sier Julianne: "De gadd ikke gi noe hjelp før jeg ikke oppførte meg, de dret i det".


Da Julianne var 13 år gammel, begynte hun å røyke hasj med en venninne bak skolen, henge i byen, og skulke skolen. Dette eskalerte etter hvert til tyngre rusmidler. Det kom etter hvert mange bekymringsmeldinger både fra skole og politi, som la merke til at Julianne vanket i miljøer og med folk som ikke var bra for henne. Barnevernet kom da på banen. MST ble koblet på, og dette fungerte en stund. Helt til Julianne sprakk. Hun husker lite fra denne tiden, og sier: "Husker ikke så mye fra denne tiden, var helt ute. Men husker det ikke var noe gøy".

Julianne slet med selvmordstanker, da hun følte at hverdagen ble for mye for henne. Hun tok på et tidspunkt en overdose, og forsøkte å ta selvmord ved å hoppe fra en bro. Hun ble akuttinnlagt på ungdomsposten på Haukeland, og kom på Klockkarlia. Julianne ønsket ikke dette, og ville kun hjem igjen til mor, selv om det er mye turbulens mellom mor og datter til tider.

Etter utredning ble det besluttet at Julianne skulle sendes til Stavanger for rusbehandling. Julianne ble ikke informert om dette før politiet sto klare for å ta henne med seg. Julianne nektet, og ble sendt til Stavanger i håndjern. I Stavanger mistrives hun, men ble rusfri. Hun søkte til fylkesnemda om å bli sendt hjem til mor, men det ble avslått. Barnevernet søker om familie hjem for henne. Dette tar lang tid, og Julianne rømmer fra institusjonen fordi hun ikke føler at noen hører på henne. Hun blir hentet av politiet, og fortsetter å bo på institusjonen i Stavanger. Hun vet ikke hva som skjer i forbindelse med familie hjem.



Illustrasjonsbilde: pixabay.com



Julie(15)

SITUASJON
Rusproblemer, psykisk syk mor

BRUKER

BOR:
På institusjon, delvis hjemme

TJENESTER:
Rusbehandling, MST, familie hjem

Julie er 15 år gammel, og går i tiende klasse. Hun har vokst opp med en psykisk syk mor, som har greid å ta noenlunde vare på henne. De har flyttet mange ganger, og har igjen uoverensstemmelser med naboer. Mor føler seg truet.

Faren til Julie har vært i fengsel siden Julie var to år, og er nå i et ettervernstilltak. Mor forteller at Julie har blitt mobbet hele oppveksten på grunn av dette med faren. Besteforeldrene på morsiden til Julie stiller opp når det trengs, men hun har ikke særlig familie utover dette.

Da Julie var liten ba moren barnevernet om hjelp til å takle hverdagen. Dette ropet om hjelp ble ikke hørt. Til dette sier Julie: "De gadd ikke gi noe hjelp før jeg ikke oppførte meg, de dret i det".


Da Julie var 13 år gammel, begynte hun å røyke hasj med en venninne bak skolen, henge i byen, og skulke skolen. Dette eskalerte etter hvert til tyngre rusmidler. Det kom etter hvert mange bekymringsmeldinger både fra skole og politi, som la merke til at Julie vanket i miljøer og med folk som ikke var bra for henne. Barnevernet kom da på banen. MST ble koblet på, og dette fungerte en stund, til Julie sprakk. Julie husker lite fra denne tiden, og sier: "Husker ikke så mye fra denne tiden, var helt ute. Men husker det ikke var noe gøy".

Julie slet med selvmordstanker, da hun følte at hverdagen ble for mye for henne. Hun tok på et tidspunkt en overdose, og forsøkte å ta selvmord ved å hoppe fra en bro. Hun ble akuttinnlagt på ungdomsposten på Haukeland, og kom på Klockkarlia. Julie ønsket ikke dette, og ville kun hjem igjen til mor, selv om det er mye turbulens mellom mor og datter til tider.

Etter utredning ble det besluttet at Julie skal sendes til Stavanger for rusbehandling. Julie informeres ikke om dette før politiet står klare for å ta henne med seg. Julie nektet, og ble sendt til Stavanger i håndjern. I Stavanger mistrives hun, men ble rusfri. Hun søker til fylkesnemda om å bli sendt hjem til mor, noe som innfris. Etter kort tid skilr dette ut igjen med rus, og hun sendes tilbake til Stavanger. Denne gangen er overgangen lettere for Julie. Hun blir der i et par måneder, men hun lengter hjem, og ønsker å bo i Bergen selv om hun ikke får bo hos mor. Dette innvilges, og Julie kommer på Bergen ungdomssenter.

