

# TILTAKSPLAN

## Bruker Spør Bruker© -evaluering Levanger kommune 2008

### Oppfølging av Sluttrapport

Utarbeidet av Peter Daniel Aune  
basert på rapport Bruker Spør  
Bruker Levanger Kommune.  
Brukerstyrt Senter i Midt-Norge,  
2008 - utarbeidet av  
Randi Røvik,  
Dagfinn Bjørgen,  
Heidi Westerlund

**I samarbeid med: KBT, Midt-Norge (Kompetansesenter for  
brukererfaring og tjenesteutvikling)**

## Bakgrunn for undersøkelsen

Som en del av oppfyllingen av kravet om brukermedvirkning i opptrappingsplanen og ønsket om å gjennomføre en brukerundersøkelse, ønsket Levanger kommune å benytte seg av Bruker Spør Bruker-metoden som KBT (Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling) Midt-Norge utfører.

### **Målsetninger**

Målsetningen med undersøkelsen, er å få evaluert Levanger kommunes tjenester i et brukerperspektiv. Ved å benytte Bruker Spør Bruker-metoden, ønsket kommunen å få tilbakemelding på et knippe tilbud spesielt, samtidig som man får en generell tilbakemelding på tjenestetilbudet.

### **Problemstillinger**

Levanger kommune ønsket å få tilbakemelding spesielt på fire gruppetilbud:

- 1. Tjuddur'n** Tjuddur'n er et tur- og friluftstilbud spesielt tilrettelagt for mennesker med psykiske problemer. Målet er å bidra til økt livskvalitet gjennom kulturaktiviteter der det legges vekt på medvirkning og positive opplevelser. Videre legges det vekt på å hindre isolasjon og tilbaketrekking for de som har en tøff hverdag. Det er tur hver fredag med avreise fra rådhuset. Turen er et samarbeid mellom kulturetaten og rus- og psykiatritjenesten. Turmålet avgjøres gjennom brukermedvirkning på et planleggingsmøte hver onsdag. Det betales en egenandel til dekning av skysstgifter. Turgruppa har et godt utvalg av eget turutstyr.
- 2. KID (Kurs i depresjonsmestring)** KID er et Kurs i Mestring av Depresjon, utarbeidet for voksne som i perioder kjenner seg nedstemt eller er deprimert på en slik måte at det går ut over evnen til å fungere og på kvaliteten på livet. Kurset gjennomføres av kursledere fra rus- og psykiatritjenesten
- 3. Kontakten** Kontakten er et sosialt og kulturelt treffsted, med brukermedvirkning i fokus. Målgruppen er mennesker som av en eller annen grunn sliter litt i hverdagen. Kontakten har lokaler i Kirkegata 11 (tidligere byskolen) i sentrum av Levanger. Kontakten tilbyr ulike aktiviteter, men her kan de besøkende også slappe av med kaffe/te og mulighet til å lese dagens aviser. Det er også anledning til kjøp av lunch. Kontakten er åpen på dagtid mandag, tirsdag og torsdag. Onsdager er det åpent på ettermiddag og kveld, med mulighet for å kjøpe middag.
- 4. Akkar'n.** Akkar'n tilbyr ungdom som har falt ut av skole- og arbeidsliv arbeidstrening og praktisk hjelp til jobbsøking. Tiltaket er et samarbeid mellom Levanger og Verdal kommuner og NAV arbeid. Tiltaket er lokalisert i et eget hus på Rinnleiret, med små verksteder på grunnplan og data-, møte- og oppholdsrom i 2.etasje. Vi har intervjuet brukere (bosatt i Levanger) av dette tiltaket som en del av BSB-undersøkelsen i Levanger, både om deres forhold til Akkar'n og det generelle tjenestetilbudet i kommunen. I etterkant av undersøkelsen er driftsansvaret for Akkar'n overført til Innherred Produkter.

