





## Innholdsfortegnelse

|   |    |
|---|----|
| Sammendrag .....  | 2  |
| 1 Innledning.....   | 3  |
| 2 Brukermedvirkning og KOR .....                          | 4  |
| 2.1 Statlige føringer .....                               | 4  |
| 2.2 Brukermedvirkning.....                                | 4  |
| 2.3 Feedback .....  | 5  |
| 2.4 Klient Og Resultatstyrt praksis - KOR .....           | 6  |
| 2.5 Igangsetting og implementering i Velferdsetaten. .... | 6  |
| 3 Metode.....   | 8  |
| 3.1 Intervjuguide .....                                   | 9  |
| 3.2 Gjennomføring og analyse av intervjuene .....         | 10 |
| 3.3 Eget faglig ståsted .....                             | 11 |
| 4. Analyse.....   | 13 |
| 4.1 KOR for alle, alle for KOR .....                      | 13 |
| 4.1.1 Relasjon og Alianse.....                            | 13 |
| 4.1.2 Nytteverdi – Hvorfor skal vi bruke KOR? .....       | 16 |
| 4.1.3 Må alle bruke KOR? .....                            | 20 |
| 4.2 Fra beslutning til gjennomføring .....                | 21 |
| 4.3 Organisering: kontroll vs kvalitet .....              | 22 |
| 4.3.1 Faglig Forankring i ledelsen/lederrolle.....        | 22 |
| 4.3.2 Rutiner og kontinuitet .....                        | 24 |
| 4.3.3 bruk av endringskurver .....                        | 25 |
| 4.3.4 Dokumentasjon og journalføring .....                | 26 |
| 5. Oppsummering og anbefalinger .....                     | 28 |
| 5.1 Trygghet .....  | 28 |
| 5.2 Kreativitet – Tilpasninger .....                      | 29 |
| 5.3 Sammenfatning .....                                   | 31 |
| Begrepsbruk: .....  | 32 |
| Referanser .....  | 33 |
| Vedlegg 1: Intervjuguide fagansvarlige .....              | 34 |
| Vedlegg 2: Intervjuguide miljøarbeidere.....              | 35 |
| Vedlegg 3: Intervjuguide beboere .....                    | 36 |

”For i sannhet å hjelpe en Anden, Maa jeg forstaae mer enn han – Men dog vel først og fremst forsaae det, han forstaar.

Vil jeg alligevel gjøre min Mer-Forstaaen Gjeldene, saa er det, fordi jeg er forfængelig eller stolt, saa jeg istedenfor at gavne ham egentlig vil beundres av ham”.

Søren Kirkegaard

## Sammendrag

Velferdsetaten i Oslo kommune var tidlig ute med å igangsette tiltak som skulle sikre kvalitet og innhold i tjenestetilbudet til mennesker som er rusmiddelavhengige. Å ha gode rutiner for å involvere brukerne på individnivå er et viktig aspekt i dette arbeidet.

Hensikten med denne rapporten var å utforske erfaringer som ansatte og beboere i Velferdsetaten har opparbeidet seg med bruk av feedbackverktøyet KOR (Klient- og resultatstyrt praksis) innført i 2010. KOR skal bidra til systematiske tilbakemeldinger fra beboere på institusjonene til Velferdsetaten. På bakgrunn av disse tilbakemeldingene gis det muligheter til i større grad å skreddersy tilbudet til den enkeltes behov. KOR samtalene kan også bidra til konkretisering av mål og metode som påvirker alliansen mellom beboerne og ansatte på institusjonene.

Innholdet i rapporten bygger på empiri fra fokusgruppeintervjuer og individuelle intervjuer med fagansvarlige, miljøarbeidere og beboere fra 10 langtidsinstitusjoner med ulike beboergrupper og mandater.

Analysen viser at implementeringsprosessen knyttet til verktøyet ble opplevd som utfordrende for de fleste som skulle ta i bruk KOR. Lite målrettet og strukturert opplæring har bidratt til usikkerhet knyttet til praktisk bruk og formål. I utgangspunktet ble KOR utviklet for poliklinisk behandling, og det har vært utfordrende for mange å tilpasse KOR til beboere på institusjon. Det er derfor stor variasjon i hvor stor grad verktøyet blir benyttet på en formålstjenlig måte i Velferdsetatens langtids omsorgs-, og rehabiliteringsinstitusjoner.

Engasjerte ledere som prioriterer KOR i den daglige driften og ansatte som har en god faglig forståelse av verktøyet gjør det mulig å bruke verktøyet på en kreativ måte som er hensiktsmessig for våre beboere. Miljøpersonale som gjør KOR til sitt eget, og har vilje til å være fleksible og kreative er nøkkelen for at verktøyet skal kunne benyttes med beboere som ofte ruser seg, og som i mange tilfeller har liten tillit til hjelpeapparatet. Det gjenstår fortsatt mye jobb i forhold til å utnytte feedbackverktøyets fulle potensial, men det oppleves likevel som nyttig for beboere og ansatte i forhold til alliansebygging, økt samtalestruktur og mulighet for tilbakemeldinger.

Denne rapporten er utarbeidet av ansatte i Velferdsetaten: Maia Camilla Jordhøy (Karlsborg rehabiliteringssenter) har skrevet rapporten med bistand av Kari Fauchald (Rustjenester og tilrettelagte boliger) og Espen Freng (Kompetansesenter Rus Oslo).

Vi retter en stor takk til alle beboere, miljøarbeidere og fagansvarlige som har bidratt med verdifull informasjon, innsikt og refleksjoner. Uten dere hadde ikke denne rapporten blitt til. Vi ønsker også å takke ressursgruppen som har bidratt med nyttige innspill før og underveis i prosessen, og de fagansvarlige som intervjuet beboere på sine respektive institusjoner.

Oslo, september 2016

Maia C. Jordhøy

# 1 Innledning

Velferdsetaten har ansvar for drift og utvikling av rehabiliterings- og omsorgsinstitusjoner og skadereduserende tiltak for rusavhengige over 18 år. Etaten tilbyr institusjonsplasser i en tidsbegrenset periode etter bestilling fra bydelene. Etatens virksomhet bygger på bydelenes primæransvar for klientrettede og forebyggende tiltak. I tillegg til sentrumsnære lavterskeltiltak for rusavhengige, tilbys det polikliniske dagtjenester for personer i aktiv rus og pasienter i LAR. Her ytes hjelp for å forhindre tilbakefall for å øke livskvaliteten med bolig, sysselsetting, helse og ernæring.

I en tid med store politiske omveltninger og strenge budsjetter har krav om kvalitet og innhold påvirket rusfeltet. Det er et stadig økende fokus på implementering av brukermedvirkning både på system- og individnivå i helseforetak og offentlige omsorgsinstitusjoner. Med sine 18 kommunale rusinstitusjoner og over 500 disponerte døgnplasser tilknyttet rusfeltet har Velferdsetaten en betydelig påvirkning i mange menneskers liv. Det er derfor viktig at tilbudet er kvalitetssikret og benytter kunnskapsbasert praksis. Avdeling Rustjenester og tilrettelagte boliger (ART) og Kompetansesenter Rus (KoRus) Oslo ønsket å samle de erfaringene som er gjort rundt implementering og bruk av feedbackverktøyet Klient og resultatstyrt praksis (KOR).

Velferdsetatens institusjoner benytter KOR som en del av en metodisk verktøykasse for å sikre kvalitet og brukermedvirkning på individnivå. Det er store forskjeller i både målgrupper og mandater til institusjonene. For å få innsikt i om KOR oppleves som et nyttig verktøy for ansatte og beboere, er det viktig å samle de erfaringene som er gjort; hva som fungerer bra, og hva som oppleves utfordrende. Samlet kan dette bidra til innsikt i hva som er riktig og viktig å endre, videreføre eller videreutvikle vedrørende bruken av KOR på tjenestestedene i Velferdsetaten slik at det på best mulig måte kan gagne beboerne våre.

Hovedmålsettingen til denne rapporten var å gi svar på om bruk av KOR har gitt økt innflytelse over eget opphold og om det oppleves som et nyttig feedbackverktøy.

## Oppbygging av rapporten:

- I kapittel 2 gis det en kort innføring i brukermedvirkning og feedback. Dette er informasjon som danner utgangspunktet for rapporten og plasserer den inn i aktuell kontekst.
- Kapittel 3 gir en gjennomgang av metoden som er benyttet for å innhente erfaringsgrunnlaget for denne rapporten.
- I kapittel 4 blir resultatene analysert og systematisert. De presenteres tematisk etter hva som ble vurdert hensiktsmessig utfra målsettingen til rapporten.
- Kapittel 5 inneholder oppsummering og anbefalinger for videre bruk.

## Organisering av arbeidet:

Prosjekteier/styringsgruppe har bestått av avd. direktør ART og avd. sjef/virksomhetsleder KoRus Oslo. Prosjektgruppen har bestått av Maia Jordhøy (prosjektleder/forfatter), Kari Fauchald (ART) og Espen Freng (KoRus Oslo) og referansegruppen til rapporten har bestått av KOR ressursgruppe, Velferdsetaten (ART).

Rapporten er skrevet i «vi» form. Det refereres da til forfatter og prosjektgruppen.

## 2 Brukermedvirkning og KOR

Vi gir en kort beskrivelse av hva brukermedvirkning er, hvorfor det er viktig, og hvilke føringer som ligger til grunn for at arbeid på rusfeltet skal tilrettelegge og sikre at dette blir ivare tatt. Vi vil også gi en innføring av KOR og bakgrunnen for at dette ble innført som et verktøy i Velferdsetatens institusjoner.

### 2.1 Statlige føringer

Helsedirektoratet har lagt tydelige føringer i veilederen «Sammen om mestring» på at ivaretagelse av bruker- og mestringsperspektiv er et av fundamentene for å kunne møte krav og forventninger til rusarbeid i lys av gjeldende lovverk og nasjonale føringer (Helsedirektoratet, 2014). Brukermedvirkning er en lovfestet rettighet, og er dermed ikke noe tjenesteapparatet kan velge bort. Det er rimelig å anta at gode systemer for brukermedvirkning vil bidra til økt treffsikkerhet i forhold til utformingen og gjennomføringen av både generelle og individuelle tilbud. Opptappingsplan for rusfeltet lagt frem av regjeringen Solberg i 2015 legger stor vekt på at brukeres og pårørendes egne erfaringer og kompetanse skal vektlegges sterkere i utformingen av tjenestetilbudene, både på individ- og systemnivå. Regjeringen ønsker tydelig å legge føringer på nivået av brukerinnflytelse på rusfeltet. *Mangelen på systematisk innhenting og anvendelse av brukererfaringer, synliggjør behovet for å styrke brukernes rolle både på system og individnivå i utviklingen av tjenestene og innholdet i disse* (Helse- og omsorgsdepartementet, 2015). I opptappingsplan presenteres det fem hovedmål hvor ett av disse er å sikre reell brukerinnflytelse gjennom fritt behandlingsvalg, flere brukerstyrte løsninger og sterkere medvirkning ved utforming av tjenestetilbudet (Helse- og omsorgsdepartementet, 2015).

### 2.2 Brukermedvirkning

På samme måte som brukere har rett til å medvirke, har tjenestestedene plikt til å involvere brukere i undersøkelser, behandling og valg av tjenestetilbud. Reell brukermedvirkning innebærer at den som berøres av en beslutning, eller er bruker av tjenester, deltar i beslutningsprosesser på like vilkår. På denne måten kommer brukerens ulike oppfatninger, erfaringer, ønsker og behov til uttrykk og kan legges til grunn for beslutninger og utforming av behandling og tjenestetilbud. Brukermedvirkning forutsetter at tjenestene oppfyller brukerens rett til nødvendig informasjon (Pasient- og brukerrettighetsloven, 2011).

Foruten det faktum at brukermedvirkning er en demokratisk rettighet og en politisk og faglig målsetting, gir også forskningen flere pekepinner mot at brukermedvirkning er den faktoren som påvirker terapien i størst grad. Psykologiprofessor Michael Lambert hevdet at det er fire fellesfaktorer som bidrar til et vellykket resultat i terapi, og han forsøkte å tallfeste hvor stor prosentdel hver fellesfaktor er ansvarlig for (Lambert, 1992). Senere har Bruce Wampolds metaanalyse attribuert 87 % av variansen i behandlingseffekt til utenomterapeutiske faktorer og bare 13 % til selve metoden (Wampold, 2001).



**Figur 1:** Endringssirkelen (Lambert, 1992)

De to fellesfaktorene med høyest prosent kan knyttes til brukermedvirkning. Fremfor å fokusere på hva tjenesteutøveren bidrar med, og hvordan dette skaper endring hos beboerne, bør førersetet overlates til beboerne. De bør inkluderes både i utformingen av hvordan man skal jobbe sammen fremover, og handlingsaktiviteter som vil skape endring i egne liv. Dette innebærer ikke at brukeren blir ansvarlig for de valgene som tas, da det faglige ansvaret ligger hos tjenesteyter. En forutsetning for å kunne møte beboeren på hans eller hennes premisser, og å yte gode og tilpassede tjenester, er at tjenesteutøver har tilstrekkelig kunnskap rundt rusmiddelavhengighet. Beboernes hjelpebehov vil variere og tjenesteutøvere må ha nødvendig kompetanse for å imøtekomme de ulike behovene. For å oppnå endring er det beboernes erfaringskunnskap, sammen med de ansattes fagkunnskap som er nøkkelen for suksess.