Rundt denne tiden blir saksbehandleren til Julie kontaktet av en som var nabo til Julie for mange år siden. Dette er en hyggelig voksen dame, som har vært bekymret for Julie. Hun tilbyr seg å være besøkhjem.

På BUS får Julie rusbehandling, og får dyrke fritidsinteresser, samtidig som hun gradvis tilbakestilles å bo hjemme hos mor. Mor får oppfølging fra DPS og miljøterapeut. Det er fortsatt mye uro hjemme, og mor har en pågående konflikt med en nabo. Leiekontrakten i borettslaget går snart ut. Julie er redd for at de snart må flytte igjen.



Illustrasjonsbilde: pixabay.com

Miniworkshop – Husvertsfamilier + DUE
Sammen om riktig hjemsted – Smart Omsorg



Tidsplan

Veiledende tidspunkt	Tema
10.05-10.10	Introduksjon
10.10-10.20	1: Hvem er målgruppen, og hvordan sikre at dette tiltaket tilbys de riktige ungdommene?
10.20-10.30	2: Rekruttering
10.30-10.40	3: Rollefordeling DUE og husvertsfamilier + evt. andre
10.40-10.50	4: Oppfølging av husvertsfamiliene, hvem, hvordan og hvor mye? Bakvakt?
10.50-11.00	5: "Betalingsmodell". Økonomiske rammer for ungdommene og for husvertsfamilien. Kun husleie, husleie + "fosternjærslønn", eller andre løsninger?
11.00-11.15	6: Etablering av kontakt mellom husvertsfamilier og ungdom, matching. Hvordan og når?
11.15 -11.30	7: Hva skal tiltaket hete? Hvordan skal det promottes?
11.30 -12.00	Oppsummering av alle punkter i en tjenestereise

Ta gjerne kontakt om dere har kommentarer, idéer eller spørsmål i etterkant.

Henrikke Haugan
Henrikke.haugan@bergen.kommune.no
Tlf: 97 67 00 76

Miniworkshop – Rutine for botrening i institusjon:
"verktøy til livet"

Sammen om riktig hjemsted – Smart Omsorg



Tidsplan

Veiledende tidspunkt	Tema
13.05-13.10	Introduksjon
13.10-13.25	Viktige milepæler/treffpunkter i dagens løsning for botrening på institusjonen.
13.25-13.30	Idémyldring (én idé per lapp)
13.30-13.35	Oppsummering av idémyldring
13.35-14.10	Bruckerreisen: Fremtidens botrening i institusjon. Ta med det beste fra dagens løsning, og legg til ønskelige elementer.
14.10-14.35	Hva er viktige fokusområder i brukerreisen? Mål og hjelpemiddel, hva ønsker vi å oppnå i disse stegene i brukerreisen, og hvordan kan vi fasilitere for dette?
14.35-14.50	Oppsummering: Hva skal til for at ungdommene er selvstendige og trygge når de kommer ut fra institusjon?
14.50-15.00	Avslutning: Hvordan kan/bør man synliggjøre denne brukerreisen for ungdommer, ansatte, og eventuelle andre?

Stikkord for workshopen: Trygghet, samarbeid, ensomhet, informasjonsflyt, økonomi, praktiske ferdigheter, sosialt nettverk, ettervern: hvem er der?

Ta gjerne kontakt om dere har kommentarer, idéer eller spørsmål i etterkant.

Henrikke Haugan
Henrikke.haugan@bergen.kommune.no
Tlf: 97 67 00 76

I

Bergen Kommune, Smart omsorg



Forespørsel om deltagelse i tjenesteutvikling for ungdom som mottar/har mottatt tjenester fra barnevernet

Smart omsorg er Bergen kommunes program for å modernisere og effektivisere helse- og omsorgstjenestene. Et av delmålene er «riktig innsats til riktig tid» for barn og unge. Vi er i gang med brukerundersøkelser på dette området, og vil i den forbindelse gjerne komme i kontakt med pårørende til unge som mottar eller har mottatt tjenester fra barnevernet.

