

Bedre brukerreiser for barn i risikosonen

Bydel Alna og
Bydel Bjerke



Bydel
Alna



Bydel
Bjerke

ComteBureau



Innledning

Økt fokus på brukernes opplevelse av og samhandlingen med tjenestetilbudet er et av bydel Alna og bydel Bjerke sine satsingsområder. For å nå vår målsetting har det vært et behov for å få økt innsikt i hvordan barn og foreldre opplever samhandlingen med og mellom tjenestene. Vi ønsker å videreutvikle og optimalisere eksisterende tjenester rettet mot utsatte barnefamilier i tråd med deres behov.

Med dette som bakgrunn har bydel Alna og bydel Bjerke foretatt en brukerreise i tjenestene som jobber med barn i risikosonen. Vi ønsket å se både på tjenestenes samhandling med hverandre og deres samhandling med brukergruppen, sett fra brukernes (foreldre og foresatte) ståsted. Rapporten viser at det er behov for enda bedre kommunikasjon og informasjon og tettere samarbeid mellom tjenestene.

Gjennom arbeidet med Comte Bureau har vi fått ny innsikt og forslag til flere og ulike tiltak for å nå våre mål. Det pekes også på visjoner og hvordan bydelene kan styrke innsatsene i sitt arbeid med utsatte barnefamilier. Rapporten danner et godt grunnlag for bydelenes videre utviklingsarbeid og forbedring av våre tjenester.

Vi retter en stor takk til alle dere som har takket ja til å delta i brukerreisen. Dere har gitt oss viktig og verdifull informasjon og innsikt.

Med vennlig hilsen

Marit Bratlie
avdelingsdirektør
Oppvekst og kultur
Bydel Bjerke

Ellen Liljedahl
avdelingsdirektør
Oppvekst
Bydel Alna

Introduksjon s. 3

Prosjektets fokus

Visjoner s.6

Retning for å gi bedre tjenester

**Den kunnskapsrike
bydelen s. 8**

**En bydel det er lett
å snakke med s. 12**

**Et mer forståelig
tilbud fra bydelen s. 16**

**Gode møter
med alle s. 20**

**En utvidet
barnehage s. 24**

Idéer

Mulige grep for å nå visjonen

Våre kontaktpersoner
Faglige møter for ansatte i førstelinjen
Innsats for bedre bruk av tolk

Designmanual for bydelens tilbud
Bydelen der folk bor
Målrettede tiltak

Rollevisittkort
Klippekort "Min bydel"
Innbyggerpakka

Bra start flere steder
Søk nå!
Risikosjekken

Utenfor ordinær åpningstid
"Helsebarnehagen"
Åpen, vanlig barnehage

Brukerscenarier

Fremtidens tjenester

Møt Ida



Møt Jana



**Møt Andrea
og Charlie**



Møt Victor



**Møt
familien Asli**



Utfordringer s. 29

Bakgrunn for valg av visjonene

*Fra utsiden er det vanskelig å
forstå hvordan bydelen fungerer*

*Den enkeltes behov er ikke
løsrevet fra familiens*

*Systemene for å være i dialog
med bydelen passer ikke alle*

*Ansatte har behov for mer kunnskap
om bydelens tjenestetilbud*

*For de ansatte er de viktigste
møtene de mest krevende.*

*De sårbare brukerne glipper
mellom tjenestene*

*Tidligere og tilpasset
intervensjon krever felles kriterier*

Prosess og metode s. 45

*Fremgangsmåte for å
kartlegge utfordringene*

Hvorfor er dette arbeidet viktig?

Vi vet at barn og unge som sliter i oppveksten, har vanskeligheter med å mestre overgangen til voksenlivet ([Helsedirektoratet, 2018](#)). Dette er en utfordring for samfunnet, og ikke minst er det en stor belastning for enkeltmennesket og familiene som opplever dette. En god oppvekst preget av omsorg, stimulans, god helse, trygge sosiale relasjoner og en stabil familiesituasjon gir barnet et godt utgangspunkt for resten av livet. Om disse faktorene reduseres - om enn bare for en periode - kan det påvirke barnet. Befolkningen i Groruddalen er sammensatt og mangfoldig, og det er til dels store variasjoner mellom de ulike delbydelene. Bydelene i Groruddalen er likevel samlet sett preget av noen særskilte utfordringer, blant annet flere innbyggere uten tilknytning til arbeidslivet, flere helseutfordringer og mange unge med behov for særskilt norskundervisning. Det er også flere familier som lever i en utfordrende økonomisk situasjon. I bydelene Alna og Bjerke lever nesten en fjerdedel av unge mellom 0-17 år i husholdninger med vedvarende lavinntekt ([Bufdir, 2016](#)).

[Delprogram for oppvekst og utdanning](#) i Groruddalsatsingen 2017- 2026 søker å adressere disse utfordringene. Målet er at levekår eller manglende norskkunnskaper ikke skal være et hinder for at ungdom fullfører og består det videregående utdanningsløpet, og blir økonomisk selvstendige og aktive samfunnsdeltakere. I programbeskrivelsen trekkes tjenesteutvikling og vektlegging av god samhandling mellom tjenester og etater frem som et sentralt virkemiddel.

Dette prosjektet er et bidrag til arbeidet med delprogrammets mål, og beskriver måter bydelene kan forbedre sine tjenester og endre sin arbeidsmåte for å bedre møte de mest risikoutsattes behov. Om bydelen kommer tidligere i posisjon til å hjelpe, veilede og støtte utsatt familier vil trolig flere barn få en god oppvekst som lar barn realisere sitt potensial og rustet dem til et aktivt og godt voksenliv.

I dette prosjektet er barn definert å være i risikozonen dersom de

- » Står i fare for å utvikle atferdsproblematikk
- » Lever med vedvarende fattigdom
- » Er utsatt for vold i nære relasjoner
- » Vokser opp i familier med rusmisbruk og/eller psykisk sykdom
- » Mangler tilstrekkelige språkferdigheter i norsk

Prosjektet er gjennomført av Comte Bureau for Bydel Alna og Bydel Bjerke

Styringsgruppe

- » Marit Bratlie
*Avdelingsdirektør Oppvekst og kultur
Bydel Bjerke*
- » Ellen Liljedahl
*Avdelingsdirektør Oppvekst
Bydel Alna*
- » Tina Arnesen
*Seksjonssjef Forebyggende tjenester
Bydel Bjerke*
- » Henrik Johansson
*Spesialrådgiver Innovasjon og tjenesteutvikling
Bydel Alna*
- » Maria Nørregaard
*Tjenstedesigner Innovasjon og tjenesteutvikling
Bydel Alna*
- » Silje Rivelsrud
*Prosjektleder Utviklingsavdelingen
Bydel Bjerke*

Prosjektteam i Comte Bureau

- » Jan Bjørkelo, teamleder: jan@comte.no
- » Kathinka Hasselknippe, tjenstedesigner
- » Margaret Sripo Sanner, tjenstedesigner
- » Erlend Nyhammer, fagansvarlig

Tjenestene som har vært i fokus er:

- » Helsestasjon (inkludert skolehelsetjenesten)
- » Fagsenter for barn og unge
- » Barnehagetjenesten

Kunnskap om hvordan barn og familier i risikozonen opplever å møte bydelens tjenester skal være grunnlaget for å forbedre dagens tjenester og endre måten bydelene arbeider på.

Målene for prosjektet er å

- » Forbedre samarbeidet mellom tjenestene.
- » Skaffe bedre innsikt om hvordan barn og foreldre opplever samhandlingen med, og mellom, tjenestene.
- » Finne mulighetsrom til hvordan bydelene kan mobilisere foreldrene/foresatte til økt involvering.
- » Finne ut hvordan potensialet i tjenestene bedre kan utnyttes i samarbeid brukerne.
- » Sikre innsikt som kan bidra til at flere barn og unge gjennomfører ordinær skolegang.