### 2.3 Feedback

Innenfor brorparten av helsesektoren er det faglige vurderinger fra de ulike profesjonene som ligger til grunn for problemforståelse, intervensjoner og planlegging av tilbudet. Resultatet fra flere ulike studier (Wampold, 2001) (Sapyta, 2005) (Hannan & Shimokawa, 2005) gir imidlertid grunn til å spørre seg om dette er den beste måten å organisere tilbudet på. Vi vet at vurderingen av allianse samsvarer svært dårlig sett fra klientens og terapeutens synspunkter, og at terapeutens vurdering av bedring heller ikke samsvarer med klientenes vurderinger. Forskningen har vist at terapeuter har en tendens til å overse negativ utvikling og er overoptimistiske på pasientenes vegne. Når behandlingsforløpet styres i det store og hele av terapeutene, kan dette føre til et ineffektivt handlingsforløp som klienten har lite utbytte av. Vi trenger tilbakemeldinger og vurderinger fra klienten for å sikre oss at hjelpen vi tilbyr faktisk hjelper. Mange sier de spør klientene sine om hva de synes underveis, men når dette gjøres i en uformell og lite strukturert setting får vi ikke den informasjonen vi trenger. Dette gjør det vanskeligere å lære av egen praksis (Sapyta, 2005). Vi trenger verktøy for å hjelpe oss med å få strukturert tilbakemeldingene. Å gi strukturerte tilbakemeldinger på et papir kan være en god måte å gi feedback på. Dette fordi det kan være vanskelig å gi tilbakemeldinger til en behandler ansikt til ansikt. Hvis vi ber om feedback, er det viktig å ta dette på alvor og benytte det videre i arbeidet.



## 2.4 Klient Og Resultatstyrt praksis - KOR

Klient- og resultatstyrt praksis (KOR) er et feedbackverktøy som kan benyttes for å øke bruker- og mestringsperspektivet, og hjelper fagpersonen med å holde fokus på samarbeidet og relasjonen med brukeren. Samtidig gir det brukeren en mulighet til å si fra om hva som fungerer bra og hva som ikke fungerer godt nok. KOR er ingen behandlingsmetode og kan brukes på tvers av teoretisk forståelse og metodikk. Verktøyet består av to enkle skjemaer med 4 skalaer. Det ene er et skjema for endingsvurdering; Outcome Rating Scale (ORS) som inneholder personlige, mellommenneskelige, sosiale og generelle dimensjoner. Det andre er et skjema for samtalevurdering; Session Rating Scale (SRS) som omhandler forholdet mellom pasient og terapeut, mål og tema, metode og generelle dimensjoner. Skjemaene, som tar noen få minutter å fylle ut bør brukes henholdsvis i starten av samtalen og mot slutten. På denne måten legges det klare rammer for innholdet i samtalene, samtidig som terapeuten får tilbakemelding fra bruker om nytten av behandlingen, og av hvordan beboer opplever hver samtale. Om KOR skal bidra til brukermedvirkning avhenger av hvilke holdninger tjenesteyter har til samarbeidet med beboer, og derfor mer enn hvordan KOR-skjemaene fylles ut. Når KOR knyttes til likeverd og tillit, bidrar dette til å gjøre bruker – og mestringsperspektivet til et bærende prinsipp. Gjennom KOR gis beboeren mulighet til å formidle sine perspektiver og behov. På denne måten blir det en systematisk brukermedvirkning på individnivå hvor beboeren får mulighet til å påvirke eget behandlingstilbud.

## 2.5 Igangsetting og implementering i Velferdsetaten.

Den 1. januar 2004 ble rusreformen iverksatt. Denne hadde som overordnet målsetning at rusmiddelmissbrukere skal få et bedre og mer helhetlig tjenestetilbud, og at behandlingsresultatene skulle forbedres (Helsedepartementet, 2004). Rusreformen representerte vesentlige endringer i hjelpetilbudet til rusmiddelmissbrukere. Velferdsetaten (da Rusmiddelsetaten) hadde allerede i 2001 startet et prosjekt for å måle kvaliteten på tilbudet. Dette inkluderte brukerundersøkelser, arbeidsplassundersøkelser, interessentundersøkelser og resultatmålinger.

For å imøtekomme et økt krav om innhold og dokumenterbar kvalitet i tjenestetilbudene til rusmiddelavhengige, besluttet Velferdsetaten i 2008 å ta i bruk en metodisk verktøykasse. Denne besto av kartleggingsverktøy, verktøy for plan og resultatevalueringer og KOR. For å sikre treffsikkerheten på dette ble det iverksatt et pilotprosjekt i 2010 hvor 8 rehabiliteringsinstitusjoner og to private institusjoner fikk opplæring og veiledning i bruken av verktøykassa. For å sikre en god implementeringsprosess av KOR, gjennomgikk flere ansatte i pilotprosjektet en TOT (training of trainee) opplæring.

*«Training of trainee: En grundig gjennomgang av empirisk forskning og av hvordan hjelpe andre til å forstå denne forskningen. Hvordan veilede for å skape endring – veiledning som både vil hjelpe klienten til å få best mulig utbytte av tjenestetilbudet og terapeuten til å øke sin kompetanse og effektivitet. Hvordan veilede og undervise for implementering og anvendelse av KOR-praksis i ulike typer aktuelle tjenestetilbud.» (RBUP)*

Pilotprosjektet resulterte i at verktøykassa skulle implementeres i Velferdsetatens døgninstitusjoner. Dette ble gjort i 2012.

Da KOR (og resten av verktøykassa) skulle implementeres på institusjonene fikk alle en kortfattet innføring i bruken. Barry Duncan holdt innlegg for institusjonssjefene på høsten 2012 og flere ressurspersoner i institusjonsapparatet fikk TOT opplæring. Alle tjenestestedene fikk tilbud om assistanse fra ansatte med TOT kompetanse for å bistå i arbeidet med å implementere KOR.

### 3 Metode

Empirien denne rapporten bygger på er intervjuer med 52 informanter. Det har blitt gjennomført fokusgruppeintervjuer med miljøpersonell og fagansvarlige, og individuelle intervjuer med beboerne.

Ut fra problemstillingen ønsket vi å beskrive ansatte og beboernes erfaringer om hvorvidt KOR oppleves som et nyttig verktøy og om det har bidratt til økt brukermedvirkning. Siden det er mange fasetter og mulighet for tolkninger av disse begrepene, ble det naturlig å velge en kvalitativ tilnærming. For å få tak i empirien ble det gjennomført fokusgruppeintervjuer av både fagansvarlige og miljøpersonell. Gruppene ble satt sammen på en slik måte at de hadde noe til felles som gjorde dem egnet til å diskutere de aktuelle temaene. Fokusgrupper er en av flere typer gruppeintervjuer og er en delvis strukturert intervjuform med en fleksibel tilnærming. Dette betyr at det ble tilrettelagt for samtaler under intervjuene, og ikke en stram intervjuform med detaljerte spørsmål som kunne virke bindende på informantene. Det ga rom for tenkepauser og refleksjoner gjennom den verbale og den ikke verbale kommunikasjonen (Thagaard, 2013). Denne metoden er velegnet for å kartlegge informantenes vurderinger og forståelser, som er mest relevant for denne rapporten. Den kan imidlertid ikke gi noen målbar effekt på hvor godt KOR virker.

For å få mulighet til å intervju beboerne på de respektive institusjonene fikk vi hjelp av de fagansvarlige. Individuelle intervjuer med noen få forhåndsutarbeidede spørsmål ga rom for utfyllende svar.

I oppstarten av prosjektperioden ble det informert om prosjektet i en samling med alle journalansvarlige i Velferdsetaten. Det ble ikke gitt ut informasjon om hvilke institusjoner som skulle inkluderes i prosjektet, men tilbakemeldingene fra dette møtet var utelukkende positiv. Det var ingen som hadde noe ønske om å reservere seg fra å delta i prosjektet.

Alle informantene i denne rapporten er fagansvarlige, miljøpersonale og beboere fra ulike institusjoner i Velferdsetaten; 10 fagansvarlige, 19 miljøpersonale og 23 beboere.

Prosjektgruppen bestemte seg på et tidlig tidspunkt å involvere referansegruppen i utarbeidelse av intervjuguiden, gjennomføringsprosedyre og drøfting rundt hvilke institusjoner det var hensiktsmessig å involvere i prosjektet. Velferdsetaten har ulike typer rusinstitusjoner; lavterskel-, rehabiliterings-, og omsorgsinstitusjoner, langtid og korttid, ulikt antall plasser, ulik bemanning, ulikt krav til rusnivå og ulik geografisk beliggenhet. Derfor valgte vi for denne rapporten, at mangfoldet ble vektlagt tyngst. Vi ønsket å få et bredt spenn både i brukergruppe og type tiltakssted. De utvalgte institusjonene har alle tilbud om langtidsopphold, men det er stor forskjell på målgruppene; beboere med et aktivt rusinntak, medikamentassistert rehabilitering, rusfri institusjoner, omsorgsinstitusjoner og treningsleiligheter (Se tabell 1). En forutsetning var at KOR ble benyttet og at de hadde erfaring med bruk. Lavterskelinstitusjonene ble ikke inkludert på bakgrunn av generelt mindre erfaring i bruk av verktøyet.

Vi lot det være opp til ledelsen ved hver enkelt institusjon å vurdere hvem i miljøpersonalet de mente burde delta på intervjuene. Vi hadde liten forkunnskap om de ansatte, og i forhold til denne rapporten anså vi det som lite vesentlig hva slags bakgrunn de hadde. Vi etterspurte bare erfaring fra bruk av KOR. Denne fremgangsmåten kan ha påvirket

intervjuene på flere måter. Kanskje kunne ledelsen valgt informanter de visste snakket mye, som hadde mange "riktige" tanker og holdninger til KOR. De kunne valgt personale med liten arbeidserfaring og som erfarte at bruken av feedbackverktøy er den "riktige" måten å jobbe på. De kunne også valgt informanter de visste var kritiske til KOR. Det finns altså mange måter å påvirke et resultat på, og kanskje kunne funn og resultatet blitt annerledes med en annen informantgruppe.

Det er variasjon i forhold på ansettelsestidspunkt for de av personalet som er intervjuet. Noen av de som deltok hadde ikke vært ansatt lenge nok til å kunne uttale seg så mye om erfaringer fra oppstartsfasen av KOR på systemnivå. De hadde likevel mye å bidra med i forhold til status på institusjonen på tidspunktet for intervjuene. Utvalget består dermed av informanter som besitter ulik erfaring fra ulike institusjoner og i ulike roller.

Det var de fagansvarlige ved hver institusjon som valgte ut hvilke beboere som kunne bidra med erfaringer til denne rapporten. Vi understreket at det ikke inngikk i kriteriene hvorvidt beboerne stilte seg positive eller negative til KOR, men at det var nødvendig å velge ut 2-3 som hadde erfaring med bruk av verktøyet. Siden besvarelsene skulle sendes til meg på e-post ble det oppfordret til å ikke fylle ut noe personlig informasjon om beboerne. Kjønn- og aldersfordeling er derfor ikke oppgitt eller vurdert i denne rapporten. Tatt i betraktning at samtlige institusjoner leverte inn besvarelsene er det rimelig å anta at utvalget samlet sett er bredt. En slik spredning, både når det gjelder funksjonsnivå og rusinntak, styrker muligheten for at resultatene i undersøkelsen vil gi kunnskap som er overførbart, betydningsfull og nyttig.

|   | Institusjoner med beboere i aktiv rus | Rusfrie institusjoner                     |
|---|---------------------------------------|---|
| <b>Fagansvarlig Miljøpersonalet Beboere</b> | Adamstua Omsorgssenter                | Blindern Rehabiliteringssenter            |
|   | Bjørnerud Rehabilitering              | Gjennomgangsløiligheter med bo oppfølging |
|   | Bygdøy Rehabiliteringssenter          | Stensløykka ressurscenter                 |
|   | Liakollen Rehabiliteringssenter       | Vestli rehabiliteringssenter              |
|   | Sjøstrand Omsorgssenter               | Syningom Omsorgssenter                    |

**Tabell 1:** Utvalg

### 3.1 Intervjuguide

Prosjektgruppen utarbeidet tematisk Intervjuguide<sup>1</sup> for fagansvarlige og miljøpersonell. Intervjuguiden ble bygget opp med hovedtemaer og oppfølgingsspørsmål. Ved å etterspørre erfaringer og invitere til fri tolkning, ble det gitt mulighet for å reflektere over temaene (Thagaard, 2013). Innledningsvis har intervjuguiden informasjon om prosjektet og hvilke retningslinjer som følges i forhold til anonymitet. Deretter er det spørsmål om oppstartsfasen av KOR, hvordan arbeidet med KOR blir organisert i dag, snubletråder og suksessfaktorer, hva de tror beboerne syns om KOR, og til slutt deres anbefalinger. Referansegruppen

<sup>1</sup> Vedlegg 1 og 2

utarbeidet en intervjuguide<sup>2</sup> til beboerne i utvalget. Denne består av 5 åpne spørsmål som gir mulighet til refleksjon rundt de ulike temaene. Innledningsvis er det informasjon om prosjektet og hvilke retningslinjer som følges i forhold til anonymitet, frivillighet og mulighet for å trekke tilbake deltagelsen. Deretter er det en oppfordring til fagansvarlig om å ha med seg KOR skjema i intervjuet og vise det til beboeren for å utelukke mulige misforståelser om hvilket skjema det snakkes om. Spørsmålene fokuserte på beboerens oppfatning av KOR; om nytteverdi, tanker om hvorfor det brukes, om endringer og opplevelsen av å bruke skjemaene.