Hensikten med innhenting av informasjon er å få en bedre forståelse av utfordringer og muligheter i tjenester som er i tilknytning til barnevernet. Brukere av tjenestene har viktig kunnskap om hva som er nødvendig for å forbedre tjenestene. Vi er avhengig av din hjelp for å få dette til! Innsikten vil inngå som en del av en masteroppgave som skrives ved NTNU (Norges Teknisk Naturvitenskapelige Universitet), for Bergen kommune.

Vi lagrer ikke personopplysninger eller opplysninger som i ettertid kan gjøre det mulig å gjenkjenne enkeltpersoner. Opplysningene blir behandlet helt konfidensielt. Det vil heller ikke være mulig å gjenkjenne enkeltpersoner når masteroppgaven leveres 19.01.17. Alt innsamlet datamateriale anonymiseres eller slettes innen denne datoen.

Brukerundersøkelsene gjennomføres av tjenstedesigner ansatt i byrådsavdelingen for helse og omsorg, og en masterstudent fra NTNU. For informasjon rundt masteroppgaven, kan faglig veileder Ida Nilstad Pettersen kontaktes på tel. 73590103.

Tusen takk for at du deltar!

Samtykkeerklæring:

- Jeg vet at det er frivillig å delta, og at jeg kan trekke meg når som helst, uten å oppgi grunn.
- Jeg forstår at informasjonen jeg oppgir blir oppbevart konfidensielt og at mine meninger ikke kan knyttes til meg når de blir oppsummert.
- Jeg godkjenner at det kan bli tatt bilder når vi snakker og at disse kan bli brukt i en oppsummeringsrapport så lenge jeg ikke er gjenkjennelig på noen av bildene.
- Jeg vet at min deltakelse ikke vil påvirke behandlingen av min sak.

Samtykke til deltagelse i intervju/observasjon

Dato: _____ Signatur: _____



Bergen Kommune, Smart omsorg

Forespørsel om deltagelse i tjenesteutvikling for ungdom som mottar/har mottatt tjenester fra barnevernet

Smart omsorg er Bergen kommunes program for å modernisere og effektivisere helse- og omsorgstjenestene. Et av delmålene er «riktig innsats til riktig tid» for barn og unge. Vi er i gang med brukerundersøkelser på dette området, og vil i den forbindelse gjerne komme i kontakt med yrkesgrupper som er i kontakt med ungdom som mottar eller har mottatt tjenester fra barnevernet.

Hensikten med innhenting av informasjon er å få en bedre forståelse av utfordringer og muligheter i tjenester som er i tilknytning til barnevernet. Brukere av tjenestene har viktig kunnskap om hva som er nødvendig for å forbedre tjenestene. Vi er avhengig av din hjelp for å få dette til! Innsikten vil inngå som en del av en masteroppgave som skrives ved NTNU (Norges Teknisk Naturvitenskapelige Universitet), for Bergen kommune.

Vi lagrer ikke personopplysninger eller opplysninger som i ettertid kan gjøre det mulig å gjenkjenne enkeltpersoner. Opplysningene blir behandlet helt konfidensielt. Det vil heller ikke være mulig å gjenkjenne enkeltpersoner når masteroppgaven leveres 19.01.17. Alt innsamlet datamateriale anonymiseres eller slettes innen denne datoen.

Brukerundersøkelsene gjennomføres av tjenstedesigner ansatt i byrådsavdelingen for helse og omsorg, og en masterstudent fra NTNU. For informasjon rundt masteroppgaven, kan faglig veileder Ida Nilstad Pettersen kontaktes på tel. 73590103.

Tusen takk for at du deltar!

Samtykkeerklæring:

- Jeg vet at det er frivillig å delta, og at jeg kan trekke meg når som helst, uten å oppgi grunn.
- Jeg forstår at informasjonen jeg oppgir blir oppbevart konfidensielt og at mine meninger ikke kan knyttes til meg når de blir oppsummert.
- Jeg godkjenner at det kan bli tatt bilder når vi snakker og at disse kan bli brukt i en oppsummeringsrapport så lenge jeg ikke er gjenkjennelig på noen av bildene.
- Jeg vet at min deltakelse ikke vil påvirke mitt arbeid og forholdet til min arbeidsgiver.

Samtykke til deltagelse i intervju/observasjon

Dato: _____ Signatur: _____



Bergen Kommune, Smart omsorg

Forespørsel om deltagelse i tjenesteutvikling for ungdom som mottar/har mottatt tjenester fra barnevernet

Smart omsorg er Bergen kommunes program for å modernisere og effektivisere helse- og omsorgstjenestene. Et av delmålene er «riktig innsats til riktig tid» for barn og unge. Vi er i gang med brukerundersøkelser på dette området, og vil i den forbindelse gjerne komme i kontakt med unge som mottar eller har mottatt tjenester fra barnevernet.