Prosjektledelsen ble stilt fritt i forhold til temaer i temaguiden, men Levanger kommune ved Peter Daniel Aune fikk temaguiden for å kunne gi innspill og tilbakemeldinger. Metoden Bruker Spør Bruker legger vekt på at det under intervjuene er brukerne selv som tar opp temaer som er aktuelle for dem, og at temaguiden brukes utfyllende underveis i intervjuene. I intervjuet med tidligere KID-deltakere, ble det i tillegg til temaguiden benyttet noen spørsmål utarbeidet av kommunen.

## **Utvalg**

I intervjuet med tidligere KID-deltakere, var det deltakere fra to gjennomførte kurs som var til stede. Alle brukere som er rekruttert har Levanger som bostedskommune og hadde etablert boligforhold. Kommunen har rekruttert informanter som bruker/har brukt tilbudene regelmessig, til gruppeintervju med spesielt fokus på det tilbudet de benytter seg av. Flere informanter har erfaring med bruk av noen av de andre gruppetilbudene, slik at det har kommet tilbakemeldinger på tvers av intervjugruppeinndelingen. I tillegg fikk prosesslederne overlevert en skriftlig tilbakemelding fra en bruker som ikke hadde anledning å komme til gruppeintervju, men på denne måten ville være med å si sin mening.

## **Gjennomføring**

*KBT Midt-Norge* (Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling), tidligere Brukerstyrt senter i Midt-Norge, har vært gjennomførere av undersøkelsen. John Olav Reberg og Randi Røvik er skolerte i Bruker Spør Bruker-metoden og gjennomførte undersøkelsen under veiledning av Heidi Westerlund og Dagfinn Bjørgen. Intervjuene ble foretatt i november 2007, til sammen 23 deltakere.

Kommunen har lagt godt til rette for undersøkelsen

**Kommentar/pda:** På grunn av sykdom hos utfører ble etterfølgende rapportskrivning og tilhørende Dialogseminar, utsatt 2 ganger, slik at det ikke lot seg gjennomføre før 4. september 2008 – nesten ett år etter undersøkelsen. Dette gjorde at man mistet noe sammenheng, men man vil likevel si at Dialogkonferansen og Sluttrapporten gir Levanger kommune gode innspill og grunnlag for å si at det totalt sett var verdt ressursbruken og pengene( 60 000,- kr).

## **Oppfølging**

Rapporten vil bli fulgt opp internt ved Helse/Rehabilitering, Rus og Psykiatritjenesten, som har hovedansvaret for de områdene som her ble valgt ut. Videre har leder for Driftskomitén – som også var tilstede ved Dialogkonferansen, bedt om at det kommer en orientering i DK så snart man har avklart intern oppfølging og mulige/nye tiltak.

# Oppsummering av spørreundersøkelsen og forslag til tiltak

## BRUKERTILFREDSHET

Hos de som bruker gruppetilbud regelmessig, har vi møtt en stor tilfredshet til tilbudene. Det blir framholdt at disse tilbudene gir mange et viktig sosialt nettverk.

- **Muntlig informasjon,**
- **motivering over tid og**
- **måten man møter tilbudet første gang,**

blir trukket fram som viktige faktorer for at man startet å bruke gruppetilbud.

For mange vil det derfor være avgjørende med mulighet for **tett individuell oppfølging** før man tar gruppetilbudene i bruk.

Det fremkommer også synspunkter som viser at **aktivitetstilbudet(her:Kontakten) kan utvikles videre** slik at flere kan delta i gruppebaserte tilbud.

### Forslag til tiltak:

## BRUKERMEDVIRKNING PÅ ULIKE NIVÅ

Kjennskap til og kunnskap om innholdet i begreper som *individuell plan, ansvarsgruppe* og *brukermedvirkning* varierer.