Prosjektleder gjennomførte et pilotintervju med en av beboerne på eget arbeidssted. Vedkommende har bodd der en stund og gjennomført flere KOR samtaler med personalet. Hensikten var å få tilbakemeldinger på intervjuguiden og intervjusituasjonen. Vi anså gjennomføringen av et pilotintervju som sentralt, ettersom det var andre som skulle gjennomføre intervjuene. Vi ønsket tilbakemeldinger og innspill for å kvalitetssikre om spørsmålene var ledende eller invaderende. Vi diskuterte dette i etterkant av intervjuet med beboer og fikk konstruktive innspill og refleksjoner. Informasjonen til de fagansvarlige som skulle gjennomføre intervjuene, ble presisert og tilpasset på bakgrunn av disse innspillene.

### **3.2 Gjennomføring og analyse av intervjuene**

Fagansvarlige og miljøpersonal ble inndelt i grupper hvor de som jobber på institusjoner med tilnærmet samme mandat, ble innkalt sammen. Det ble etablert kontakt med institusjonene via epost til tjenestelederne og fagansvarlige med informasjon om prosjektet. Deretter ble det sendt ut innkallinger til intervju. Intervjuene ble avholdt i Velferdsetatens lokaler i Storgata 51.

Innledningsvis i intervjuene ble hensikten med intervjuet gjennomgått med informantene. Det ble også opplyst om hvordan resultatene ville bli brukt, og de etiske retningslinjene ble gjennomgått. Alle hovedtemaene ble presentert for å skape en struktur rundt intervjusituasjonen. Med intervjumalen og temaene som ramme, ble samtalene gjennomført. Underveis i enkelte intervju var det nødvendig å stille flere oppfølgingsspørsmål for å sørge for at alle temaene ble berørt. Avslutningsvis ble det informert om mulighet for å komme med ytterligere innspill ved å ta kontakt med prosjektleder dersom de skulle komme på noe relevant informasjon i etterkant av intervjuet.

Tilsammen ble det i perioden 26.04 – 03.05 gjennomført 5 intervjuer med 29 personer. Tidsrammen var på 1,5 timer per intervju. Det var referent til stede under intervjuene. Referent var en representant fra administrasjonen som blant annet har ansvaret for internkontrollen i avdeling for rus og tilrettelagte boliger i Velferdsetaten. Referansegruppen vurderte muligheten for om dette kunne påvirke intervjuene og hemme informantene. Vi konkluderte med at ved å trygge intervjudeltakerene i innledningen til hvert intervju på at all informasjon ville bli behandlet konfidensielt, ville ikke dette innvirke på resultatene. Intervjuene ble tatt opp med diktafon slik at det skulle være mulig å sitatssjekke i etterkant og ettersjekke dersom det skulle bli noen uklarheter. Ingen hadde innvendinger mot dette, og disse opptakene ble slettet.

---

<sup>2</sup> Vedlegg 3

Det er de fagansvarlige som gjennomførte intervjuer med de 23 beboerne. Beslutningen om at det var de fagansvarlige som skulle gjennomføre intervjuene ble fattet i prosjektgruppen etter en nøye vurdering. Det første som ble gjort var å spørre de fagansvarlige om de kunne gjennomføre intervjuene. Samtlige var positivt innstilt fordi det var viktig at beboernes stemme blir hørt i en erfaringsoppsummering. Vi forutsetter at fagansvarlige på institusjonene har god faglig innsikt, og ikke vil prøve å påvirke svarene til beboerne sine. Vi vurderer også risiko for «pleasing» fra beboernes side som lav, da de fagansvarlige stort sett ikke er de som gjennomfører KOR i det daglige klientarbeidet eller påvirker den praktiske bistanden til beboerne. Samtidig har fagansvarlige god kjennskap til hvilke av beboerne som har gjennomført KOR samtaler, og kunne ta intervju når beboerne hadde tid, var tilstede, motivert og i god form.

Intervjuguiden ble sendt til fagansvarlige på epost. I tillegg ringte prosjektleder noen dager senere for å gjennomgå spørsmålene i intervjuguiden og gjennomføringer. Alle beboerne skulle også informeres om at undersøkelsen var frivillig og at resultatene er anonyme. Det var ingen personopplysninger som skulle fylles ut. Det ble oppfordret til å intervju 2-3 beboere på hver institusjon. Prosjektleder stilte seg til disposisjon dersom det skulle oppstå noen ytterligere spørsmål. Tidsfristen for innlevering av resultater ble satt til halvannen uke, og alle leverte innen fristen.

For å analysere innhentet informasjon ble alt datamaterialet systematisk gjennomgått. I analyseprosessen ble det søkt etter temaer med naturlige forbindelsesledd. Egne erfaringer, fagkunnskap, observasjoner og teoretisk grunnlag ble brukt for å samle empirien på nye måter og for å forstå innholdet på et mer teoretisk plan (Dalen, 2011). Temasentrert analyse er valgt som metode. Denne metoden tar utgangspunkt i konkrete temaer og utforsker hva alle informantene har sagt om dette (Thagaard, 2013). For å få oversikt over hva informantene uttalte om ulike temaer, ble informantene tildelt ulike fargekoder i referatene utfra hvilken institusjon de kom fra. Denne fargekoden ble brukt gjennomgående på fagansvarlige, miljøpersonalet og beboere. På denne måten ble det mulig å se på sammenhenger mellom holdninger, suksesser og utfordringer innenfor hver institusjon og hvilke påvirkninger som trer i kraft innad på hver enkelt institusjon.

### **3.3 Eget faglig ståsted**

Som prosjektleder har det vært viktig for meg å reflektere over eget ståsted. Det har bidratt til at jeg har rettet oppmerksomheten mot min egen rolle, og til å ha et aktivt og bevisst forhold til egen forståelse. Det er en balanseøvelse å opprettholde et nøytralt blikk, samtidig som temaene i rapporten er en del av min egen arbeidshverdag. Det er viktig at leseren av denne rapporten er bevisst mitt faglige ståsted, og at dette ubevisst kan ha påvirket resultatet.

Et engasjement for at personer med rusmiddelavhengighet skal få et faglig godt og individuelt tilpasset tilbud ligger til grunn for mitt ønske om å bidra til denne rapporten. Jeg har mange års erfaring med miljøarbeid og har en master i psykososialt arbeid - selvmord, rus, vold og traumer ved Universitetet i Oslo med fordypning i rus- og avhengighetsproblematikk. Når dette skrives er jeg ansatt ved Karlsborg rehabiliteringssenter som fagkonsulent og har fungert som assisterende institusjonssjef over en lengre periode. Dette betyr at jeg sitter med ansvaret for at KOR blir gjennomført på min arbeidsplass. At personalgruppen har en god forståelse, og kunnskap om hvordan vi best kan ivareta våre beboere opptar meg både faglig og etisk. Dette har vært sentrale temaer for meg og kan ha

påvirket min forforståelse i møtet med informantene. Jeg la derfor stor vekt på å etterspørre erfaring og forsøkte å legge til rette for å snakke åpent og utfyllende, samtidig som jeg var bevisst ansvaret om å holde struktur og retning på intervjuene.

Det var viktig for meg å holde rollen som intervjuer og ikke som kollega. Jeg unnlot så langt det lot seg gjøre å komme med kommentarer og spørsmål for å unngå å gi uttrykk for mine subjektive synspunkter.

## 4. Analyse

I dette kapitlet vil resultatene fra intervjuene bli presentert tematisk. Hensikten er å besvare spørsmålet «*Har bruk av KOR gitt økt innflytelse over eget opphold og oppleves det som et nyttig feedbackverktøy for beboere og personalet ved rusinstitusjoner i Velferdsetaten?*»

Innledningsvis fokuserer dette kapitlet på et spørsmål som ble diskutert av både fagansvarlige og miljøarbeiderne. Kan KOR brukes med beboergruppene som bor i Velferdsetatens institusjonsapparat? Kan bruk av KOR bidra til å holde fokus på det beboerne synes var viktig. Ga det miljøpersonalet mulighet til å endre retning, dersom beboerne ikke var fornøyde? Vi ser også på temaene som kom frem i intervjuene som innvirkende faktorer i gjennomføringen av KOR, og ikke minst hva beboerne selv mente om KOR.

I neste delkapittel beskrives hvordan de fagansvarlige og personalet opplevde at KOR ble introdusert og implementert. Prosjektdeltagernes og ressursgruppens erfaringer er oppsummert fortløpende. Når fagansvarlige og miljøpersonalet forteller om hvordan KOR ble introdusert, kommer det frem til dels store forskjeller i erfaringsgrunnet. Årsaken til dette kan være at ikke alle var ansatt i perioden da KOR først ble introdusert første gang, mens andredeltok i pilotprosjektet i 2010. Vi så at det var nødvendig å differensiere mellom de som hadde fått KOR introdusert ved ansettelse, og de som hadde fått KOR introdusert fra Velferdsetaten under oppstartsperioden.

Siste delkapittel beskriver hvordan ulike tjenestesteder har organisert bruken av KOR, og hvilke faktorer som har påvirket gjennomføring og benyttelse. Undersøkelsen viste at lederne i utvalget har valgt å prioritere arbeidsoppgaver i miljøpersonalet forskjellig, på hvilken måte KOR blir benyttet og hvordan skåringene i KOR skjemaet blir forvaltet. Både tjenestestedene som har implementert KOR i den daglige driften, og de som ikke har det, er alle enige om at brukervedvirkning som prinsipp er svært viktig. Hvordan dette defineres og i hvor stor grad dette får påvirkning på driften på det enkelte sted, er varierende.

### 4.1 KOR for alle, alle for KOR

#### 4.1.1 Relasjon og Alianse

Under implementeringsperioden stilte mange seg kritiske til om KOR kan brukes hensiktsmessig med vår beboergruppe. Flere mente at hensikten med skjemaet ikke er overførbart til vår type praksis. Dette ble begrunnet med at Velferdsetaten ikke praktiserer rusbehandling og at ansatte ikke er terapeuter. At beboerne bor på døgninstitusjoner og derfor ikke kan avslutte forholdet til primærkontakt eller team dersom de mener samarbeidet ikke er som de ønsker, ble også tatt opp av flere. Noen ga uttrykk for at det ikke var mulig for beboerne å gi tilbakemeldinger til de ansatte på grunn av maktforhold i relasjonen ansatt/beboer. Majoriteten av de intervjuede mente likevel at KOR bidro til bedre relasjoner, og var et hjelpemiddel til å bedre og systematisere det miljøterapeutiske arbeidet.



Å gi beboerne større innflytelse på oppholdet ble opplevd som utfordrende for noen av de ansatte som ble intervjuet. Det var likevel store meningsforskjeller mellom personalet og beboerne på dette punktet. Det fremgår at hvis beboernes stemme skal bli hørt må de bli spurt, og de ansatte må være villige til å gjøre endringer på bakgrunn av hva som blir sagt. Det må være opp til de ansatte å skape trygge rammer rundt samtalen slik at beboerne tør å svare sannferdig. Utfra svarene ser det ut til at de lykkes med dette, men det er ikke alltid de innser dette selv.

*«Ok. Greit å bruke skjema. Ser hvor man ligger, og hvordan man har det. Samtalen rundt det syns jeg er ok. Nyttig med slike skjemaer. Jeg ønsker jevnlig bruk, diskutere utvikling, sammenligne endringer, både positivt og negativt.» - Beboer*

*«ORS: Både og. Må være ærlig. Noen ganger har jeg det litt dårlig, men har det uansett bedre enn før, og jeg sammenligner alltid med det, og da blir det feil. SRS: Det er greit. Jeg synes den er lettere enn den om bare meg selv, og hvordan jeg har det.» - Beboer*

Det ble tematisert at det kunne være vanskelig å bli evaluert av beboere som i utgangspunktet er i en sårbar situasjon og kanskje har dårlig psykisk helse. Noen ga uttrykk for at de hadde en opplevelse av at obligatorisk bruk av KOR var kritikk mot deres egne vurderinger av egen kompetanse.