Det har vært viktig både for styringsgruppa i prosjektet og for de mange ansatte vi har møtt at prosjektet kan bidra til konkrete endringer. Vi har derfor fokusert på at prosjektet ikke kun skal resultere i ytterligere innsikt og overordnede anbefalinger, men også idéer på et nivå som gjør de mulige å teste ut i løpet av 2019.

Visjoner for bydelens tjenester til barn i risiko:

- 1. Den kunnskapsrike bydelen*
- 2. En bydel det er lett å snakke med*
- 3. Et mer forståelig tilbud fra bydelen*
- 4. Gode møter med alle*
- 5. En utvidet barnehage*

Fem visjoner, et mangfold av veier dit

Et tydelig mål for prosjektet har vært å bidra til forbedring og utvikling av bydelens tjenester og arbeidsmåter. Basert på lærdommer fra ansatte og innbyggere i bydelene har vi utviklet fem visjoner. Om bydelen strekker seg etter disse vil de kunne gi et bedre tjenestetilbud til bydelens innbyggere. Under hver visjon presenterer vi tre konkrete idéer for hvordan bydelen kan bevege seg mot visjonen.

Mange av idéene vi presenterer ble utviklet i workshopene med bydelsansatte. Dette understreker at de ansatte selv har gode ideer til hvordan dagens utfordringer kan løses og motivasjon for endring. Alle som leser rapporten inviteres også til å kommentere idéene og bidra med nye ved å følge lenken under hver idé.

Man kan alltid ønske å hente inn mer kunnskap før man prøver ut en ny idé. Samtidig er den mest effektive måten å lære på å prøve noe i praksis. Vi tror veien mot de fem visjonene og en mer brukersentrert bydel går gjennom en

eksperimentell kultur, hvor de ulike enhetene får muligheten til å prøve og feile. I første omgang trenger ikke målet å være å utvikle ferdige løsninger, men heller å utvikle prototyper og piloter som kan testes ut i virkeligheten. Vi har vektlagt at de skal kunne prøves ut i mindre skala. Under utprøvingen må en ha et godt system for å lære, justere og teste på nytt.

God lesing - og husk, om du leser dokumentet digitalt kan du under hver idé klikke deg inn og selv komme med dine forslag til fremtidens bydel!



Visjon 1:

Den kunnskapsrike bydelen

Brukerne skal få et like godt tilbud uansett hvilken ansatt de møter, ved at ansatte skal ha god kunnskap om målgruppen og bydelens tjenester, og lik forståelse og praktisering av retningslinjer og handlingsrom. Utfordringen i dag er at ansatte har ikke nok kunnskap om bydelens tilbud. De etterlyser enklere tilgang til oversikt over hva bydelen kan tilby til hvem og bedre arenaer for overlevering av brukerne.

Hva innebærer visjonen?

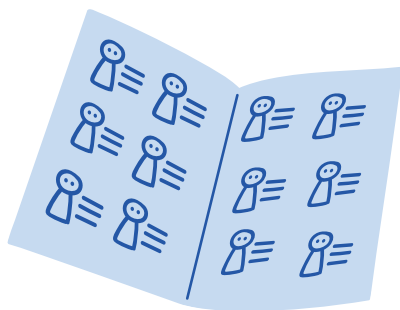
- » Vi skal øke de ansattes kunnskap om bydelens tjenesteportefølje.
- » Vi skal øke kjennskapen til hverandre, på tvers av bydelens tjenesteområder.
- » Vi skal ha felles forståelse av innbyggerne og hva vi skal tilby dem.
- » Vi skal øke de ansattes kompetanse på viktige områder, som f.eks. taushetsplikt og bruk av tolk.

Hva vil vi oppnå med visjonen?

- » Brukerne opplever at de får lik informasjon, og opplever bydelen som en enhet.
- » Flere får riktig tiltak/tilbud/informasjon, raskere.
- » Ansatte opplever bydelen som mer helhetlig.
- » Ansatte føler seg tryggere, fordi de vet mer.

Hvordan kan vi nå visjonen?

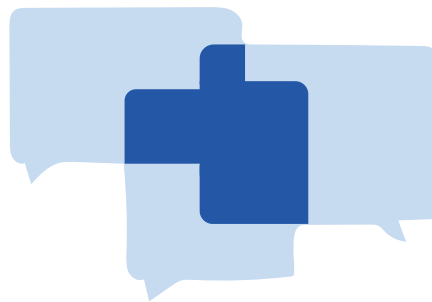
Tre idéer som kan testes ut.



Våre kontaktpersoner

Hver tjeneste har en kontaktperson i tilstøtende tjenester, som er presentert med bilde, kontaktinfo og enkle fakta om hva de kan bidra med. Å ha et kjent ansikt senker terskelen for å koble på andre tjenester ved behov, og øker tilliten til samarbeidsaktører.

MER INFO HER!

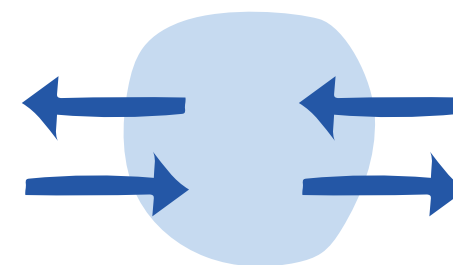


Faglige møter for ansatte i førstelinjen

Selv om det jobbes godt på tvers blant ledere, er det krevende å få til et godt samarbeid i på alle nivåer. Faste fagmøter i førstelinjen kan bidra til at en får en felles tilnærming og "bydelstilhørighet" blant ansatte.

Et slikt konsept kan skaleres fra å gjelde utvalgte grupper til hele hele bydelen. Det krever gode rutiner rundt tidspunkt, struktur og valg av tematikk, og kan være både digitalt og fysisk.

MER INFO HER!



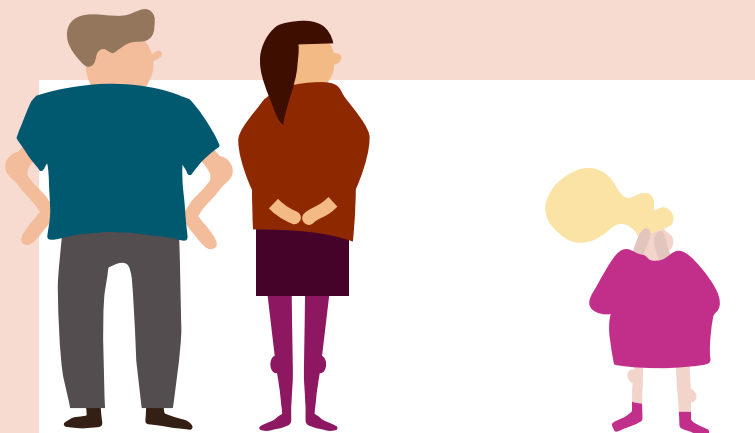
Innsats for bedre bruk av tolk

Behov for bedre tilrettelegging for tolking er et gjennomgående tema i møter med brukere og ansatte. Her er det potensial for å skape tydeligere retningslinjer for bruk av tolketjenester, og øke kompetansen i bruk av tolk. Dette kan gjøres som et tidsbegrenset enkeltprosjekt for å heve bevisstheten blant ansatte, men kan også være en del av det kontinuerlige utviklingsarbeidet i bydelene.

MER INFO HER!