- Både for positive og negative erfaringer med brukermedvirkning på **individnivå**, er det kommunikasjon mellom den enkelte bruker og tjenesteyter/tjenesteområde som går igjen som en av de viktigste faktorene.
- Gjennomføring av brukermedvirkning på **gruppenivå** får mange positive tilbakemeldinger.
- Kommunen ser ut til å ha en utfordring til å konkretisere hvordan de ivaretar brukermedvirkning på **systemnivå**.

### Forslag til tiltak:

### **KRISEHÅNDTERING(her:akutt, peronlig krise)**

Kommunen synes å ha en utfordring når det gjelder krisehåndtering, både når det gjelder tilgjengelighet og forståelse. Fastlegene oppleves som viktig part, men har utfordringer knyttet til å gi informasjon om enkelttilbud i kommunen. Det synes som om det er høy terskel for å henvise til spesialisthelsetjenestetilbudet selv om brukeren selv ønsker dette. Det er også fremkommet betydningen av å kunne formidle til andre tjenester i kommunen i forbindelse med økonomiske problemer.

#### **Forslag til tiltak:**

### **INFORMASJON/SAMARBEID/SAMHANDLING**

Kommunen synes også å ha utfordringer knyttet til å gi helhetlig rådgivning i privat-økonomiske forhold, bl.a. om mulighetene og konsekvensene av ulike regelverk i NAV og kommunen.

Det er et inntrykk av at det er et godt samarbeid mellom ”kjerneområder” av kommunens tjenesteområder rettet mot denne brukergruppen. Samarbeid med helsetjenester utenfor denne ”kjernen”, slik som fastleger og skolehelsetjeneste, vil spesielt være viktig for de som oppsøker hjelp for første gang, bl.a. i forhold til informasjon som blir formidlet om kommunens tilbud.

#### **Forslag til tiltak:**

## Hovedpunkter fra dialogkonferanse 4.september 2008

Den 4.september 2008 ble det avholdt dialogkonferanse i forbindelse med BSB Levanger. En dialogkonferanse er en del av det metodiske opplegget i en BSB – og er en metode for å skape likeverdig dialog om de tema prosessdokumentet omtaler. Hensikten med dialogen er bl.a. å få supplert data og få validert de funn som er kommet frem i intervjurunden.

Til sammen var 24 personer til stede denne dagen i Festiviteten. Brukere av og ansatte i tjenester til målgruppen var til stede, bl.a. NAV, samt representanter fra politisk nivå, administrativt mellomledernivå og Mental Helse Levanger. Prosessrapport fra brukermøtene/intervjuene ble gjennomgått i plenum. I dialogkonferansen ble deltakerne oppfordret til å peke på de temaene som var viktige i rapporten. De ble også oppfordret til å finne frem tema som ikke var berørt eller tema som bør utdypes i henhold til rapporten.

I tilknytning til denne dialogen finner vi det verdt å nevne følgende innspill/kommentarer til rapporten.

### **INFORMASJON**

Det kom fram synspunkter på at informasjonsarbeid er viktig. Selv om det fins informasjon om kommunens tilbud flere steder, var det ønske om at denne må være mer tilgjengelig. Utformingen av og innholdet i informasjonen påvirker brukernes oppfatning om tilgjengelighet, om tilbudene passer dem, og dette kan være avgjørende for om folk tar i bruk tilbudene. Brukergruppen for informasjonen bør dras inn i videreutviklingen av informasjonsarbeidet, ettersom de har erfaringer med hvilken informasjon som ”treffer”. Enkelte var opptatt av at informasjon i skolene om psykisk helse er viktig på kort og lang sikt som forebyggende for den enkelte elev, skape egeninnsikt for elever i pårørende-rollen, og som holdningsskapende arbeid generelt.

### **Forslag til tiltak:**

### **FASTLEGENS ROLLE**

Fastlegen ble framholdt som viktig informasjonsformidler av kommunens tilbud. Det er viktig at fastlegene har tilgang til relevant informasjon fra kommunen. Det kom fram synspunkter på at det for brukerne er viktig med tid og trygghet for å få fram sine behov, slik at fastlegen kan oppfatte behovet. Med nok tid vil man unngå opplevelsen av at egne behov blir avvist/ ikke kommer fram.