*«Dette forstår jeg ikke, dette snakker vi om hele tiden – vi har behandlingsplan og tiltaksplan. Vi er sosialarbeidere som klarer å snakke med folk. Vi trenger ikke å vise et skjema til folk. Det er overflødig.» - Miljøarbeider*

Uavhengig av en slik holdning knyttet til KOR, ble et tilbakevendende tema under intervjuene med ansatte at det å snakke med beboerne og skape klima for godt samarbeid ble ansett som å være en av de viktigste oppgavene i det miljøterapeutiske arbeidet. Relasjonen mellom miljøarbeiderne og beboerne danner fundamentet for det arbeidet som skal gjøres, og påvirkningen er gjensidig og fortløpende. På individnivå var de ansatte klare på at allianse med beboerne var den viktigste faktoren for å fremme brukermedvirkning. KOR ble i denne sammenhengen, avhengig av hvilke ansatte som ble spurt, ansett som både en hemmende og fremmende faktor for en god relasjon.

På de stedene hvor de ansatte hadde lav motivasjon for å ta i bruk KOR, var det flere som mente at det var nødvendig med en god relasjon før første gjennomføring av en KOR samtale. Det var enkelte som mente at KOR sto i veien for en god relasjon, og at KOR ble gjennomført på tross av en god relasjon.

*«Er det et skjema som viser at vi er flinke eller er det for beboere. Det kan bli en konflikt mellom skjema og relasjon, du skal gjøre jobben din. Du må bli kjent med beboerne – og det å komme med skjema kan gjøre det vanskelig å få en relasjon. Skjema er et hinder for relasjonsbygging. Relasjonen må komme først. Skal jo bli et bra arbeidsforhold.» - Miljøarbeider*

Det var særlig samtalevurderingen (SRS) flere mente virker mot sin hensikt for å få en god og åpen relasjon til beboerne. Det er denne delen av KOR de fleste miljøarbeiderne syntes var vanskelig å forholde seg til, og som mange mener ikke passer til brukergruppen de er i kontakt med. Det ble særlig problematisert at det er krevende for beboerne å skulle skåre de ansatte på grunn av maktforholdet mellom beboerne og personalet. Siden personalet har en

rolle hvor de kan korrigere og grensesette beboerne, var det en sterk skepsis til om beboerne svarer troverdig på SRS eller om motivasjonen blir å gjøre de ansatte til lags.

*«Det tar tid å få en trygghet, og de fleste pleaser oss, og det er fryktelig uviktig. Og derfor er det vanskelig å bruke side to.» - Miljøarbeider*

Det fremkom under intervjuene at det var generelt lite eller ingen løpende dialog med beboerne rundt utfordringene og usikkerhetene knyttet til SRS. Utfordringene knyttet til at beboerne ønsket å tilfredstille de ansatte virket snarere å ha blitt en vedtatt sannhet i personalgruppen enn en situasjon det kunne jobbes med å endre.

Det kunne se ut som at de ansatte opplever større utfordringer rundt SRS enn beboerne. Bare 5 av de 23 intervjuede beboerne uttrykte at de syntes det var vanskelig å skåre samtalepartneren. Det var bare ett tiltakssted hvor samtlige intervjuede beboere var negative til å skåre samtalen med personalet. De fleste beboerne opplevde det som positivt å bli spurt, og få muligheten til å gi tilbakemeldinger til personalet. De legger likevel vekt på at tillitsforhold mellom dem og samtalepartneren er viktig, og at de føler seg trygge når de skårer. Her er noen utsagn som beskriver det å skåre forholdet til primærkontakt/personalet:

*«Utgangspunktet var det «kleint». Nå er det ikke ubehagelig, og jeg føler meg trygg.» - Beboer*

*«Det fungerer bra. Kontaktpersonen min tar tilbakemeldinger bra og jobber bra» - Beboer*

*«Viktig for både deg og meg, da ser du hvordan vi har det (vårt samarbeid) Hvis jeg har det dårlig så ser du at jeg scorer lavt.» - Beboer*

*«Føles greit. Handler om tillit.» - Beboer*

*«Det er vanskelig å være ærlig, fordi man ikke vil såre følelser. Og hvis man er trygg nok til å være ærlig, så trenger man ikke KOR skjema. Hvis man har en god relasjon så kan man si det uten skjema, og hvis man har en utrygg eller ukjent relasjon så tør man ikke eller vil man ikke såre følelser. Eller få pes av en person du ikke kjenner, og den personen ender opp med å lure på hvorfor han/hun har gjort noe galt.» - Beboer*

For at KOR skal kunne brukes på en hensiktsmessig måte over tid må relasjon mellom beboer og miljøpersonalet opprettes og vedlikeholdes. En god relasjon er viktig for å etablere allianse mellom beboer og ansatt når det skal jobbes med å settes mål og gjennomføre endringer. Enkelte ga uttrykk for at det var viktig å opprette relasjon før KOR ble introdusert mens andre så KOR som et godt verktøy til å bygge relasjon og allianse.

*«Når man må være så modig å komme med en tilbakemelding til noen. Forskjell om de er i aktiv rus eller ikke – så tenker jeg det er en naturlig del av det å bli friskere – det å være i samfunnet og klare å si ifra. Og bruke mye tid på dette. Jeg synes det har vært vanskelig fordi jeg ikke har fått noe opplæring i det selv om jeg jo selvfølgelig synes det er viktig, – føler meg ikke trygg nok i det – og beboer kjenner min motstand. Motstand skaper motstand.» - Miljøarbeider*

Noen av de ansatte ga uttrykk for at det erfaringsvis oppsto endringer av roller under en KOR samtale. Ved og ikke skulle grensesette eller korrigere i denne samtalen kunne de i større grad høre hva beboeren hadde å si. Dette opplevdes for flere som en mulighet til å lære av

beboerne og som en døråpner til deres situasjonsforståelse. Beskrivelsene som kom frem i disse samtalene var ofte noe miljøpersonalet tok for gitt at de allerede hadde kunnskap om, men som ble endret på grunnlag av at beboerne var villige til å dele og personalet var villige til å lytte. Forståelse og ny kunnskap ga nye handlingsmuligheter.

*«Opplever en kontinuitet. Bedre samarbeid gir større åpenhet, som føles mer naturlig.» - Beboer*

*«Ja, for da kan jeg si hva jeg vil på en ærlig måte. Minsker avstanden mellom ansatt og beboer.» - Beboer*

Et ankepunkt fra flere av personalet var at beboerne ikke hadde mulighet til å bytte primærkontakt hvis de skåret lavt på samtalevurderingene og mente at samarbeidet ikke var tilfredsstillende. Det ble oppfattet som viktig at en form for reaksjon skal utløses der relasjonen mellom personalet og beboer ikke fungerer. Spesifikke utfordringer som ble nevnt i forbindelse med dette var mangel på ressurser. Det kom imidlertid frem at flere institusjoner åpner opp for bytte av primærkontakt/team etter innføringen av KOR. På disse tjenestestedene ble ønske om bytte vurdert på fagmøte i hvert enkelt tilfelle. Kriteriene for bytte var gjerne at relasjonen opplevdes som destruktiv, og man ikke klarte å endre relasjonen ved å endre rammene eller innholdet i samtalene.

#### **4.1.2 Nytteverdi – Hvorfor skal vi bruke KOR?**

Forståelse av nytteverdien er varierende på de ulike tjenestestedene. Det kom frem at formålet med KOR ikke er godt nok kommunisert ut til tjenestestedene. Vi ser at det sannsynligvis hadde vært gunstig om formålet fra begynnelsen av hadde avklart sammen med retningslinjer på hvordan KOR skal gjennomføres og brukes, og ikke minst hva tallene som blir rapportert inn skal brukes til. Det ble uttrykt skepsis til hva hensikten med skåringene egentlig er, og om det er ment til å tjene andre formål enn bedret relasjon til beboerne, brukermedvirkning og et bedre tilrettelagt tilbud.

*«Men hvorfor skal vi bruke det? Vise at vi har samtaler, at vi husker på å spørre om disse tingene, eller brukermedvirkning, - eller at VEL måler jobben». – Miljøarbeider*

Det kom frem at ledelsen ved enkelte tjenestesteder ikke hadde kommunisert tilstrekkelig hva selve skåringene skulle brukes til. Dette resulterte i et arbeidsklima med mye usikkerhet, i stedet for å fokusere på mulighetene i kvalitetsforbedringer.

Flere stilte seg også undrende til om beboerne var inneforstått med hvorfor vi skal bruke KOR. En fagansvarlig sa under et intervju at *«Jeg tror ikke beboerne forstår hvorfor vi bruker KOR»*. Beboerne fra det samme stedet hadde følgende svar på hvorfor de trodde at vi brukte KOR: *«For å se hvordan jeg har det over tid. Inget negativt å si. For å fa til en forandring. Syns det er nyttig! Jeg syns dere skal fortsette å bruke disse KOR skjemaene på alle beboere.»* Og *«I forbindelse med statistikk. Det blir kunstig med tallrangering. Hadde vært enklere med «bra» - «mindre bra» osv.»*.

I intervjuene var det tilsammen 7 beboere som uttrykte at KOR ikke var nyttig for dem. Ser vi bort fra institusjonen hvor alle er negativt innstilt, er det 4 av 20 beboere som ikke syns at KOR er nyttig. Disse 4 beboerne er spredt utover 4 institusjoner, og bor på både rus/ikke rus, rehabilitering og omsorg. Blant alle de intervjuede beboerne hadde de aller fleste en

oppfatning om at KOR var et samtaleverktøy for kartlegging og se endringer over tid. Et fåtall var mer fokusert på at det bare ble brukt til statistikk og ikke var for beboerne selv:

*«Et redskap for oss. Se hvilken metode dere best kan hjelpe våre på. Lese kroppspråket til oss og se hvordan vi har det. Jeg trenger litt rammer, strekene hjelper til å få disse rammene.» - Beboer*

*«For å sjekke hvordan jeg har det. Jeg er ærlig når jeg krysser. Viktig for både deg og meg, da ser du hvordan vi har det (vårt samarbeid) Hvis jeg har det dårlig så ser du at jeg scorer lavt.» - Beboer*

*«Det er sikkert for å prøve å måle pasientens tilstand. Lett å føre inn på data, kontra det å skrive inn ord. Gjør det lettere å føre statistikk.» - Beboer*

Det kom tydelig frem tre holdningskategorier i forhold til nytteverdien av KOR: KOR som et systemisk kontrollverktøy, KOR som samtaleverktøy og KOR som endringsverktøy. Det fremkom at disse holdningene og forståelsen av hvorfor KOR skal brukes, har betydelig innvirkning på hvorvidt personalet og beboerne opplevde KOR som positivt og hensiktsmessig.

### *Antall og plikt*

De tjenestestedene hvor de ansatte har utfordringer med å bruke KOR, er det oftere et høyt kontrollnivå og fokus på antall KOR samtaler. I forbindelse med innlevering av tertialrapporteringer skal antall gjennomførte KOR samtaler sendes inn. Dette kan være en medvirkende faktor til oppfattelsen om at det som er av betydning, er rapportering av et antall som samsvarer med størrelsen av beboergruppen. Det viste seg i disse tilfellene at det var vanskelig å se at KOR har noen nytteverdi i miljøarbeidet, eller påvirker situasjonen til beboerne i positiv forstand.

*«Da det startet var det på hvert personalmøte et punkt der man måtte svare på om KOR var gjort og det var mye kontroll fra leder. I starten var det snakk om grunnen, men etterhvert ble det bare om det var gjort eller ikke. Ble en av mange ting man skulle svare for i personalmøter.» - Fagansvarlig*

*«Alle har fått med seg de grunnene i bunnen for hvorfor vi skal bruke KOR som skåringsverktøy, for å få noen tall på hvordan det ligger an.» - Fagansvarlig*

*«Dette er nok et nyttig verktøy, men det er noe skurr, noe som ikke går helt inn. Må være mer enn at vi bare skal gjøre det». Miljøarbeider*

Det er vanskelig for beboerne å nyttiggjøre seg av KOR samtalene på en hensiktsmessig måte når personalgruppen fokuserer på at KOR gjøres av plikt og fordi det skal rapporteres inn. På tjenestestedene hvor personalet har en oppfatning om at skjemaene først og fremst er et kontrollverktøy for Velferdsetaten, kan denne forståelsen bli overført til beboergruppa. På et av tiltaksstedene speilet beboerne negative holdninger fra personalet. En beboer der trodde at KOR ble brukt av kommunen for å finne en grunn til å legge ned tjenestetilbud, mens en annen virket å ha en oppfatning om at KOR er et kontrollsystem:

*«Fordi det er brukt penger på et system. Ledelsen får informasjon. For eksempel hvis ORS scoren er dårlig, mens SRS scoren er bra, betyr det at personalet gjør en god jobb.*

*Det er også triksing og miksing i forhold til statistikk og data, og så kalle det for brukermedvirkning når det ikke har noe med medvirkning å gjøre. Det er noe vi blir pålagt å gjøre. Velferdsetaten gjemmer seg bak og bruker brukermedvirkning som argument.» - Beboer*

Det var ikke alltid samsvar mellom de ansattes oppfatninger av hva beboerne synes om KOR, og hva beboerne synes. Et eksempel på dette er som følgende:

Miljøpersonale om hva de tror beboerne synes om KOR: «*For mange er det et skjema til. Får vi solgt det inn på noen annen måte, så ville det vært annerledes og mer nyttig.*» Tror dere alle beboerne er negative? «*Nei, Mange er likegyldige, og vil bare bli ferdig.*» Da tre beboere fra samme sted ble spurt svarte de som følgende: Er disse samtaler med personalet viktige/nyttige for deg? «*Ja, for da kan jeg si hva jeg vil på en ærlig måte. Minsker avstanden mellom ansatt og beboer.*», «*Det kan være innmari ålreit.*», «*Jeg opplever samtaler som viktige, det er en måte å si min mening på.*»

Det er en mulighet for at miljøpersonalet som ble intervjuet ikke hadde hatt KOR samtale med noen av de intervjuede beboerne, men dersom uttalelsene ses som en generalisert oppfatning av hva beboerne på dette tjenestestedet synes om KOR, så det ut til å være en relativt stor forskjell på oppfattelsen av nytteverdi.