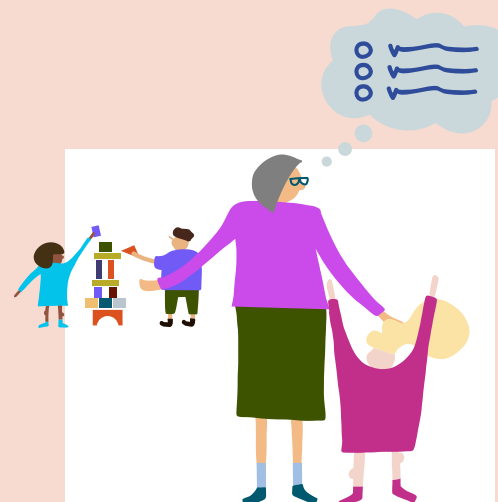
Den kunnskapsrike bydelen – hvordan blir det for innbyggerne?

Tegneserien viser et handlingsforløp for en tenkt bruker – dersom bydelen oppnår visjonen.



MØT IDA

Ida er 4 år gammel. I barnehagen er hun stille og innesluttet, og tør i liten grad bli med i leken med de andre barna. Hun kan være klengete på ansatte hun er glad i. Hun har en lillebror i barnehagen hun passer veldig godt på. Mor og far har skilt seg, og mor har fått ny kjæreste.



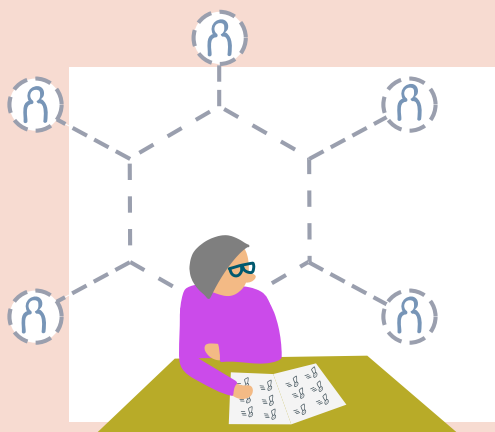
1 De ansatte i barnehagen har tid og kompetanse til å følge opp den enkelte.

Det er økt kunnskap om risikofaktorer blant ansatte i barnehagen; de er bevisst signaler hos Ida, og snakker med henne på en åpen måte.



2 De ansatte har dialog og samarbeid som førstevalg.

Primærkontakten kobler på leder i barnehagen. De Involverer foreldre og trygger dem på at de vil det beste for familien.



3 Laget rundt Ida kjenner hverandre godt.

Barnehagen har sine kontaktpersoner i tilstøtende tjenester, som de er godt kjent med. Dette reduserer terskelen for å koble på andre tjenester for Ida og familien. Sammen med familien finner de riktig tjeneste.



4 Bydelen gir riktig tjeneste til riktig tid.

Det viser seg at forholdet mellom mor og den nye kjæresten er konfliktfylt, og Ida opplever det veldig utrygt hjemme. Foreldrene oppsøker familievernkontoret for rådgivning rundt problemene sine.



5 Bydelens ansatte i førstelinjen har faglige møter.

I det ukentlige fagmøte har de ansatte hatt mulighet til å diskutere saken anonymt med kollegaer. Dette har gitt de gode tilbakemeldinger underveis. Møtene er på videosamtale og på tvers av bydeler. Møtene har en fast struktur, og tar aldri mer enn én time.



6 Bydelen sørger for kultur for å alltid dele lærdommer.

Primærkontakten til Ida blir oppfordret til å lage en anonymisert case, basert på hva hun lærte av prosessen. Etter at hun har fått godkjenning av foreldrene til Ida, og innspill om deres opplevelse, blir den delt i barnehagenes læringsnettverk.

A hand holding a smartphone with a red overlay. The phone screen shows a keyboard and some text. The background is a solid red color.

Visjon 2:

En bydel det er lett å snakke med

Bydelen skal være tilgjengelig i åpne kanaler og med et språk som når alle! Også de som ikke behersker norsk eller digitale verktøy like bra som andre. Utfordringen er at en del opplever vanskeligheter med å være i kontakt med bydelen, og det er vanskelig å orientere seg i bydelens tjenestetilbud.

Hva innebærer visjonen?

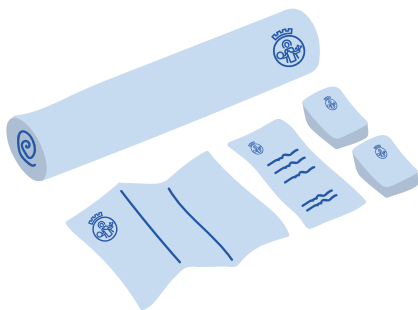
- » Vi skal være tilstede der folk er og på tidspunktene de trenger oss.
- » Vi skal gjøre det lettere å kommunisere med bydelen og benytte seg av bydelens tilbud.
- » Vi skal gjøre det kompliserte enkelt å forstå.
- » Vi skal kommunisere i kanaler som er enkle å bruke, og bidra til at alle kan bruke dem.

Hva vil vi oppnå med visjonen?

- » Våre tjenester blir mer tilgjengelige for innbyggerne.
- » Vi kommer nærmere innbyggerne og forstår deres behov bedre.
- » Vi senker terskelen for å ta kontakt med bydelen.
- » Flere innbyggere får nødvendig informasjon.

Hvordan kan vi nå visjonen?

Tre idéer som kan testes ut.



Designmanual for bydelens tilbud

Tilbudene som alt finnes i bydelen gjøres mer tilgjengelige ved at de presenteres med en felles kommunikasjonsmal.

Her tydeliggjøres bydelen som avsender, og sentral informasjon (hva, hvem og hvor) blir forklart enkelt. Den kan utformes som i et modulsystem som skaleres opp og ned og tilpasses det enkelte tilbud.

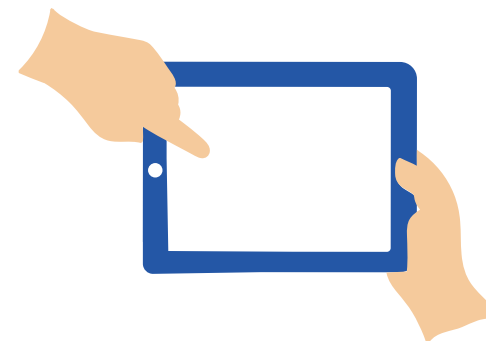
MER INFO HER!



Bydelen der du bor

"Å være til stede der folk er" peker i større grad mot en holdningsendring enn en konkret løsning. Lokal tilstedeværelse kan ha mange former - fra enkle infopunkt som gir basisinformasjon om tjenester, til større satsinger som krever samarbeid med lokale aktører (f.eks. bydelsskontorene på Linderud Senter). Målet er tilgjengelige, mobile og oppsøkende ansatte som kommer seg ut der innbyggerne ferdes og er.

MER INFO HER!



Målrettede digitale tiltak

Digital kompetanse og språk er en barriere for å både informere, rekruttere og involvere. Det trengs spissa og målretta tiltak på digital kompetanse for å motvirke et digitalt klaseskille. Utviklingen går stadig raskere og alt som kan digitaliseres vil digitaliseres. Derfor bør det skapes målrettede tilbud for å gi grunnkompetanse til de som er i risiko.

MER INFO HER!

En bydel det er lette å snakke med – hvordan blir det for innbyggerne?

Tegneserien viser et handlingsforløp for en tenkt bruker dersom bydelen oppnår visjonen.