### **Forslag til tiltak:**

### **AKUTT BEHOV FOR TJENESTER - OPPFØLGING/TILGJENGELIGHET**

Det kom fram gode erfaringer fra de som har avtaler med sykehuspost om å kunne ta direkte kontakt ved behov. Man opplever at man får riktig hjelp til rett tid/hurtig av personer som kjenner brukernes utfordringer fra før. For de som ikke har slike avtaler, oppleves legevakten som vanskelig å bruke. Det kom fram synspunkter på at legevaktens rutiner ved henvendelser er i stor grad rettet mot somatiske lidelser, og at det trengs kompetanseheving på hvordan man møter behov for hjelp for psykisk helse. Bl.a. går dette på at flere timers ventetid oppleves svært vanskelig ved psykisk krise.

#### **Forslag til tiltak:**

### **KURSVARIGHET KID-KURS**

Det kom fram ønske om at Kurs i depresjonsmestring (KID) bør ha mulighet for å ha noen ekstra kurskvelder. Behovet melder seg når det er stort engasjement blant kursdeltakerne.

#### **Forslag til tiltak:**

### **UTVIKLING AV AKTIVITETSTILBUDET ”KONTAKTEN”**

Kontakten har startet med steinsliping for å få mer bredde i tilbudet. Det kom fram synspunkter på at det var viktig med aktiviteter som kan være aktuelle for yngre brukere og menn. Det ble satt spørsmål ved om dette ville være enklere hvis Kontakten også hadde en mannlig ansatt. Noen trakk fram at glasskunsten er viktig, men at denne aktiviteten og salget av glasskunstprodukter kan oppleves som dominerende, bl.a. for kjennskapet om hva Kontakten kan tilby og inneholder.

#### **Forslag til tiltak:**

## **KOMPETANSE**

Kompetanse blant kommunens ansatte ble tatt fram som viktig. Dette gikk ikke bare på formell kompetanse, men like mye på hvordan brukerne blir møtt og vist respekt. Ved god relasjon til ansatte opplever brukere å få godt utbytte av til tilbudet.

### **Forslag til tiltak:**

## **BRUKERKOMPETANSE PÅ BRUKERMEDVIRKNING**

Det kom fram synspunkter på at både brukere og hjelpere trenger å trene seg på brukermedvirkning, særskilt på individnivå. Dette går på at man åpner for respons og får en dialog om hvordan samtaler oppleves. Brukere kan utfordres til medvirkning i forhold til om deres tilbud tar utgangspunkt i egne ønsker, tanker og behov, slik at man får en felles situasjonsforståelse. Brukernes opplevelser av tjenestene ble tatt fram som viktig for perspektiv og oppfatning av kvaliteten på tjenestene. Utfordringen er hvordan man får disse fram fra individnivå opp til systemnivå/tilbakemelding til politisk styrende nivå. Det ble også pekt på at brukerne har ressurser som kan benyttes til for eksempel brukerstyring av gruppetilbud. Det kom tilbakemeldinger på at Kontakten har stort fokus på brukermedvirkning, og at det er ønske om å se på om planleggingsmøtene til Tjuddur'n og tillitsmannsordningen i Akkar'n kan revitaliseres. Brukerrådet ble tatt fram som viktig for brukermedvirkning og samarbeid. Oppmøte fra brukerrepresentantene har variert, og det synes som om rammene for samarbeidet må diskuteres, bl.a. hvordan representanter som er i ordinært arbeid kan få mulighet til å delta.