### *Den gode samtalen*

Både miljøpersonalet og fagansvarlige som ble intervjuet beskrev seg som gode til å bygge relasjoner med beboerne. Det var likevel flere som kom inn på at de følte seg sikrere med de dagligdagse samtaler i en mer uformell setting. De fleste av informantene var opptatt av at KOR var et godt hjelpemiddel for å strukturere samtaler. Det var spesielt verdien i å ha et hjelpemiddel til å stille de spørsmålene som det ikke er så lett å komme inn på i en hverdagssamtale det ble reflektert over.

*«Ofte blir vi sittende å snakke om vær og vind – veldig utafør i forhold til 'hvordan går det med deg?'. Men da hører jeg på dét da, og snakker rundt det. Men så spør jeg videre, og da kommer det plutselig opp ting som jeg er helt uforberedt på. Viktige ting.» - Miljøarbeider*

Det var flere av miljøarbeiderne som mente at de fikk en bedre forståelse av beboerens situasjon, ønsker og behov. Disse kunne bryte helt med forutinntatte holdninger, og bidro til at både ansatte og beboere fikk større innflytelse og handlingsrom. Det var også flere som kom inn på at KOR er et fint samtaleverktøy ovenfor de beboerne som er stille og ikke sier så mye, eller som ikke aktivt oppsøker personalet. Flere beboere ga også inntrykk at de satte pris på muligheten til å kunne snakke om temaer som ikke nødvendigvis kommer opp i de daglige samtaler.

*«Viktig å prate om ting, særlig rus. Setter fingeren på ting vi ikke alltid snakker om ellers.» - Beboer*

*«Fungerer bra på de som ikke er så lett å få i tale – det at du får en fysisk portal for å komme inn på tema. Så for noen kan dette være bra. Spesielt for de som ikke er menn av mange ord.» Miljøarbeider*

Flere av miljøarbeiderne uttrykte at de nå rekker ut til og får bedre kontakt med alle beboerne på tjenestestedene sammenlignet med tiden før KOR. Å ha samtaler hvor konkrete temaer sto på agendaen bidro til større åpenhet og bedre relasjon.

Flere av informantene ga uttrykk for at selv om de anså at hensikten med KOR samtalen var kvalitet og systematiske samtaler, syntes de det var vanskelig å bruke KOR til nettopp dette.

*«(..)viktig å trygge oss ansatte mer på de gode samtalene, - hva er en god samtale og hvordan kan du bruke det for å få til en god samtale med KOR. Mange er usikre på hvordan de skal klare å få en god samtale rundt disse temaene. Mange henger seg opp i skjemaene – det å trygge ansatte på gode samtaleteknikker tror jeg er viktig.»*  
Miljøarbeider

Det ble snakket en del om at det er samtalene når beboerne har det vanskelig som er mest utfordrende å gjennomføre på en god måte. Hvordan klare å snu negative skåringer til en samtale som likevel kan tilføre beboeren noe positivt. Det var særlig i de tilfellene hvor beboerne skåret lavt over tid at flere syntes det var mer utfordrende å se at KOR samtalen tilførte beboeren noe positivt. Det ble likevel understreket at selv om noen skåret veldig lavt på KOR, var det positivt at personalet hadde en inngangsport til å snakke om årsaken til at skåren var så lav. Beboere som tidligere trakk seg bort når de hadde det vanskelig, fikk en arena til å sette ord på hva som var vanskelig og utfordrende.

*«Jeg har opplevd å være mer åpen og ærlig for hver gang vi har hatt samtaler. Samtalen har utviklet seg.» - Beboer*

Behovet for å ha en god relasjon og et tillitsforhold til primærkontakten var et tema som gikk igjen i intervjuene med beboerne.

*«Jeg får det jeg ønsker og ber jeg om hjelp så får jeg det. ORS-scoringen er fin, det hjelper meg å beskrive hvordan jeg har det.» - Beboer*

Flere beboere trekker frem nettopp dette, at de får en mulighet til å rydde opp i følelsene og relasjonene sine, og knytte de til spesifikke temaer. En beboer fortalte at han hadde tatt KOR prinsippet med seg i andre settinger, og setter skåringer på seg selv i situasjoner hvor han er alene. Flere beboere understreket viktigheten av at samtalene ikke bør være en separat handling under oppholdet. Det er viktig at personalet følger opp temaer som har kommet frem i KOR samtalene i ettertid, og ikke venter til neste KOR samtale. Samtalene kan raskt oppleves som oppkonstruerte og vil bidra til et inntrykk av overflatisk omsorg og bortkastet tid om de ikke blir fulgt opp..

### *Fokus på endring*

De som aktivt har benyttet endringskurvene<sup>3</sup> i ORS sammen med beboerne synes at dette har bidratt til å hjelpe beboerne med å se endringer selv om beboeren ikke trodde det selv.

*«Når man går tilbake og ser så kan man se når det har vært endringer. Er artig når man kan gå igjennom skjemaene sammen beboere, og se at det har skjedd endringer.» - Miljøarbeider*

---

<sup>3</sup> Grafer som genereres etter gjentatte skåringer på KOR skjemaene.

Flere beboere trakk også frem det positive i å bli bevisst endringer over tid. De som hadde fått rutiner for å se på skårene fra tidligere samtaler ga uttrykk for at dette ga en dypere forståelse av egen utvikling og handlingsmønster.

*«Veldig rart å sette en strek på hvordan man her det. Får det til å tenke hvor man er. Se skjemaene tilbake i tid er spennende. Nyttig i samtalen, det blir en god samtale. Se hvorfor man skårer forskjellig til forskjellige tider.» - Beboer*

Forandring hos en selv er vanskelig å oppdage uten en form for loggføring for å følge med på endringene. Beboerne ga uttrykk for at de syntes det var interessant å se på endringene, finne årsaker og sette det i sammenheng med hvorfor resultatene varierte.

Enkelte påpekte at dårlig skår over tid ble en tydelig indikator på at miljøpersonalet trengte å sette inn mer ressurser rundt beboerne. I noen tilfeller kunne resultatene gjenspeile behov for ekstern hjelp. På denne måten ble KOR også brukt som en indikator på å kartlegge behov for hjelp utover hva personalet var i stand til å tilby innenfor lokale rammer.

*«Det at brukerne ikke alltid forstår hvorfor de skal gjøre dette, en grunn kan jo være at vi ikke gir ordentlig tilbakemelding. Vi viser kanskje ikke noen ordentlig interesse i hva de skårer. Vi bruker det sikkert forskjellig vi på (), men det er viktig å se på skåringene og gi det oppmerksomhet.» - Miljøarbeider*

Å ta tilbakemeldingene fra beboerne på alvor er viktig når man ber om den. Det kan virke mot sin hensikt å stille spørsmål og åpne for samarbeid, samtidig som det ikke blir gitt rom for handling og endringer etter beboerens uttrykte behov. Det kan da bli en kilde til frustrasjon og bidra til økt konfliktnivå mellom beboerne og de ansatte.

#### **4.1.3 Må alle bruke KOR?**

Brukermedvirkning forutsetter at miljøarbeidere på tjenestestedene arbeider aktivt med å utvikle samarbeid med brukerne, slik at brukerens mestringsevne og engasjement i behandlingen blir forsterket. Brukerens involvering blir større når behandlingen rettes mot endringsprosesser og mål som tar utgangspunkt i brukerens forståelse av egne utfordringer og syn på egenutvikling og mestring (Helsedirektoratet, 2014). Målet er at alle skal få mulighet til å være med å bestemme over eget opphold. Velferdsetaten har tatt en sentral beslutning at å imøtekomme disse kravene ved å aktivt bruke KOR sammen med de som benytter seg av tjenestene.

Å gi beboerne mulighet til å medvirke er et vesentlig aspekt ved KOR. Det er likevel viktig å være oppmerksom på at beboerne ved de ulike tjenestestedene har en hverdag som er preget av ulike utfordringer. Dette påvirker i hvilken grad de klarer å gjennomføre strukturerte samtaler. Det er erfaringsmessig noen beboere som ikke ønsker å delta og noen beboere som ikke evner å ha KOR samtaler. Det var også velkjent for de ansatte at beboere kan ha perioder og enkelte livssituasjoner hvor det oppleves vanskelig å bruke KOR. Mulighetene for en hensiktsmessig gjennomføring og bruk av verktøyet er noe som må vurderes fortløpende på tjenestestedene. Det ble snakket en del om de tilfellene hvor beboerne uttrykker klart at de ikke ønsker å delta på KOR samtaler, og at personalet kunne syntes at dette var vanskelig å håndtere.

*«Jeg vil ikke presse beboerne til dette, da blir det enda mer skremmende» -Miljøarbeider*

Det var ulike oppfatninger om hva som var beste fremgangsmåten, når enkelte beboere ikke ønsket å ha KOR samtaler. De fleste ga uttrykk for at de fortsetter å tilby KOR samtaler, samtidig som de jobber med å forklare hensikten med verktøyet til beboeren. På denne måten fikk beboerne et stående tilbud om å delta.

*«Jeg tenker at det passer for alle. Dersom de ikke er helt nedsnødd hele tiden, eller veldig psykisk syke. Vi får beskjed om prøv å få det til og dersom det ikke går så noter det i journal. Dokumentere det som skjedde.» - Miljøarbeider*

Ressursgruppa i etaten har utarbeidet noen føringer for når det er lite hensiktsmessig å benytte KOR med vår beboergruppe. Disse begrensningene er i stor grad knyttet opp til situasjoner hvor en beboer ikke er i stand til å ta vare på sine egne interesser. Dette kan for eksempel være akutte psykoser eller et så høyt rusnivå at det ikke er mulig å føre en hensiktsmessig samtale.

Noen av personalet som ble intervjuet ga uttrykk for at de mente at KOR burde vært vurdert i forhold til brukergruppene på hver enkelt institusjon, og at verktøyet ikke passet for deres beboere. Grunnene for dette varierte.

*«Viktig å tenke på at gruppene er forskjellige. To forskjellige målgrupper. Tror jeg hadde brukt samme press og måte dersom vi hadde hatt samme målgruppe som hos dere. Hos oss er de i aktiv rus.» - Miljøarbeider*

*«Mange håpløse diskusjoner på personalrommet om bruken og hvorfor ikke det passer på vår målgruppe og at det er så vanskelig» - Fagansvarlig*

Noen mente at beboergruppen generelt ikke hadde noen nytte av KOR fordi de ruset seg for mye, noen mente at KOR var for mennesker med større mål i livet enn deres beboere hadde og at KOR ble en belastning for beboerne på grunn av dette. Det ble fra enkelte uttrykt en holdning om at beboerne hadde nok å stri med og var for sårbare og ustabile til at en kunne forvente at de skulle kunne bidra med noe. De fleste av de intervjuede ga uttrykk for at de mente KOR kunne brukes for alle, men at det passer bedre for noen enn for andre. I disse tilfellene siktet de til enkeltindivider og ikke beboergruppen som helhet.

*«Kanskje vi også har litt den skjema skrekken – det må vi jo også være ærlige om.» - Miljøarbeider*

Et aspekt som ble problematisert var økningen av fremmedspråklige på institusjonene. Kommunikasjonsproblemer på grunn av språkbarrierer oppleves i økende grad som en utfordring, og spørsmålene i KOR skjemaene kan bli for komplisert å forklare for de som har dårlige norskkunnskaper.

*«Har fått en del beboere som ikke snakker godt nok norsk. Da er det vanskelig å bruke alle type skjema. Eller vanskelig å føre en samtale. Bruker google translate, tolk, finger- og kroppsspråk. Selv om skjemaene finnes på flere språk, blir det en dårlig samtale rundt dette.» - Fagansvarlig*

## **4.2 Fra beslutning til gjennomføring**

Det var til dels stor variasjon da fagansvarlige ved tjenestestedene beskrev prosessen rundt overgangen fra vedtatte planer til praktisk arbeid med KOR. Det var likevel enighet om at



oppstartsfasen av implementeringen kunne vært gjennomført på en mer hensiktsmessig måte. Det var utfordrende for mange å prate om dette uten å sette det i sammenheng med innføringen av den samlede metodiske verktøykassen. Siden verktøyene ble introdusert som én stor pakke var opplevelse av forvirring og usikkerhet nevnt av flere.