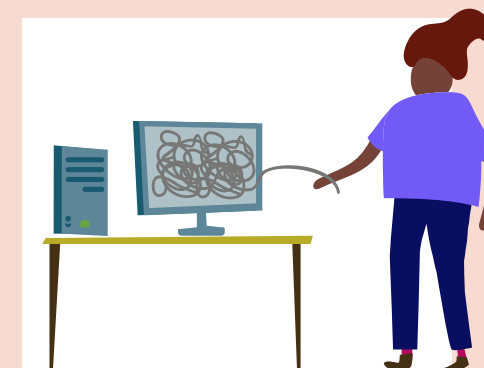
MØT JANA

Jana er fra Eritrea og har bodd i Norge i 3 år. Mannen hennes er i hjemlandet og venter på en søknad om familiegjenforening. Han har vært sporadisk i Norge i et par måneder om gangen. De har to barn. En jente på seks år og en gutt på tre. Jana bor i et borettslag i Bjerke, og går på skole og norskkurs. Hun opplever at det kan være vanskelig å få hverdagskabalene til å gå opp, med barnehage for den minste, og skolestart for den eldste.



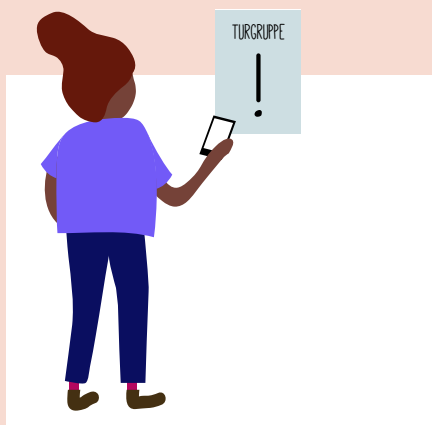
1 Jana føler seg utenfor fellesskapet i bydelen.

Det viktigste for Jana er at barna trives og får en god oppvekst, men synes det er vanskelig å skape et nettverk for seg og dem. Hun ønsker at barna skal ha en mer variert og innholdsrik hverdag.



2 Hun opplever språk og digital kompetanse som en barriere.

I barnehagen fikk Jana tips om å sjekke nettsidene til Nysirkus, men hun vet ikke hvordan hun skal gjøre dette.



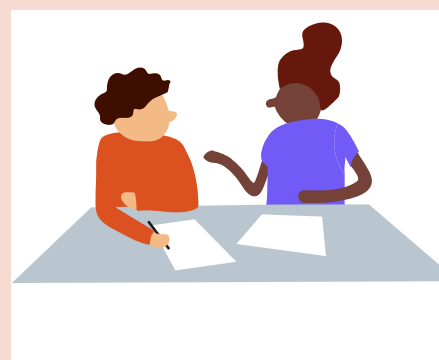
3 Bydelen kommuniserer tilbud så alle kan forstå.

På borettslaget sin oppslagstavle ser hun en plakat. Den har et klart språk og bruker visualiseringer. Hun skjønner at det er tilbud om en turgruppe for mødre og barn. Plakaten har også ulike flagg med tilhørende QR-koder. Dette gir henne tilgang til informasjon og påmelding, på sitt språk.



4 Bydelen gir et digitalt løft til de som trenger det

I borettslaget kommer det et eget datarom, hvor en av beboerne gir opplæring i data for beboere som ønsker det. Hver torsdag har bydelen kombinert datakurs og barneaktiviteter/pass. Dette er et svært populært tilbud blant mange mødre.



5 Innbyggerne blir selvhjulpne.

Nå går all kommunikasjon som Jana har med bydelen digitalt. Hun søker bl.a. på barnehageplass for den minste på nettet. Hun sparer også mange turer til sentrum, fordi hun gjør all kommunikasjon med UDI på mail. Etter hvert har hun blitt en ressurs som hjelper andre i samme situasjon til å være i kontakt med bydelen.

Visjon 3:

Et mer forståelig tilbud fra bydelen



Innbyggerne skal forstå hvem bydelen er og hva vi gjør, ved at vi premisslegger godt i møtene med innbyggere og byr på det vi har. Utfordringen er at både ansatte og innbyggere har lite oversikt over tjenestetilbudet og innbyggere har utfordringer med å forstå hvordan bydelen fungerer.

Hva innebærer visjonen?

- » Vi skal gjøre det lett å forstå hvem bydelen er og hva vi tilbyr.
- » Vi skal målrette våre tjenester og tilbud mot ulike brukergrupper, så det blir lettere å finne frem for innbyggerne og at tilbudene oppleves som mer relevant.

Hva vil vi oppnå med visjonen?

- » Det blir enklere for innbyggere å orientere seg i tjenestene, og de vil være bedre forberedt på hva som kommer til å skje hos neste instans.
- » Innbyggerne opplever bydelen som enklere å forstå, og klarer lettere å finne tilbud og tiltak som passer dem selv.
- » Innbyggerne skal møte bydelens tjenester med økt forståelse av tjenestens formål.

Hvordan kan vi nå visjonen?

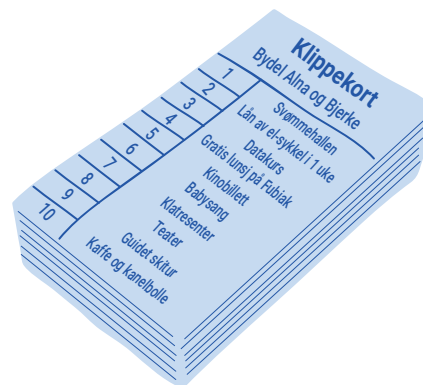
Tre idéer som kan testes ut.



Rollevisittkort

Alle profesjonene får et "rollevisittkort". Dette beskriver deres stilling, arbeidssted, og hva målet med jobben er. Rollevisittkortet tydeliggjør for alle hva folk jobber som, hva den jobben går ut på og hvorfor man gjør det.

MER INFO HER!



Klippekortet "Min bydel"

En guide over aktiviteter og tjenestetilbud som er tilpasset foreldre med barn i ulike aldersgrupper, utformet som klippekort. Klippene kan gi gratis deltakelse i offentlige eller private aktiviteter, og informerer om ulike tilbud man alt har tilgang på. Den kan gi innbyggere inspirasjon og et lite puff til å prøve nye aktiviteter og oppsøke nye steder.

MER INFO HER!



Innbyggerpakka

Innbyggerpakka informerer foreldre om tiltak, arrangementer og aktiviteter for barn og unge, på flere tidspunkt fra 0 til 18 år. Den tydeliggjør at bydelen er en støttefunksjon som er tilstede i hele oppveksten, og gjør det lett å se sammenhengen mellom tjenestene.

Innbyggerpakka er tenkt som et fysisk kontaktpunkt, men bør understøttes av en nettside hvor en alltid finner oppdatert informasjon.

MER INFO HER!

Et mer forståelig tilbud fra bydelen – hvordan blir det for innbyggerne?

Tegneserien viser et handlingsforløp for en tenkt bruker dersom bydelen oppnår visjonen.



MØT ANDREA OG CHARLIE.

Paret har nylig fått sitt første barn. De bor i en leid leilighet og for tiden er det kun Charlie som jobber. De er tilflyttere til bydelen, og kjenner ikke mange i nærområdet. Mor hadde en vanskelig fødsel, og i tiden etter har hun følt seg både sliten og nedstemt. Selv vokste hun opp under vanskelige forhold, og engster seg mye for at datteren ikke skal få en god barndom.



1 Paret får informasjonen de trenger når de er mottakelige

Mens Andrea gikk gravid fikk de innbyggerpakka i posten. Den ga dem en tydelig og enkel oversikt over alle tilbudene overfor barn og unge, med lenke til en tilhørende nettside med utfyllende informasjon. Innbyggerpakka har hjulpet de unge foreldrene få oversikt over tilbudet i bydelen, og de har sett at det kan være lurt å tenke på barnehage tidlig.



2 Bydelen jobber med relasjonsbygging fra første kontaktpunkt.

Andrea føler seg etterhvert noe nedstemt. Heldigvis husker hun tilbake på informasjonen hun fikk tidligere og vet at hun kan få hjelp av bydelen.