Hensikten med innhenting av informasjon er å få en bedre forståelse av utfordringer og muligheter i tjenester som er i tilknytning til barnevernet. Brukere av tjenestene har viktig kunnskap om hva som er nødvendig for å forbedre tjenestene. Vi er avhengig av din hjelp for å få dette til! Innsikten vil inngå som en del av en masteroppgave som skrives ved NTNU (Norges Teknisk Naturvitenskapelige Universitet), for Bergen kommune.

Vi lagrer ikke personopplysninger eller opplysninger som i ettertid kan gjøre det mulig å gjenkjenne enkeltpersoner. Opplysningene blir behandlet helt konfidensielt. Det vil heller ikke være mulig å gjenkjenne enkeltpersoner når masteroppgaven leveres 19.01.17. Alt innsamlet datamateriale anonymiseres eller slettes innen denne datoen.

Brukerundersøkelsene gjennomføres av tjenstedesigner ansatt i byrådsavdelingen for helse og omsorg, og en masterstudent fra NTNU. For informasjon rundt masteroppgaven, kan faglig veileder Ida Nilstad Pettersen kontaktes på tel. 73590103.

Tusen takk for at du deltar!

Samtykkeerklæring:

- Jeg vet at det er frivillig å delta, og at jeg kan trekke meg når som helst, uten å oppgi grunn.
- Jeg forstår at informasjonen jeg oppgir blir oppbevart konfidensielt og at mine meninger ikke kan knyttes til meg når de blir oppsummert.
- Jeg godkjenner at det kan bli tatt bilder når vi snakker og at disse kan bli brukt i en oppsummeringsrapport så lenge jeg ikke er gjenkjennelig på noen av bildene.
- Jeg vet at min deltakelse ikke vil påvirke behandlingen av min sak.

Samtykke til deltagelse i intervju/observasjon

Dato: _____ Signatur: _____

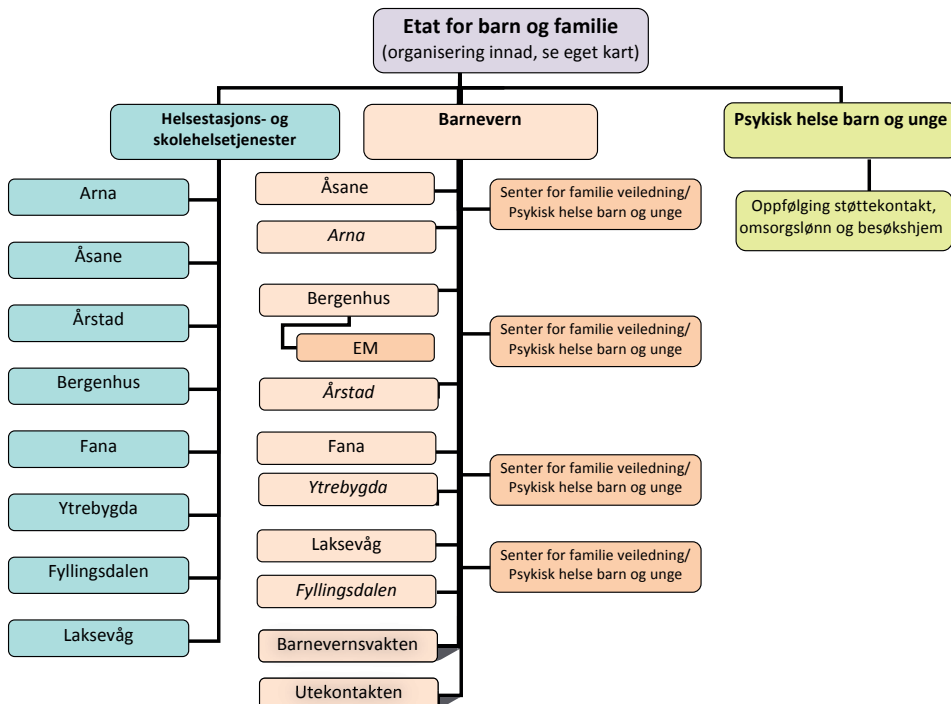
Beskrivende tittel:		
	Gevinster for brukere, pårørende og kommunen:	
	Unngåtte kostnader:	
	Tid:	
Kvalitet:		
Beskrivelse av idéen: [Legg inn idébeskrivelsen her]	Utfordring som vil løses: [Beskriv utfordringen som idéen vil hjelpe å løse]	Hva kreves for å implementere idéen:

J

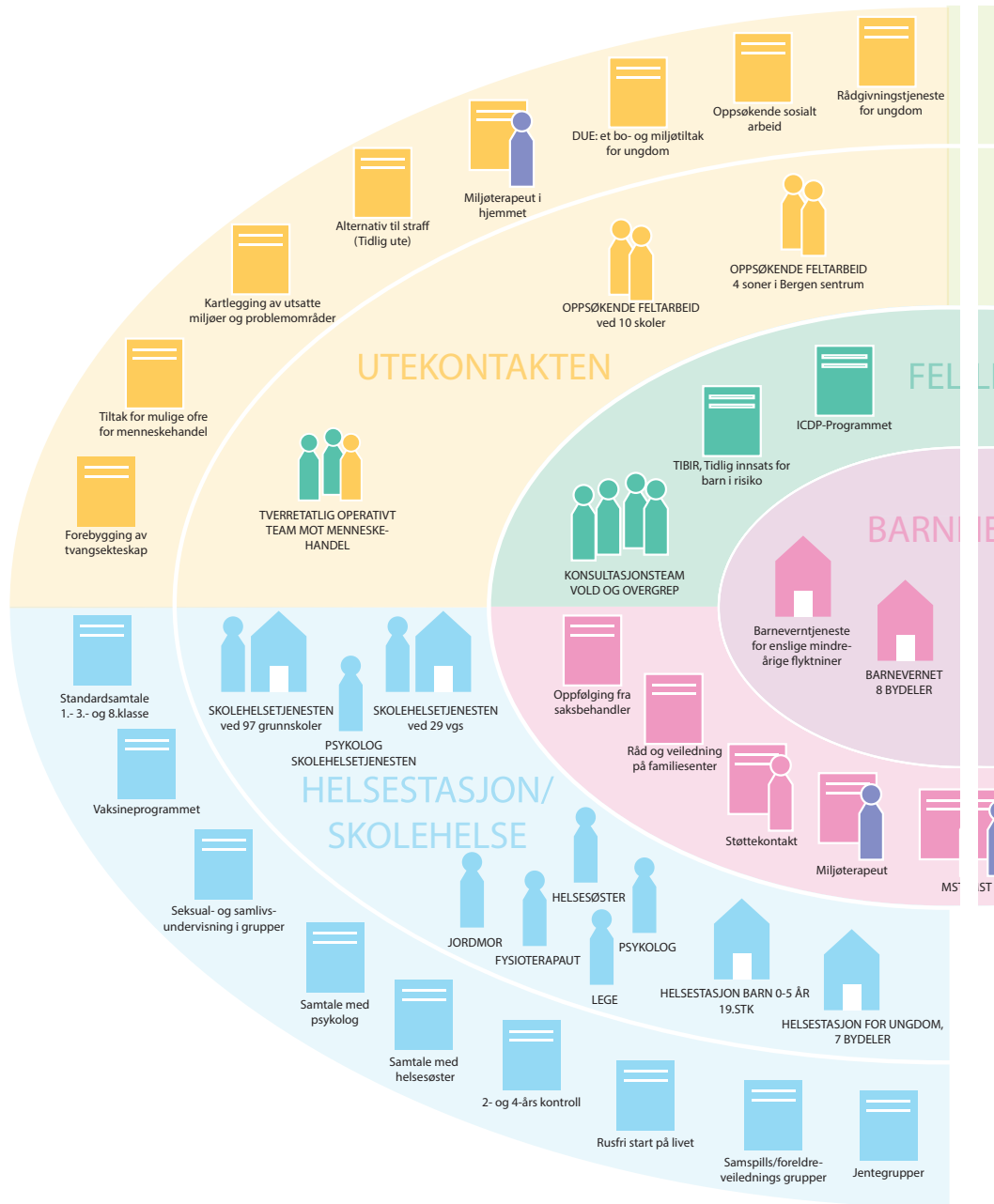
Samveis veikart. (2016c)

Etat for barn og familie med underliggende enheter – organisering pr 31.12.2015

K



L



SKOLE



BARNEHAGE



PEDAGOGISK PSYKOLOGISK TJENESTE (PPT)



ETAT FOR FORVALTNING
Avgjør tiltak psykisk helse. Peker ut koordinator for individuell plan.