De intervjuede som var med på pilotprosjektet hadde blitt introdusert for KOR av en konsulent fra Velferdsetaten som reiste rundt til hver institusjon. Da var fokuset på hvordan KOR skulle benyttes rent teknisk, og ikke på nytten for beboere eller ansatte. Dette ble senere forsterket ved en introduksjons DVD som ble distribuert, som viste hvordan man fylte ut skjemaene og hvordan det utfra skåringene kunne genereres grafer. Noen utvalgte fra hver institusjon, gjerne fagansvarlig, deltok så på opplæring sammen med noen fra personalet. Etter denne opplæringen ble det hovedsaklig fagansvarlig som introduserte KOR til personalgruppen og som skulle påse at verktøyet ble tatt i bruk.

For å øke forståelsen av KOR og nytteverdi, ble samtlige ledere av tjenestestedene i 2012 invitert til ledersamling hvor Barry Duncan holdt et innlegg. Tanken bak dette var at ledelsen i større grad skulle kunne spille en mer aktiv rolle i implementeringsprosessen. Det ble opprettet en ressursgruppe av TOT opplærte ansatte som kunne bistå på institusjonsnivå, men denne ble lite benyttet.

Et viktig aspekt knyttet til hvorfor implementeringsprosessen ble oppfattet som utfordrende for flere, var at både opplæring og erfaringer som ble presentert i opplæringsmaterialet baserte seg på terapi i poliklinisk virksomhet. Dette ble fjernt fra virkeligheten til de ansatte på døgninstitusjoner siden de har mange andre oppgaver og roller ovenfor beboerne. I tillegg til å yte praktisk bistand og veiledning, er daglig tilstedeværelse og sosial rolle ovenfor beboerne sentralt. Det er situasjoner i miljøarbeid hvor adferdsregulering og grensesetting er nødvendig, og det kan være utfordrende situasjoner der beboere må skrives ut. I tillegg kan det være beboere som er lite motiverte for samarbeid fordi de i utgangspunktet ikke ønsker å bo på institusjon.

Det er mulig at en mer «nedenfra-og-opp» implementering hadde vært gunstig for å få flere ansattetil å engasjere seg positivt i KOR. Med mer strukturerte tilbakemeldinger og tilgjengelige ressurser ved behov for opplæring kunne det vært en sterkere forankring av KOR blant ansatte og kommet lenger med bruken enn i dag. En nyansert forståelse på hvorfor vi skal bruke KOR kunne ha bidratt til økt engasjement og dermed bedre integrering på tjenestestedene.

## **4.3 Organisering: kontroll vs kvalitet**

### **4.3.1 Faglig Forankring i ledelsen/lederrolle**

Det kom frem at det var stor variasjon i hvordan institusjonssjef og fagansvarlig på de ulike tjenestestedene fordelte og prioriterte arbeidsoppgavene. Personal og budsjettansvar lå oftest knyttet til institusjonssjef, mens ansvar for faglig oppfølging og organisering gjerne var tilknyttet enten assisterende institusjonssjef, fagkonsulent eller sosialkonsulent. Betydningen av at ledelsen involverte seg og deltok på utarbeidelsen av rutiner fra starten av, ble ansett som viktig for en vellykket implementeringsprosess.

*«Den første tiden ble det et plikt-verktøy, så sluttet leder og vi fikk en midlertidig leder og da brukte ikke personalet det. Så kom ny leder og måtte overta personalgruppa som ikke*

*var interessert. Hvor startet det?– det er komplisert – både leder og personal og beboere påvirker hverandre.» - Fagansvarlig*

På flere av tjenestestedene hadde ikke ledelsen lagt til rette for en god implementeringsprosess. Årsakene til dette varierer, men det er rimelig å anta at manglende opplæring og prioritering av andre arbeidsoppgaver er viktige aspekter. Vi har sett gjennom dette prosjektet at det har vært utfordrende å få implementert KOR på en formålstjenlig måte der ledelsen ikke har tilstrekkelig kunnskap. Det kom også frem at det er nødvendig å frigjøre kapasitet til implementeringen. KOR ble som nevnt tidligere introdusert samtidig med flere andre verktøy i Velferdsetaten, og dette var en medvirkende faktor for økt usikkerhet og sammenblanding av ulike begreper.

Det har som regel vært fagansvarlig som har hatt ansvaret for opplæring av personalgruppen og implementering av KOR. På de tjenestestedene hvor det har vært lite oppfølging fra leder, samtidig som motviljen fra personalet har vært stor, har dette vært en tøff oppgave. En av de fagansvarlige kom med en beskrivelse som rommer prinsippene mange snakket om:

*«En som fikk ansvaret, en som var på opplæring som skulle presentere dette for en hel personalgruppe. Der motivasjonen og støtten fra ledelsen kanskje ikke var den helt største. Ble en veldig tung jobb, å implementere en verktøykasse med mange forskjellige deler. Da faida det litt ut. Den personen som satt med ansvaret, følte det veldig tungt, fordi () fikk jo ikke gjort jobben sin. Hadde mange tanker om dette men vanskelig å få dette overført til personalgruppen, og selge dette inn. Burde vært en litt større gruppe som var med på opplæringsdelen og fikk ansvaret for å overføre nytteverdien til de ansatte på institusjonen. Hadde en sjef som ikke var så glad i skjemaer, og formelle ting.» - Fagansvarlig*

Selv om ansvaret for implementeringen i stor grad har blitt delegert til fagansvarlig er det stor enighet blant de intervjuede fagansvarlige og miljøarbeiderne at ledelsen har stor innvirkning på hva som blir prioritert av arbeidsoppgaver. Der ledelsen tok et tydelig valg var det et skjerpet fokus på gjennomføring. Det har også vært vesentlig enklere å få implementert KOR på de stedene hvor det var en åpen dialog, hvor ledelsen ga rom for utvikling og forstått nytteverdien.

*«For de som har gode erfaringer med det har det vært målrettet arbeid og vært satt av tid til det, for dette er en ting blant alt det andre som fort kan bli litt nedprioritert.» - Fagansvarlig*

Et viktig aspekt som ble tatt opp er at ledelsen burde legge til rette for at erfaringer og kunnskap på tjenestestedet blir videreført ved utskifting av personal med fagansvar. Lages det gode rutiner, blir ikke opparbeidet kunnskap avhengig av enkeltindividets tilstedeværelse og engasjement. En periode hvor nyansatte får grundig opplæring i rutiner ble understreket som svært viktig for kontinuitet. Det kom tydelig frem i intervjuene at én ildsjel kan engasjere og dra store deler av personalgruppen med seg i positiv retning. Da er det sentralt at denne personen blir ivaretatt på en slik måte at han eller hun ikke blir stående alene, men har tydelig støtte ovenfra. Ledelsen har mulighet til å stille tid og ressurser til disposisjon slik at personalgruppen kan tilbys faglig etterfyll, men da må dette prioriteres.

### 4.3.2 Rutiner og kontinuitet

Det har ikke kommet sentrale retningslinjer i forhold til gjennomføringshyppighet eller krav til systematisk gjennomføring. Dette har ført til en stor grad av individuelle tilpasninger i forhold til hvordan tjenestestedene har implementert KOR i den daglige driften. De fleste tjenestestedene som var inkludert i denne rapporten gjennomførte KOR en gang i måneden, og ofte i sammenheng med evaluering av planer og nye mål. Feedbackverktøyet ble et supplement for å få frem relevant og oppdatert informasjon til planarbeid. Vi så gjennom intervjuene at det var en trend at personalet så mer nytten av KOR dersom det ble satt i sammenheng med planarbeidet, mer håndfaste oppgaver og praktiske gjøremål.

Miljøarbeidet var organisert på forskjellige måter på tjenestestedene. Rutiner og gjennomføring av KOR samtaler ble påvirket av om arbeidet var organisert i en teamstruktur, eller om det ble organisert i en primær-, og sekundærkontaktordning. Disse forskjellene så ikke ut til å påvirke personalets oppfatning av KOR. På to av tjenestestedene hvor det var klar og uttalt motstand i personalgruppen hadde fagansvarlig gjennomført alle KOR samtaler i en periode.

Det var store forskjeller i forhold til når og hvordan KOR blir presentert for beboerne. Enkelte steder hadde gjort fortløpende justeringer, og forsøkt ulike strategier for å introdusere KOR til nyinnflyttede beboere. Blant annet var det flere som hadde gjort forsøk på å bruke KOR under inntakssamtalen, men det opplevdes ikke som en god fremgangsmåte. De fleste hadde erfaringer med at det var hensiktsmessig å ikke vente for lenge etter innflytting før de presenterte og startet med KOR samtaler. Det ble vanskeligere å motivere beboerne til å delta på KOR dersom det gikk for lang tid etter innflytting.

For å sikre en kontinuitet i arbeidet overfor beboergruppen hadde flere tjeneststeder hengt opp en oversiktstavle på vaktrommet eller inne hos fagansvarlig hvor KOR samtaler (og andre systemverktøy) skulle kvitteres ut av miljøpersonalet. Tavlene var satt opp som et forsøk på å bedre det strukturerte arbeidet med blant annet KOR, men ble av flere miljøarbeidere oppfattet som en ren kontroll av personalet. På de tjenestestedene hvor det har vært vanskeligheter med å få implementert KOR uttrykte fagansvarlig stor nytte av tavlene, da det ble lettere å følge opp miljøarbeidet. Miljøpersonalet på sin side følte seg overvåket og offentlig uthengt dersom de ikke hadde tatt KOR med sine beboere. På tjenestestedene der det i utgangspunktet var innarbeidet gode rutiner for bruk av KOR opplevdes tavlene som et nyttig verktøy for personalet. Spesielt tjenestestedene som hadde organisert miljøarbeidet i team benyttet slike tavler som en felles oversikt og samarbeidsplattform.

Ressursgruppen anbefaler å gjennomføre KOR samtale en gang i måneden for å fange opp viktige endringer i beboernes liv. Det kom frem i intervjuene at hyppigheten av KOR samtaler varierte mellom de ulike tjenestestedene selv om de fleste gjennomførte KOR en gang i måneden. Noen hadde KOR samtaler annenhver måned, og enkelte steder har motstanden fra personalgruppa påvirket frekvensen av KOR samtaler. På et tjenestested hvor det var lite villighet til å foreta KOR samtaler ble det forhandlet frem med personalgruppen at de kan gjennomføre KOR sjeldnere enn anbefalt, så lenge det blir gjennomført.

*«Vi har satt opp KOR samtale hver tredje måned samtidig med resultatmåling. Vi foreslo hver mnd. først, men det ble fort nedstemt.» - Fagansvarlig*

Vi tolket dette som at det er antall KOR samtaler blir utslagsgivende for gjennomføringen, og ikke hva som er nyttig for hver enkelt beboer. Denne holdningen tok utgangspunkt i personalets behov, og de ansattes kollektive formening om hva beboerne ønsket.

Flere ansatte og beboere synes det blir for anstrengende, og tidkrevende hvis man skal gjennomføre en KOR samtale, reflektere over videre utvikling og bruke tid til å ordne praktiske ting i ett og samme møte. Flere ansatte uttrykte at de opplever at beboerne kan bli slitne og lei hvis en avtale med personalet tar for lang tid.

En av institusjonene i utvalget holdt på å prøve ut en ny arbeidsmetode under intervjuperioden. De hadde satt av en uke hver måned til KOR, hvor dette skulle være spesielt representert på agendaen. Det ble i disse ukene også naturlig å ha KOR oppe på fagmøtene for å kunne drøfte aktuelle problemstillinger.

Vi så at det var generelt lite rom for å drøfte KOR på de tjenestestedene hvor verktøyet ikke var så godt innarbeidet. Flere tjenestesteder hadde KOR som tema på fagmøter, men fokuset var ofte på hvordan man lå an på antall KOR samtaler den måneden. Ved enkelte steder ble det satt av tid til å gå gjennom praktiske utfordringer eller enkeltepisoder. Det var kun et fåtall av miljøarbeiderne som syntes at det var naturlig å ta opp resultatene fra KOR, endringskurvene, eller lav skår med kollegaer.

#### **4.3.3 bruk av endringskurver**

Velferdsetatens institusjoner har tilgang til et dataprogram i Excel for registrering av resultater fra KOR samtaler. Ett av temaene som ble problematisert flere ganger under intervjuene var bruk av endringskurvene som genereres i KOR. Både rutiner for registrering, den praktiske bruken av kurvene og håndtering av inn- og utflyttede beboere varierte i betydelig grad. På de fleste av tjenestestedene var det miljøpersonell eller fagansvarlig som registrerte KOR elektronisk, men tekniske problemer og manglende opplæring har gjort dette arbeidet komplisert for mange.

*«Vi har en person som punsjer. Det har gjort at ansatte ikke har hatt tilgang til kurvene. Samtalene gjennomføres, men det brukes ikke i forhold til resultatene. Noen har brukt dette, men ikke god nok struktur på dette. Det skal vi bli bedre på.» Fagansvarlig*

Enkelte steder blir ikke KOR skjemaene registrert elektronisk, men i stedet benyttet som et grunnlag for en meningsfull samtale der og da. De fleste ga uttrykk for at de ikke benytter grafene i så stor grad som de skulle ønske, men så at det var hensiktsmessig å kunne gå gjennom endringer sammen med beboerne.