3 Bydelen gjør det lett å forstå hvem man møter.

Familien reiser på helsestasjonen og snakker med helsesøster, som rådgir og informerer om støttetilbud. Andrea synes en samtale med familieveileder på åpen helsestasjon høres fint ut. Hun setter pris på at alle hun møter har tydeligere rollevisittkort rundt halsen. Dette gir henne en følelse av kontroll.



4 Helsestasjonen tilrettelegger for aktivitet og sosialt fellesskap.

Gjennom familieveilederen blir hun knytt til en barselgruppe og til den åpne barnehagen, og hun blir kjent med andre mødre med barn i samme alder. At de alle har fått aktivitets-klippekort fra bydelen, gjør det enda mer naturlig å oppsøke tilbud sammen.



Visjon 4:

Gode møter med alle

Alle brukere skal bli sett, hørt, trodd og involvert av bydelens ansatte. Ansatte skal trygges i de vanskelige møtene, og alle innbyggere skal bli sett og føle medvirkning og samarbeid. Utfordringen er at det er vanskelig å prioritere risikogruppen og at brukerne ikke involveres nok i utformingen av egen oppfølging.

Hva innebærer visjonen?

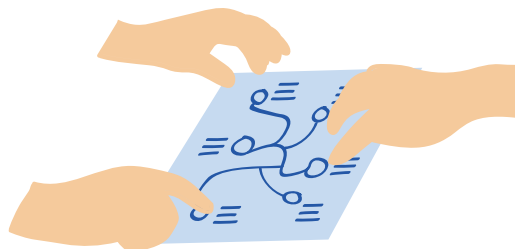
- » Vi har klare rutiner og standarder for gode samtaler mellom tjenester og innbyggere.
- » Vi senker terskelen for å benytte bydelens universelle tilbud, og gjør det enklere å komme i gang med andre anbefalte tiltak.
- » Vi skal utvikle et mer bevisst forhold til å kartlegge brukerne av våre tjenester, og oppdage risikofaktorer tidlig og igangsette tiltak.

Hva vil vi oppnå med visjonen?

- » Alle innbyggere skal bli sett, hørt, trodd og involvert av bydelens ansatte.
- » Ansatte skal både tørre og ville møte alle innbyggere i risikogruppen, og føle seg trygge på også de vanskelige møtene.
- » Innbyggerne skal oppleve trygghet og forutsigbarhet i møte med bydelen.

Hvordan kan vi nå visjonen?

Tre idéer som kan testes ut.



“Bra start” flere steder

Dialogkortet “Bra start” er et samtaleverktøy til bruk i barnehager, som skal gi foreldre mer innflytelse og kontroll i viktige møter. Dette er et verktøy med overføringsverdi til de fleste andre tjenester. Det kan bidra til å myndiggjøre innbyggerne i dialog med bydelen.

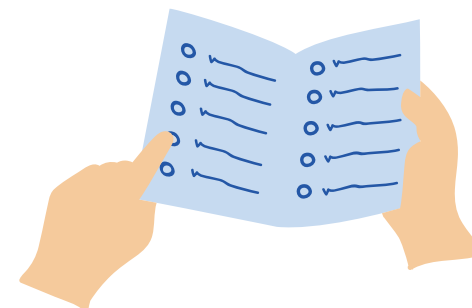
MER INFO HER!



Søk nå!

I en vanskelig livssituasjon kan et skjema lett bli lagt til side, selv om det er nødvendig for å få nødvendig støtte. At ansatte i ulike enheter bruker tid på å hjelpe folk fylle ut skjema, vil kunne bidra positivt for bydelen som helhet (f.eks. fylle ut barnehagesøknad på helsestasjon eller skjema om økonomisk støtte i barnehagen). Dette kan øke sjansen for at folk får nødvendig hjelp, samt at det hindrer at søknader blir forsinket eller avslått som følge av feil.

MER INFO HER!



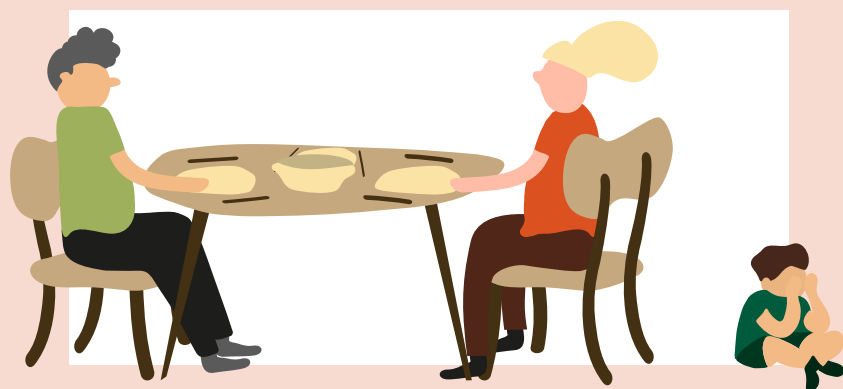
Risikosjekken

En sjekkliste som fungerer som en påminnelse og huskeliste for ansatte i førstelinjen om hva man skal se etter og vurdere. Det vil i praksis være en videreføring av dagens handlingsstier, men i en enklere og mer brukervennlig form.

MER INFO HER!

Gode møter med alle – hvordan blir det for innbyggerne?

Tegneserien viser et handlingsforløp for en tenkt bruker dersom bydelen oppnår visjonen.



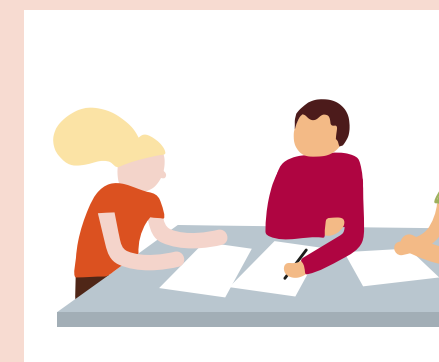
MØT VICTOR

Victor er en 4 år gammel gutt som utagerer og sliter med å regulere følelsene sine. Han gråter mye og er ofte sint. I barnehagen sliter han med å få venner, og knytter seg ikke til de andre barna. Far kjører taxi og mor jobber i butikk. De har få venner og ingen familie i nærmiljøet.



1 Bydelen har en felles ”risikosjekk” for alle tjenester.

I barnehagen har de en sjekklister over risikofaktorer og handlingsstier som alle kjenner til. De skjønner fort at de må ta opp Victor sine utfordringer med foreldrene. For de ansatte gjør de tydelige rutinene det enklere å ta de vanskelige samtaler med foreldrene.



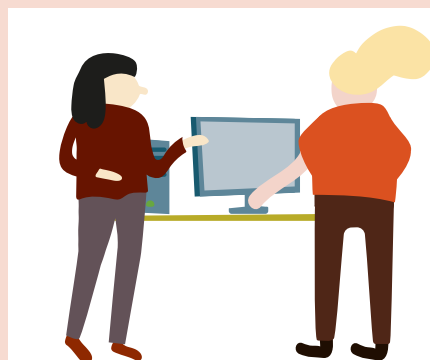
2 Barnehagen starter med foreldrene.

Pedagogisk leder på Victor sin avdeling går i dialog med foreldrene rundt utfordringene. De snakker om hvordan foreldrene reagerer på guttens raseriutbrudd. Sammen blir de enige om å kontakte fagsenteret i bydelen. Den pedagogiske lederen hjelper dem avtale et møtetidspunkt der og da.



3 Alle tjenester tilbyr dialogkort.

Foreldrene får informasjon om fagsenteret og et dialogkort de kan fylle ut før det første møtet. Dette gjør at de kan komme forberedt og bemyndiget til møtet. Dialogkortet gjør det også enklere for de ansatte på fagsenteret å snakke med, heller enn til. Dette gjør møtet mer verdifullt for begge parter.