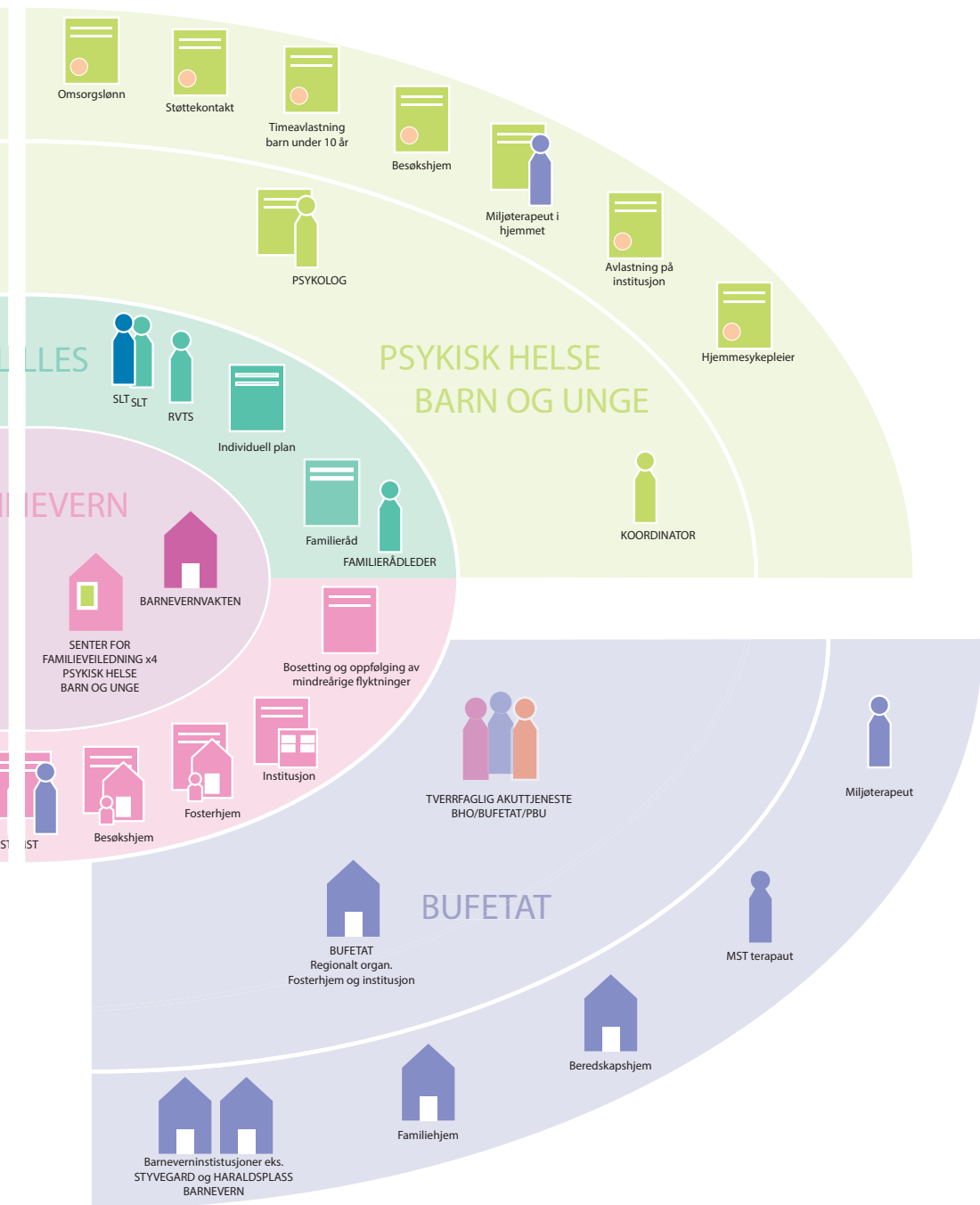


FASTLEGE



NAV
Byrådsavdeling for sosial, bolig og inkludering. Etat for sosiale tjenester.

ANDRE A



AKTØRER

- PBU HELSE BERGEN
- FAMILIEVERNKONTORET
- KLINISK PSYKISK HELSEVERN FOR BARN OG UNGE (BUP)
- HORDALAND POLITIDISTRIKT
- FYLKESMANNEN Tilsyn, råd og opplæring helsestasjon og bvt.
- FYLKESNEMDA FOR BARNEVERN OG SOSIALE SAKER