De som benyttet endringskurvene metodisk så nytteverdien både som en kilde til læring og utvikling, inspirasjon for beboerne og en mulig måte å kunne ligge i forkant av problemer under oppseiling.

*«Det er en vekker hvis noen skårer veldig lavt. Diskuterer dette med kollegaene mine. Spør alltid beboeren om man kan hjelpe hvis det kommer frem lav skår. Kan vise beboeren utviklingen og snakke om tidligere handlingsmønstre. Da kan vi vise at dette er nyttig på et annet nivå.» - Fagansvarlig*

Bruk av Cut Off verdier i KOR er en indikasjon for når personalet burde se skåren som bekymringsfull. Det har ikke blitt gitt noen føringer på hvordan dette aspektet skal ivaretas eller hvilke tiltak som skal iverksettes dersom en beboer skårer under Cut off verdien.

*«Jeg får mange spørsmål rundt CUT off. Vi jobber ikke med indrefileer i terapeutisk setting. Man setter bare skåringer inn på rutine. Noen bør se på cut off i forhold til ORS – der personalet aldri når opp til 35 som er cut off. Når aldri opp til den standarden som er satt på skjemaene.» Fagansvarlig*

Det var ingen av stedene som praktiserer klinisk bruk av cut off. Det kom frem at informasjon rundt dette har vært forskjellig, og utgjør kanskje den viktigste forskjellen i forhold til poliklinisk bruk. Det er en vesentlig del av tanken rundt brukermedvirkning at skåring under cut off skal utløse en form for reaksjon. Det gjør det ikke i Velferdsetatens institusjoner. Det er derimot flere som trakk frem at lave skår er en viktig inngangsport til å snakke om årsaken til at det skåres så lavt, og at lav skår på SRS gir personalet muligheten til å forandre tilnæringsmetode. Det ble uttrykt at det i mange tilfeller opplevdes som en tillitserklæring når beboerne skåret dem lavt, og ble ikke sett på som et nederlag.

#### **4.3.4 Dokumentasjon og journalføring**

En viktig del av å jobbe som miljøarbeider er å forskriftsmessig dokumentere informasjon som er relevant i forhold til beboernes opphold på institusjonen. Det kom frem under intervjuene at i forhold til KOR samtaler, har det vært svært ulik praksis rundt hva som blir dokumentert og hvor denne dokumentasjonen har blitt ført. På enkelte steder ble det ført notater direkte på KOR skjemaene, slik at de samme arkene kunne tas med til neste avtale og benyttes som utgangspunkt i ny samtale.

*«Jeg oppfordrer de ansatte at de noterer på arkene med tema og hva vi snakker om, så kan de ta det opp på den neste samtalen. Litt usikker på om de noterer det i journal. Noterer at de har hatt en samtale, men ikke innholdet.» - Fagansvarlig*

*«Vi skriver ikke KOR samtalen inn fordi de står jo på skjema, men samtalerne vi har til daglig skriver jeg inn» Miljøarbeider.*

På denne måten blir det enkelt å nøste i tråder som det ble snakket om under forrige samtale. Kanskje kan det føre til en rød tråd på kort sikt, men det er også en reell mulighet for at viktige opplysninger går tapt i prosessen. Det bør vurderes om dette låser samtaleemnene i et fast spor som det kan være vanskelig å komme ut av. Dette ble også tematisert av andre informanter, og problematisert i forhold føring av «skyggejournal».

Enkelte tjenestesteder hadde ikke utarbeidet en felles rutine på journalføring av informasjon fra samtaler, foruten den elektroniske registreringen i Excel. De som praktiserte denne formen for registrering uttrykte at det var store utfordringer med å bruke endringskurvene til nytte for beboerne. Det var også i større grad opp til hver enkelt ansatt å vurdere om endringskurvene skulle benyttes i samtaler. Det ble påpekt fra flere at personalet anså dette som et sårbart system hvor det er avgjørende at samme person fra personalet tok alle KOR samtaler med samme beboer. Risikoen økte for at beboeren ble stående uten oppfølging dersom den ene ansatte ikke var på jobb. Det ble klart at de stedene som har de største utfordringene

med å benytte KOR på en hensiktsmessig måte også er de stedene som ikke har rutiner på å dokumentere samtale i journalsystemet. Dette gjenspeilet trolig at fokus var på dokumentasjon av skåringer fremfor innhold og kvalitet i samtale.

Omtrent halvparten av tjenestestedene hadde rutiner på å journalføre informasjon som kom frem i en KOR samtale. Disse kunne også se at kvaliteten på journalføringene hadde gått vesentlig opp, og bidratt til at miljøpersonalet hadde blitt mer påpasselige med å journalføre annen relevant informasjon. Det ble vektlagt at det var viktig å være tydelig på formalisering av samtalen og gjøre beboerne oppmerksomme på at samtalen blir journalført.

*«Vi journalfører samtale med utgangspunkt i KOR samtale– og det er helt sentralt.»  
- Fagansvarlig*

Det kom også frem at de som er gode til å registrere samtale inn i journalsystemet, også vektla å dokumentere de gangene beboerne hadde blitt tilbudt samtale, men ikke hadde møtt opp, eller ikke ønsket KOR. Dette sikret unødig utspørring fra personalet, og dokumentasjon i forhold til samarbeid mellom beboer og ansatte.

## 5. Oppsummering og anbefalinger

Gjennom historier og refleksjoner har informantene beskrevet situasjoner hvor bruken av KOR har bidratt til en positiv utvikling eller verdifull innsikt hos beboere og personalgruppen. Vi har trukket ut de to viktigste premissene som må være på plass for at KOR skal kunne benyttes på en hensiktsmessig måte.

### 5.1 Trygghet

Nesten alle som ble intervjuet fokuserte på at egen kompetanse og støtte fra kollegaer hadde avgjørende betydning for om de følte seg trygge på å bruke KOR. På tjenestestedene hvor det var rom for å hente støtte og utveksle erfaringer, var det enklere å finne løsninger. Å kommunisere om både bruken av KOR og rammene rundt var viktig for et godt samarbeid og opplevelsen av trygghet. Noen ga uttrykk for at de ikke ønsket å fremstå som illojale ovenfor kollegaene sine ved for eksempel å ta KOR samtale med noen beboere som ikke var «deres». De syntes det var vanskelig å si fra hvis de følte de ikke fikk gjennomført KOR på en god måte. Andre poengterte at det var viktig for dem at flere var involvert i samme beboer. Dette gjorde at det ble større kontinuitet i arbeidet og eliminerte følelsen av personlig ansvar for enkeltbeboere. For at KOR skulle bidra til samarbeid for beboerens beste, var trygghet mellom kollegaer en vesentlig faktor. Det ble understreket at det er svært viktig at skårene ikke blir en konkurranse eller kilde til konflikt mellom kollegaer.

Flere av de som opplevde usikkerhet hadde fokus på enkelte beboere først. De gjennomførte KOR regelmessig med velvillige beboerne der det opplevdes enkelt å få til gode samtaler, for så å benytte verktøyet på andre beboere da den ansatte hadde opplevd mestring og blitt tryggere.

*«Da jeg fikk opplæring først, fikk jeg beskjed om at jeg måtte finne ut hvordan jeg skulle gjøre det – hva som passet for meg. Jeg testet ut på kollega først, og i den første samtalen min (med en beboer) var hun på kontoret sammen med oss – så det var trygt at hun var der og kunne hjelpe meg. Det skapte trygghet hos meg. Så snakket vi om samtalen etterpå. Da fikk jeg bekreftet at jeg ikke hadde gjort noe galt og lærte ut fra det. Å teste det ut på en bruker man kjenner fra før av – som man ser, en som er litt lett å prate med.» -Miljøarbeider*

I perioder hadde det på enkelte steder vært endringer i mandat og i personalgruppen siden oppstart av KOR. Ved nyansettelser, ble opplæring gjennom praktisk bruk av KOR fremhevet som en suksessfaktor. Noen hadde gode erfaringer med at rutiner ansatte observerte de første KOR samtalene og ga veiledning i etterkant. Andre tok med seg nyansatte som observatører når de selv gjennomførte KOR samtaler. På denne måten ble den nyansatte tryggere i situasjonen, og de erfarne mer bevisst egen fremgangsmåte. Samme tilnæringsmåte ble benyttet på steder der ansatte følte seg utrygge på KOR samtaler. Erfaringene rundt å få inn en ekstern person fra ressursgruppen som kan veilede og støtte personalgruppen på tjenestestedet var utelukkende positive.

Det kom frem i intervjuene at flere syntes det var vanskelig å bruke skjemaene i KOR fordi samtalen automatisk oppleves unaturlig når skjema benyttes. Det var særlig usikkerhet rundt bruken av SRS flere tok opp. Hvordan denne delen av samtalen skal presenteres til beboerne på en måte som gir trygghet til å beskrive sine reelle opplevelser. Flere reflekterte over det å være trygg i miljøterapeutiske samtaler, uavhengig av rammene rundt, og at dette

er helt vesentlig for å kunne få en god KOR samtale. Flere av miljøpersonalet var kurset i ulike terapeutiske samtaleteknikker (blant annet motiverende intervju) og uttrykte at de hadde god nytte av disse teknikkene i KOR samtaler.

Erfaringsutveksling på tvers av tjenestestedene ble vurdert som et godt tiltak for å fremme trygghet i bruken av KOR. Å ha mulighet til å hente inspirasjon fra hverandre, dele utfordringer og finne felles løsninger ble sett som positivt av samtlige. Mange hadde hatt KOR samtaler med beboere som allerede hadde erfaringer fra andre institusjoner, og viste en forståelse for at andre jobbet helt forskjellig fra dem selv. Ved å hospitere kunne de få bekreftelse på at de benyttet KOR på en hensiktsmessig måte. Ny inspirasjon, tips og innspill opplevdes positivt, noe mange tok med seg tilbake til egen arbeidsplass.

## 5.2 Kreativitet – Tilpasninger

Som nevnt innledningsvis i denne rapporten, er det stor spennvidde i målgrupper og type tjenestesteder i Velferdsetaten. Fleksibilitet i gjennomføringen med hensyn til tidspunkt, sted og form blir hovedsaklig ansett som sentralt for at bruken skulle oppfattes som nyttig.

På enkelte steder ble det vurdert som viktig at verktøyet skulle være lett tilgjengelig for miljøarbeiderne. Forskjellige materielle hjelpemidler var anskaffet og det var utvist kreativitet på et systematisk nivå. Erfaringene tilsa likevel at dette bidro i begrenset grad til å øke bruken på en hensiktsfull måte. Når det er en grunnleggende usikkerhet hjelper det lite å endre den fysiske tilgjengeligheten til verktøyet.

Det var større grad av hensiktsmessig gjennomføring av KOR hos de som hadde utviklet et individuelt eierskap til verktøyet. Beskrivelsene av mestring og økt motivasjon var i stor grad mer fremtredende hos de som klarte å overføre ferdighetene fra dagligdagse samtaler til KOR samtaler: De som hadde klart å gjøre skjemaet til «sitt eget».

Det ble av flere fokusert på viktigheten av å kunne være fleksibel i forhold til beboerne. Spesielt på steder hvor beboerne var i aktiv rus, var det viktig å tilpasse seg etter dagsform og ønsker fra beboerne. Samtalene ble gjennomført på ulike steder. Mens enkelte beboere foretrakk å sitte på et kontor, ønsket andre å ha samtalen i rommet/leiligheten sin. Det var gode erfaringer rundt å ha KOR samtaler i bilen, på tur i skogen, mens de klippet håret eller mens man spilte spill/puslespill. Flere ansatte opplevde denne fleksibiliteten som både nyttig og viktig.

Hvordan skjemaene ble benyttet, var det også mange kreative løsninger for. En vedtatt sannhet var at en del beboere lider av såkalt «skjemavegning» og nekter å ha noe med papirer å gjøre uavhengig av innhold på papirene. Noen valgte da å ha samtalen først uten selve KOR skjemaet, for så å fylle inn skårene etter samtalen. Flere ansatte fortalte at de hadde fått beboere til å snakke på denne måten, og etterhvert fikk ufarliggjort bruken av skjemaene. På den måten gikk flere over til å bruke KOR på vanlig vis. Noen ansatte fikk muntlige skåring av beboeren og fylte inn skjema deretter. I enkelte tilfeller trengte beboere hjelp til å forstå linjene da de ikke klarte å se sammenheng mellom en skala fra 0-10 og markeringene på linjen. De satte eksempelvis en 3 på linjen når de mente 8. Dette illustrerer viktigheten av å ettersjekke skåren beboer har satt.



Enkelte institusjoner benyttet laminert papir og hadde flere liggende rundt på institusjonen. Hensikten var at beboerne skulle bli vant til å se skjemaene og fylle ut på egenhånd hvis de ønsket. Ved enkelte tilfeller fylte beboere ut skjema alene, og tok kontakt med personalet etterpå for samtale. Det var alltid et skjema tilgjengelig på fellesarealer både for ansatte og beboer dersom det var ønskelig å gjennomføre en KOR samtale på kort varsel.