4 Foreldrene får mulighet til å søke her og nå.

Etter en stund finner fagsenteret og foreldrene ut at det vil være hensiktsmessig å søke om spesialpedagogisk hjelp. Fagsenteret bistår foreldrene med utfyllingen for å sikre at søknaden ikke skal bli forsinket eller avslått som følge av feil. På denne måten unngår de gjentakende besøk, hvilket er tidsbesparende for begge parter.



Visjon 5:

En utvidet barnehage

Vi åpner barnehagene, så hele familien får et levende, godt grendehus! Barnehagen kan fylles med tilbud og ansatte fra bydelen, frivillige eller familiene selv. Utfordringen er at tjenestene mangler arenaer for overlevering av brukere og at systemene for å være i kontakt med bydelen ikke passer de svakeste.

Hva innebærer visjonen?

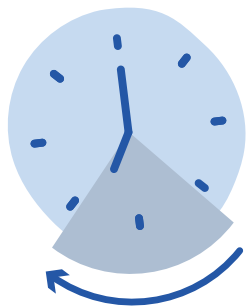
- » Vi legger flere av bydelens og frivillighetens tilbud til barnehagelokalene.
- » Vi tilrettelegger så flere innbyggere kan bli kjent med barnehagetilbudet.
- » Vi skal styrke tverrfaglig samarbeid mellom helsestasjon og barnehage.

Hva vil vi oppnå med visjonen?

- » Økt rekruttering til barnehagene, ved at innbyggerne blir kjent med barnehagebyggene og tjenesten.
- » Styrke sosiale bånd mellom familier i samme geografiske område, og legge til rette for frivillige aktiviteter.
- » Styrke barnehagens posisjon i utdanningsløpet.
- » Innbyggerne opplever et helhetlig og samlet tilbud fra bydelens pedagogiske og helsefaglige miljø.
- » Økt fokus på helsearbeid i barnehagene, og økt kunnskap om barnehagetilbudene på helsestasjonen.

Hvordan kan vi nå visjonen?

Tre idéer som kan testes ut.

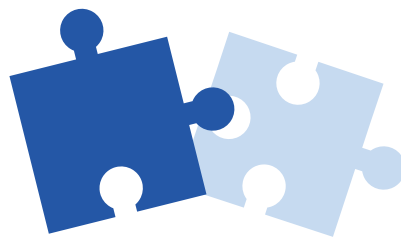


Utenfor ordinær åpningstid

Barnehagen har utvidet åpningstid for at barn og familiene deres kan være der sammen med andre familier, med eller uten organiserte aktiviteter.

På denne måten kan foreldre bli mer fortrolig med barnehagetjenesten, og det gir mulighet for å utvide nettverket til familiene. Videre kan det øke rekrutteringen for familier med eldre barn i barnehagen og yngre som er hjemme.

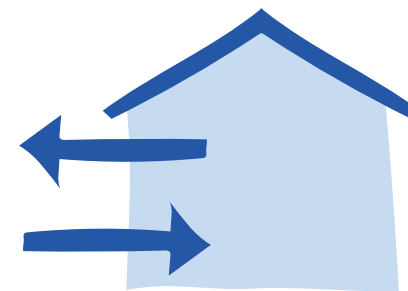
MER INFO HER!



“Helsebarnehagen”

Vi styrker barnehagene ved å få helsesykepleier inn i barnehagen. Tilstedeværelsen kan være permanent, eller på faste tidspunkter. Slik senker vi terskelen for å få helsefaglig veiledning og vurdering - både på forespørsel fra foreldre og ansatte i barnehagen. Å styrke helsestasjonens kunnskap om barnehagetjenesten kan også øke helsestasjonens mulighet til å selge inn fordelene ved å gå i barnehage til andre.

MER INFO HER!



Åpen, vanlig barnehage

Om bydelen tilbyr “åpen barnehage” i eller i tilknytning til de ordinære barnehagene kan man redusere terskelen for å prøve ut barnehagetilbudet, samtidig som økt geografisk spredning av tilbudet er en fordel. Det kan også øke tilliten mellom skeptiske foreldre og barnehagen.

MER INFO HER!

En utvidet barnehage – hvordan blir det for innbyggerne?

Tegneserien viser et handlingsforløp for en tenkt bruker dersom bydelen oppnår visjonen.



Familien Asli er en storfamilie fra med 5 barn. Far jobber og mor er hjemmeværende med de minste barna. Både mor og far synes det er vanskelig å lære seg norsk, og møter ofte ikke opp på foreldremøter og -samtaler i skolen og barnehagen. Familien har et sosialt nettverk i nærmiljøet, hvor de fleste har lik kulturell og etnisk bakgrunn.



1 Barnehagen skaper en forebyggende barnehage

Barnehagen utvider tilbudet siden det er en arena hvor en møter barn i det daglige. Både i form av åpningstider og faste tider for helsesøstre og sosialarbeidere som kan støtte foreldre som opplever utfordringer. Her får mor tilbud om språktrening, og de får informasjon om hva åpen barnehage er.



2 Helsestasjon og barnehage kombineres.

Mor kommer til familiesenteret hvor det er både åpen barnehagen, helsestasjon og språkkurs. Her informerer de også om verdien av å få barna i barnehagen, de informerer om gratis kjernetid og redusert oppholdsbetaling, og har informasjon om bydelens tjenester mot barn og unge på ulike språk.



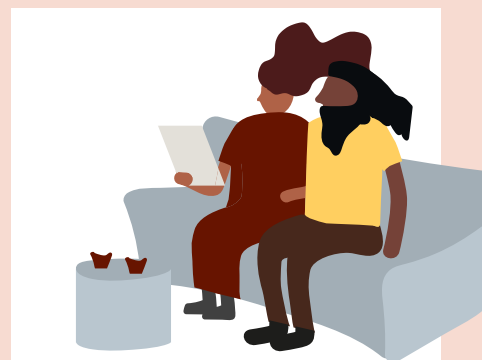
3 Familein får mulighet for å teste tilbudet.

Selv om familien alt har to barn i barnehage, startet disse først da de var fire år. De synes små barn har det best hjemme. En dag får hun invitasjon til å ta med de små barna til småbarnsavdelingen - det er åpen barnehage denne dagen. Hun ser barna leke med andre barn, og kommer selv i snakk med en mor hun ikke kjente. Dette vil hun gjøre igjen.



4 Barnehagen ser familien under ett.

Pedagogene på avdelingen har blitt bedre kjent med moren, og oppdager at både mor og far snakker dårligere norsk enn de trodde. "Vil du jeg skal melde deg på et språkkurs? Det er her i barnehagen, kl. 17- og barna kan fortsette å leke mens du er på kurs.", spør en ansatt en dag. Kort reisevei, et kjent lokale og at barnepass alt er ordnet gjør at moren takker ja.



5 Tilbud om søknadskveld.

En dag i februar er mor og far invitert til søknadskveld. Over en kopp te kan du visst få hjelp til å ordne alt det praktiske rundt søknader om barnehageplass, redusert oppholdsbetaling og til og med stille andre spørsmål direkte til barnehagekontoret. Mor sprer invitasjonen i nettverket sitt, og får med seg både en nabo og sin egen søster.

Hvordan oppnå visjonene?

Vi har vist en rekke konkrete grep bydelen kan ta for å videreutvikle og forbedre eksisterende tjenester rettet mot utsatte barnefamilier. Vi anbefaler å starte med noen få av disse idéene som utforskende eksperimenter for å lære mer og videreutvikle dem. For å få god effekt av prosjektet vil vi avslutningsvis trekke frem fire forhold det er viktig å være bevisst på i en implementeringsprosess.