### **Forslag til tiltak:**

## **REVITALISERING AV STØTTEKONTAKTORDNINGEN**

Støttekontakt ble tatt fram som en viktig nøkkelperson for å få hjelp til et mer sosialt liv, bl.a. for å få nyttiggjort seg av gruppe- og kulturtilbud i kommunen. Siden det har vært en økonomisk satsning på støttekontakt-ordningen, savnes det bedre dekning av dette temaet i rapporten. Bl.a. er det ønske om mer konkrete tilbakemeldinger på hvordan støttekontakt fungerer som motivator, om hvordan informasjon og tildeling av støttekontakt er kjent/oppleves for brukerne, og om hvordan rekrutteringsarbeidet av nye støttekontakter fungerer.

### **Forslag til tiltak:**

## **MILJØKONTAKT/MILJØARBEID**

Miljøkontaktens rolle i hverdagen til brukerne savnes belyst i rapporten. Deres kompetanse og utførelse av tjenesten ble omtalt som avgjørende for de som trenger oppfølging på personnivå, og som i liten eller ingen grad kan benytte seg av kommunens gruppetilbud. Rollen som initiativtaker og kvaliteten på denne tjenesten ønskes belyst.

### **Forslag til tiltak:**

## **ØKONOMI**

Et annet tema som savnes belyst i rapporten, er om egenandeler ved bruk av gruppetilbud ekskluderer de brukerne som har dårlig økonomi, og at tilgjengeligheten til tilbudene dermed kan bli dårlig. Det rimelige middagstilbudet på Kontakten ble tatt fram som et eksempel på at det kan "lønne seg" å bruke penger på å komme seg til og fra Kontakten.

### **Forslag til tiltak:**

**Vedlegg:**

## ***Temaguide Bruker spør Bruker Levanger***

### ***Åpne innledningsspørsmål:***

Hvilke erfaringer har du med tilbudet fra Levanger Kommune?

Hva har vært viktigst for deg i den hjelpen du har fått fra kommunen?

Hvilke instanser har vært viktigst for deg i ditt tilbud?

### ***Samhandling, samarbeid og sammenheng i tilbudet i kommunen.***

Hvordan oppleves hverdagen i Levanger? Henger hverdagen sammen?

Overganger mellom tilbud.

Avtaler i hverdagen – følges de opp, hvilken rolle har brukeren selv i koordineringen av tilbudet.

Informasjon:

1. Til bruker – som forutsetning for brukermedvirkning.
2. Til andre etater/enheter.

### ***Koordinering av tilbud.***

Har du/har du kjennskap til:

- Individuell plan?
- Ansvarsgruppe?

Hvordan fungerer det for deg?

Opplever du at du har trygghet i forhold hvem du kan kontakte i kommunen når du har behov for hjelp?

## ***Bolig.***

Hvilken opplevelse har man av å bo i egen bolig?

Bistand fra kommunen i forbindelse med vedr det å få bolig/tilrettelegge bolig?

Tilpassede boliger, er boligen hensiktsmessig i forhold til dine behov?

Trening/oppfølging i bolig – opplevelse av støtte og hjelp for å få muliggjort en god bo situasjon?

Miljøet i boliger – forhold til omgivelsene, naboer/nabolag.

## ***Arbeid, kvalifisering og deltakelse.***

Behovene knyttet til arbeid.

Noe å bruke tida til.

Møteplasser/deltakelse i samfunnslivet.

## ***Tilgjengelighet – bygge ned terskler for å få hjelp.***

Opplever du at kommunens tjenester er tilgjengelige?

Hvorfor/hvorfor ikke?

Opplever du å bli ivaretatt som person når du fremstiller dine problemer overfor Levanger kommune sine tjenester? I andre deler av tilbudet ditt?

## ***Brukermedvirkning.***

Hva er brukermedvirkning i ditt liv?

Blir du tatt på alvor på dine behov i kommunen?

Bruker medvirkning – er tilbudet i tråd med dine egne målsetninger for livet ditt?

## ***Brukermedvirkning på systemnivå.***

Opplever du at kommunen engasjerer sine brukere/pårørende til å utforme tjenester?

Til pårørende; opplever du at dine behov som pårørende blir møtt av kommunen?