Balansen mellom faglig styrke og kreativitet, gjør at det settes større krav til opplæring og en felles plattform. Alle må finne sin form, men alle må komme til samme mål. Det er en risiko for at dette bidrar til at det blir personavhengig om gjennomføring av KOR samtaler blir vellykket eller ikke.

### 5.3 Sammenfatning

Det er faktorer som kjennetegner tjenestestedene som benytter KOR på en hensiktsmessig måte. Det er på samme måte faktorer som kjennetegner det motsatte. Følgene tabell forsøker å strukturere disse forskjellene.

| <b>Faktor</b>       | <b>Fremmer</b>  | <b>Hemmer</b>  |
|---------------------|---|--|
| <b>Ledelse</b>      | Støttende<br>Tydelig på at KOR skal gjennomføres og fokus på hvorfor<br>Prioritert som verktøy  | Uenig i valg av tilnærming<br>Mangelfulle rutiner  |
| <b>Organisering</b> | Systematisk tilnærming<br>Bruker endringskurver og grafer   | Bruker ikke endringsgrafer<br>Kun utfylling, ikke samtale  |
| <b>Fokus</b>        | Samtaler snarere enn skjema<br>Allianse påvirkes positivt   | Antall snarere enn innhold<br>Allianse påvirkes negativt   |
| <b>Forståelse</b>   | Fokus på hensikt og nytteverdi<br>Positiv intensjon/forforståelse.  | Gjør det fordi det skal rapporteres<br>Ansatte og beboerne mener KOR er unyttig som verktøy                                      |
| <b>Innstilling</b>  | Tilpasser skjema til brukergruppen  | Passer ikke for oss, feil målgruppe  |
| <b>Holdning</b>     | KOR for beboernes beste<br>Presentasjon for beboerne på individnivå, forståelse av hva dette kan brukes som.<br>Overfører kunnskap om hensikt til beboerne. | KOR for etatens beste<br>Ser ikke KOR som brukermedvirkning – vurderer beboerne som en gruppe                                    |
| <b>Trygghet</b>     | Kommunikasjon i personalgruppa<br>KOR gjort til hjelpemiddel i samtalen   | Sjev maktbalanse – SRS særlig problematisk<br>Vanskelig å skape god samtale med skjema;<br>Unaturlig –heller uformelle samtaler. |
| <b>Kreativitet</b>  | Passer med tillemping vår målgruppe (kreative løsninger – gjør til sitt eget)   | Passer ikke vår målgruppe.   |

De samlede erfaringene fra dette prosjektet vil kanskje kunne bidra med å gjøre bruken av KOR mer formålstjenlig for økt brukermedvirkning og målrettet endringsprosess. Hvis vi kan lytte til beboerne våre, kan det gi dem selvtillit og motivasjon til å ta mer ansvar.

## Begrepsbruk:

**VELFERDSETATEN:** Velferdsetaten (VEL) ble opprettet 1. Januar 2012 etter en etatsreform som førte til at Rusmideletaten, deler av Helse- og velferdsetaten og Storbyavdelingen ble samordnet i en etat (Velferdsetaten). Velferdsetaten er underlagt byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester og har ansvar blant annet for forvaltning av kommunens tjenestetilbud innen rusomsorgen. I denne rapporten henvises det konsekvent til Velferdsetaten, også når det dreier seg om hendelser og beslutninger som inntraff før 1. Januar 2012, da disse i realiteten ble gjennomført av Rusmideletaten.

**ART:** Avdeling Rustjenester og tilrettelagte boliger

**KoRus – OSLO:** Er ett av syv regionale kompetansesenter innen rusfeltet i Norge og arbeider på oppdrag fra Helsedirektoratet. KoRus bistår bydelene i Oslo kommune med kompetanse og utvikling av rusfaglige tjenester og tiltak.

**REFERANSEGRUPPEN:** KOR ressursgruppe, sammensatt av fagansvarlige og miljøarbeidere i institusjonsapparatet til Velferdsetaten. Alle har bred erfaring og kompetanse i bruk av KOR.

**TJENESTESTED/INSTITUSJON:** Denne rapporten har tatt for seg ansatte og beboere på ulike typer døgninstitusjoner hvor oppholdstiden er planlagt å vare sammenhengende over flere døgn, pleie og rehabilitering besørget av personalet.

**BEBOER:** Felles betegnelse for mennesker med ruslidelser som bor på en institusjon i Velferdsetaten og som inngår i den daglige samhandlingen. I kilder og referanser brukes begrepene beboer, klient, pasient og bruker om hverandre. I denne rapporten har vi valgt konsekvent å bruke betegnelsen beboer.

**FAGANSVARLIG:** Ansatt på institusjonen som sitter med ansvar for den faglige utviklingen og gjennomføring/oppfølging av dette. Som fagansvarlig følger det gjerne også ansvar for å påse at journal og fagsystemer benyttes på en hensiktsfull måte. Stillinger i Velferdsetaten som gjerne innehar denne rollen er assisterende institusjonssjef, eller fagkonsulent.

**MILJØPERSONALE/MILJØARBEIDER:** Ansatte som jobber beboerrettet på institusjonene i Velferdsetaten, som har ansvar for den daglige oppfølgingen av beboerne og gjennomføring av KOR samtaler. Disse kan ha ulike stillinger, faglig bakgrunn og kompetanse.

## Referanser

- Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Duncan, B., & Sparks, J. (2008). *I fellesskap for endring - En håndbok i klient- og resultatstyrt praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hannan, C. L., & Shimokawa, K. &. (2005). A lab test and algorithms for identifying clients at risk for treatment failure. . *Journal of Clinical Psychology*, 61, , 155–163.
- Helse- og omsorgsdepartementet . (2015). *Opptappingsplanen for rusfeltet (2016–2020)*. Oslo.
- Helsedepartementet . (2004). *Bedre behandlingstilbud til rusmiddelmissbrukere. Perspektiver og strategier. Strateginotat.* . Oslo: Helsedepartementet .
- Helsedirektoratet. (2014). *Sammen om mestring: Veileder i lokalt helsearbeid og rusarbeid for voksne. Et verktøy for kommuner og spesialisthelsetjenesten*. Oslo: Helsedirektoratet.
- KoRus-Nord. (2015, Desember 9). *Klient og resultatstyrt praksis (KOR)*. Hentet fra KoRus-Nord: <http://www.korusnord.no/Rusbehandling/Klient-og-resultatstyrt-praksis---KOR/>
- Lambert, M. (1992). *Psychotherapy Outcome Research: Implications for integrative and eclectic therapists.* . New York:: BasicBooks.
- Malterud, K. (2011). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning: en innføring (3. utg.)*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Pasient- og brukerrettighetsloven. (2011). *Kapittel 3. Rett til medvirkning og informasjon*.
- RBUP. (u.d.). *Veiledning og undervisning i KOR-praksis (Training of Trainers, TOT) med Barry Duncan*. Hentet fra Regionsenter for barn og unges psykiske helse: <http://www.r-bup.no/>
- Sapyta, J. R. (2005). Feedback to clinicians: theory, research and practice. . *Journal of Clinical Psychology*, 61, , 145–153.
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Wampold, B. E. (2001). *The great psychotherapy debate: the evidence for what makes psychotherapy work (2nd ed.)*. New York: Routledge.

## Vedlegg 1: Intervjuguide fagansvarlige

Klient og resultatstyrt praksis - Innføring og erfaringer med brukermedvirkning

### Innledning

- Om prosjektet
  - Prosjektet er en erfaringsoppsummering av implementeringsprosessen og benyttelsen av klient og resultatstyrt praksis i Velferdsetaten
  - Dette intervjuet kommer til å være med på å belyse hvordan innføringen av KOR har opplevdes for de som sitter med faglig ansvar ute i institusjonene, og hvilke erfaringer dere sitter med i forhold til om KOR har økt brukermedvirkningen til beboerne.
- Frivillighet, anonymisering av skriftlig materiale.
- Lyddopptak: Sletting av opptaket etter prosjektets slutt, mulig å avbryte når som helst.

### Fagansvarliges opplevelser i oppstartsfasen

- Hvordan ble KOR introdusert for dere?
- Hvordan opplevde dere oppstarten av KOR?
  - Hva fungerte bra?
  - Hva kunne vært gjort annerledes?

### Opplevelse i dag

- Fortell litt om deres forståelse av KOR i dag.
- Hvordan opplever dere gjennomføringen av KOR i dag?
- Har KOR påvirket det faglige arbeidet på institusjonen?

### Lærdommer

- Hva fungerer bra med KOR?
- Hvilke utfordringer møter dere?

### Forventninger

- Hvilke forventninger hadde dere til KOR?
- Er forventningene innfridd?
- Har KOR fungert på en annen måte enn det dere opprinnelig hadde forventet?

Hvilken rolle synes dere Velferdsetaten burde ha ut mot institusjonene i forbindelse med KOR?

- Støtte?
- Opplæring
- Skape arenaer (til erfaringsutveksling)?
- Være/bygge nettverk
- Annet?

### Avslutning

- Er det noe dere vil si som vi ikke har vært igjennom?
- Som sagt – dette intervjuet kommer til å være en del av materialet vi bruker for å skrive en rapport om erfaringer rundt KOR
- Gjenta: Opptaket vil bli slettet ved prosjektets slutt
- Ta gjerne kontakt hvis dere kommer på noe i etterkant.

Tusen takk!

## Vedlegg 2: Intervjuguide miljøarbeidere

Klient og resultatstyrt praksis - erfaringer med brukermedvirkning

### Innledning

- Om prosjektet
  - Prosjektet er en erfaringsoppsummering av implementeringsprosessen og benyttelsen av klient og resultatstyrt praksis i Velferdsetaten
  - Dette intervjuet kommer til å være med på å belyse hvordan innføringen av KOR har opplevdes for de som jobber med det miljøterapeutiske arbeidet ute i institusjonene, og hvilke erfaringer dere sitter med i forhold til om KOR har hatt noen innvirkning på relasjonen og brukermedvirkningen til beboerne.
- Frivillighet, anonymisering av skriftlig materiale.
- Lyddopptak: Sletting av opptaket etter prosjektets slutt, mulig å avbryte når som helst.

### Fagansvarliges opplevelser i oppstartsfasen

- Hvordan ble KOR introdusert for dere?
- Hvordan opplevde dere oppstarten av KOR?
  - Hva fungerte bra?
  - Hva kunne vært gjort annerledes?

### Opplevelse i dag

- Fortell litt om deres forståelse av KOR i dag.
- Hvordan opplever dere gjennomføringen av KOR samtaler i dag?
  - Bruken av verktøyet
  - Påvirker det arbeidsmetodikken?
- Har KOR påvirket deres relasjon til beboerne?

### Lærdommer

- Hva fungerer bra med KOR?
- Hvilke utfordringer møter dere?

### Forventninger

- Hvilke forventninger hadde dere til KOR?
- Er forventningene innfridd?
- Har KOR fungert på en annen måte enn det dere opprinnelig hadde forventet?

Hvilken rolle synes dere Velferdsetaten burde ha ut mot institusjonene i forbindelse med KOR?

- Støtte?
- Opplæring?
- Skape arenaer (til erfaringsutveksling)?
- Være/bygge nettverk
- Annet?

### Avslutning

- Er det noe dere vil si som vi ikke har vært igjennom?
- Som sagt – dette intervjuet kommer til å være en del av materialet vi bruker for å skrive en rapport om erfaringer rundt KOR
- Gjenta: Opptaket vil bli slettet ved prosjektets slutt
- Ta gjerne kontakt hvis dere kommer på noe i etterkant.

Tusen takk!

## Vedlegg 3: Intervjuguide beboere

Klient og resultatstyrt praksis

erfaringer med brukermedvirkning

Innledning

- Om prosjektet
  - Prosjektet er en erfaringsoppsummering om bruken av klient og resultatstyrt praksis i Velferdsetaten (KOR)
  - Dine svar på disse spørsmålene vil være til stor hjelp for å belyse hvordan KOR oppleves for beboerne som bor på institusjonene til Velferdsetaten, og hvilke erfaringer dere sitter med i forhold til om KOR har økt mulighetene for å påvirke oppholdet ditt ved institusjonen.
- Frivillighet, anonymisering av skriftlig materiale.

**(presenter skjemaene så du er sikker på at beboeren vet hva du mener)**

Hva tenker du om KOR samtalene?

Er disse samtalene med personalet viktige/nyttige for deg? Hvorfor/Hvorfor ikke?

Hvorfor tror du at vi bruker KOR?

Har du opplevd at samtalen blir har blitt endret på bakgrunn av tilbakemeldinger fra deg?

Hva tenker du om å krysse av på et skjema hvordan du har det/hvordan forholdet ditt er til personalet/primærkontakt?











**Kompetansesenter Rus – Oslo, Velferdsetaten, Oslo kommune 2016**

**Prosjektleder Maia Jordhøy, fagkonsulent**  
**[maia.jordhoy@vel.oslo.kommune.no](mailto:maia.jordhoy@vel.oslo.kommune.no)**

**ISBN-nummer**