Eksperimenterende tilnærming.

Løsningsforslagene som presenteres i denne rapporten er tenkt som eksperimenter på grasrotnivå. De kan gi raske svar til lave kostnader. Løsningene er likevel bare et utvalg mulige svar på stadig skiftende brukerbehov. Målet på sikt må være å bygge en kultur for å eksperimentere, hvor de ulike enhetene kan avdekke brukerbehov, komme med prosjektforslag, finne egnede samarbeidspartnere og prøve ut nye løsninger. Å skape en eksperimentell kultur som gir rom for å både prøve og feile er avgjørende for å få til kontinuerlig forbedring av tjenestene.

Systemer for å opprettholde nye tiltak.

I samtaler med nøkkelpersoner i bydelene har det blitt påpekt at ulike versjoner av noen idéer er prøvd ut tidligere. Dette trenger ikke å bety at løsningen ikke virker. Vi tror heller det er et uttrykk for at alle organisasjoner utsettes for en organisatorisk "glemsel". Det vil si at forhold som lederskifte, nye strategier eller ressursinnskrenkninger fjerner legitimiteten til et tiltak. Det kan også skyldes at man ikke har videreutviklet tiltaket, i takt med nye forventninger. Om en skal satse på noen av løsningene som er foreslått her er det derfor viktig at en har gode systemer for vedlikehold og kontinuerlig utvikling. Man må selvsagt ikke arbeide for å opprettholde tiltak som ikke har effekt, men tvert imot arbeide for å motvirke trusler mot tiltak som virker.

Bygge ønske og vilje til å tilpasse seg

innbyggerne. Mange av forbedringsforslagene krever at tjenestene blir mer brukertilpasset i form av arbeidstider og arbeidssteder. Dette krever en kultur- og holdningsendring hvor en tilpasser seg bedre til innbyggernes behov og viser større fleksibilitet. Ledelsen bør sette klare mål for en

mer brukerrettet bydel, og tydelig kommunisere hvorfor endring er nødvendig. Positive effekter av endring kan bevises ved å starte der motivasjonen blant ansatte er størst. Å velge prosjekter som kan få positiv omtale og bygge stolthet rundt bydelens innsats kan bidra til økt eierskap til endringene.

Tidlig intervensjon. Mange av forbedringsforslagene er lavterskeltiltak som handler om forebygging og tidlig innsats, i tråd med Groruddalssatsingens og prosjektets mål. Erfaringsmessig kan det være krevende å opprettholde slike tiltak. Det er vanskelig å måle sammenheng mellom innsats og effekt, og de økonomiske besparelsene blir gjerne usynlige eller tatt ut et annet sted (f.eks. redusert kriminalitet). Her er det avgjørende at bydelene tenker helhetlig og langsiktig, og kanskje tenker nytt rundt hvordan de måler den sosiale verdiskapingen av innsatsen. [Asker velferdsrab](#) ser på kommunen som en investor fremfor en "hjelper", og arbeider slik for å finne langsiktige løsninger.

Utfordringer i bydelenes tjenester

- 1. Fra utsiden er det vanskelig å forstå hvordan bydelen fungerer*
- 2. Den enkeltes behov er ikke løsrevet fra familiens*
- 3. Systemene for å være i dialog med bydelen passer ikke alle*
- 4. Ansatte har behov for mer kunnskap om bydelens tjenestetilbud*
- 5. For de ansatte er de viktigste møtene de mest krevende.*
- 6. De sårbare brukerne glipper mellom tjenestene*
- 7. Tidligere og tilpasset intervensjon krever felles kriterier*

Det er bydelens ansvar å støtte de som trenger det mest, og kanskje særlig barn og unge. Målet med dette prosjektet er å tenke nytt rundt hvordan bydelen kan organisere seg for å skape en bedre tjeneste for barn i risiko.

I det ligger det at tjenestene må sette de unge - og familiene deres - i sentrum. For å klare dette må alle som jobber med denne gruppen bidra for å skape de riktige løsningene.

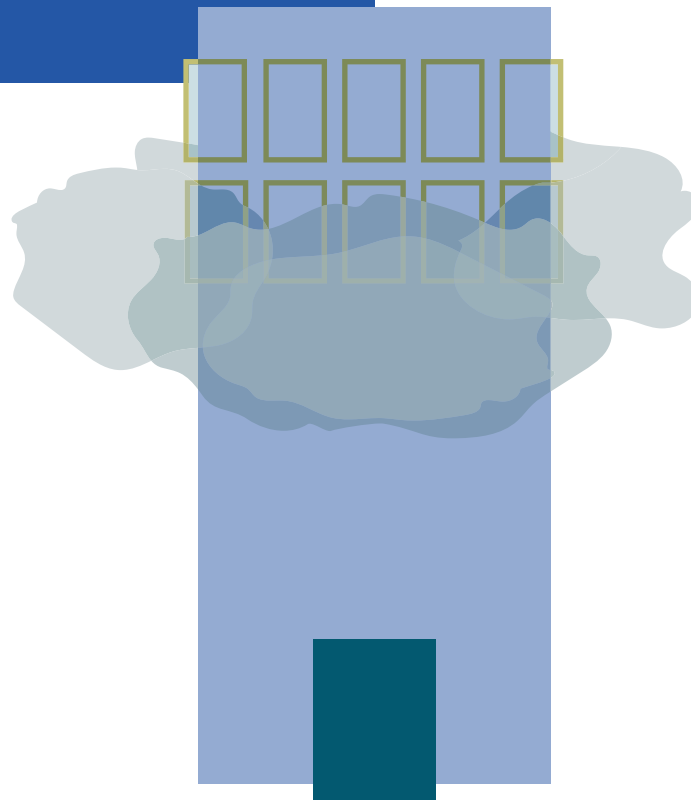
Veien mot en bedre tjeneste starter hos innbyggerne. Det betyr å lytte til dem, og å bruke det vi hører som et utgangspunkt for forbedring. Vi har hørt om frustrasjoner, men vi vil understreke at innbyggerne også forteller om det gode arbeidet bydelene gjør. Det viser seg i historier om at støtten fra bydelens tjenester har fått familien på rett kjøl, det kan være enkeltpersoner i tjenestene som har betydd utrolig mye i en vanskelig situasjon - eller

det er skryt av hvordan ansatte har møtt akkurat deres barn.

Vi har møtt et mangfold av historier, ønsker og oppfatninger, men til tross for den store variasjonen er det enkelte behov og ønsker som peker seg ut som sentrale for mange. Disse har vi formulert som syv utfordringer i dagens tjenestetilbud. De har kommet frem i møtene med innbyggere og ansatte i bydelene Alna og Bjerke. Dette er barrierer for å tilby de mest utsatte gruppene gode tjenester, og om man arbeider med å løse disse vil trolig alle bydelenes innbyggere oppleve et bedre tjenestetilbud.

Utfordring 1

Fra utsiden er det vanskelig å forstå hvordan bydelen fungerer



“Man får ikke god informasjon. Om man ikke kjenner mennesker, ikke kan språk, da skal du slite mye. Jeg har søkt og søkt og søkt. Det er ikke så mye informasjon.”

- Mor, om å finne tilbud til seg og sine småbarn

“Jeg føler man må ha foten i døra for å få hjelp. Når du først er inne, så kan du få det du skal ha. Men det burde ikke være sånn!”

- Far

“Når jeg tenker samarbeid, så tenker jeg også at vi bør ha likt språk. Det er store enheter med mange ansatte. Innbyggerne har kontakt med flere instanser. Ikke noe nett rundt de. Om vi ikke har samme fagterminologi opplever brukerne råd som går i alle retninger. ”

- Ansatt

Det er vanskelig å finne tilbud og tiltak som passer en selv.

Informasjon om bydelenes tjenester og hvordan de fungerer oppleves som vanskelig å oppdrive. De som ikke vet hva slags tilbud de er ute etter har vanskeligheter med å finne dette. Det er ikke alltid så lett å be om hjelp, selv om familien både trenger og ønsker det. Utfordringen forsterkes for de med lave norskferdigheter.

Nettsidene oppleves som utilstrekkelige.

Innbyggere som har forsøkt å finne informasjon på nettsidene synes det er vanskelig å få et godt bilde av bydelens tjenester, hva de kan hjelpe med og hvor man kan ta kontakt. Nettsidene har korte eller mangelfulle beskrivelser av hver tjeneste, og har begrenset innhold på andre språk enn norsk. Innholdet er også svært begrenset på engelsk. Samlet kan dette bidra til at brukere går glipp av viktig informasjon, gjør feil eller misforstår.

Bydelen forventer at innbyggeren forstår tjenesteapparatet.

Mange innbyggere er usikre i møte med bydelens tjenester. Særlig innbyggere som ikke selv har vokst opp i Norge opplever informasjonen om tjenestens ansvar og formål og den ansattes oppgaver som uklare. Det ser ut til at det er mange "tatt-for-gitt-heter" når bydelen og bydelens ansatte kommuniserer med innbyggerne. Prosesser som de ansatte gjennomfører "som vanlig" kan oppleves belastende. Det oppleves også vanskelig å bli kjent med de uskrevne rutine og reglene. Samlet påvirker dette hvor mottakelig man er for informasjon og selve deltakelsen i oppfølgingen, f.eks. fra helsestasjon eller barnehage.

Innbyggeren får selv ansvar for å ta neste steg.

Ved innganger og overganger der innbyggerne selv må undersøke, ringe eller søke, er brukere i risiko særlig utsatte for å falle fra. Man kan være usikker tilbudet, ikke være vant til å sende skriftlige søknader eller rett og slett ikke orke å ta kontakt. Dette kan føre til at innbyggeren selv utsetter eller ikke mottar verdifull hjelp fra bydelen.

Konsekvenser for innbyggerne

- » Du må vite hva du trenger hjelp til for å få den hjelpen du trenger.
- » Du utsetter å ta kontakt selv om det hadde vært til nytte.
- » Du får lavere tillit systemet, når du ikke forstår det.

Konsekvenser for bydelene

- » Om innbyggere ikke forstår den grunnleggende informasjonen kan det føre til økt hjelpebehov senere.
- » Innbyggernes forventninger samsvarer ikke med det faktiske tilbudet fra bydelen, og man kan som ansatt oppleve at man ikke strekker til.
- » Bydelens ansatte opplever at innbyggere misforstår eller stiller "feil" spørsmål.

Utfordring 2

Den enkeltes behov er ikke løsrevet fra familiens



“Jeg savner en person som var godt kjent med hele casen.”

- Far, om opplevelsen av å selv måtte koordinere de ulike tjenestene

“Det var lang ventetid på barnehageplass da vi flyttet til bydelen. Bydelen kunne hatt forståelse for den lange reiseveien, vår situasjon og barnets tilstand. Alt var jo dokumentert.”

- Far

“Nå har vi rutine om at DPS og NAV skal spørre om de de hjelper har barn. Tenk det! Det sier litt om tjenestene og hvordan vi har tenkt.”

- Ansatt

Familiene savner god dialog med bydelen.

Møtet med bydelen kan oppleves som fragmentert, og lite helhetlig. Når innbyggerne har behov for hjelp og de vet at hjelpen finnes i bydelen forventer de lett tilgang til denne. I stedet opplever de å bruke tid på å snakke med mange ulike representanter fra bydelen, som hver kan hjelpe med litt. Familier med sammensatte behov har opplevd at ulike instanser, som NAV og bydelens søknadskontor, ikke ser familiens behov i sammenheng - men vurderer mor, far og barns behov hver for seg.

Familiene opplever ikke spesiell behandling, til tross for spesielle behov.

Det kan virke som at standardiserte søknadsprosesser ikke klarer å ta opp i seg spesielle behov hos familier i risiko, og de blir behandlet likt som andre - f.eks. ved tildeling av barnehage- og skoleplass. I en belastende familiesituasjon er det at søsken får plass på ulike skoler ekstra belastende. Andre opplever at de selv må holde i mange parallelle søknadsprosesser og at dette er forvirrende og vanskelig.

Familiene opplever å måtte si ting mange ganger.

Å måtte gjenfortelle og dokumentere egen situasjon gang på gang er belastende, og særlig når man må fylle ut skjema på skjema. Enkelte har opplevd at en av bydelens tjenester gjør ekstra innsats for å overtale en annen av bydelens tjenester om at familien har ekstra behov, som å skrive "anbefalingsbrev". Dette er uttrykk for en manglende helhetstenking og informasjonsflyt mellom de ulike enhetene i bydelen.

Konsekvens for innbyggerne

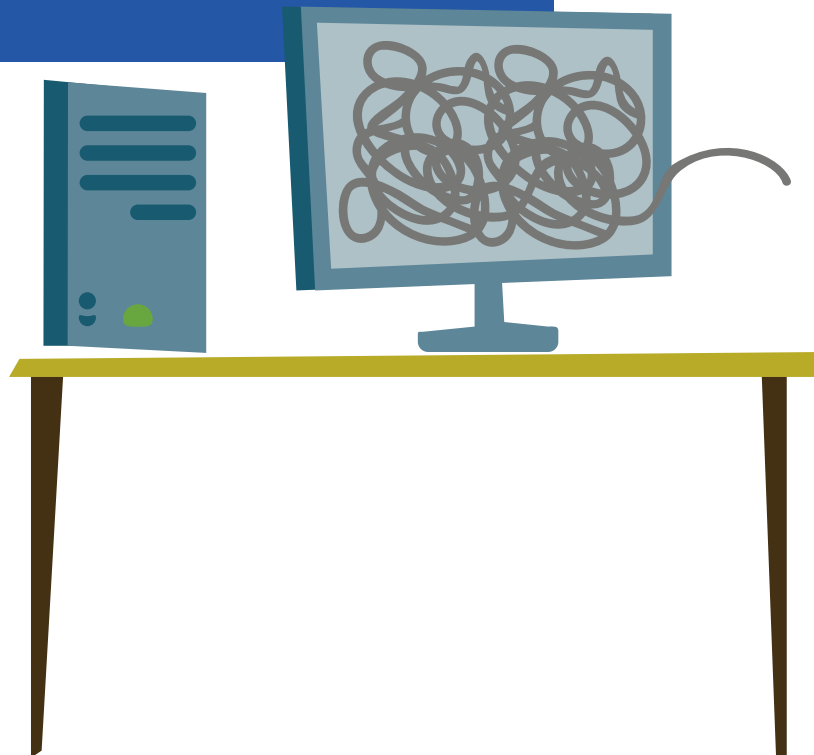
- » Du føler at de individuelle behovene innad i familien ikke blir sett i sammenheng.
- » Du opplever at bydelen har gjort sin vurdering på forhånd, og at man i møtene med bydelen ikke får påvirket mye.
- » Du må selv ta ansvar for koordinering og navigering.

Konsekvens for bydelen

- » Man får ikke brukt ressursene som finnes i familier og deres nettverk godt nok.
- » Når systemet ikke ser de individuelle behovene innad i en familie i sammenheng, ser man ikke de mindre risikofaktorene samlet.
- » Når brukerne ikke blir involvert i spredning av egen informasjon, har de vanskeligere for å se verdien av at den blir delt mellom tjenestesteder.
- » Innbyggere kan ende på feil trinn i "tiltakstrappa", og dermed bruker bydelen ressurser galt.

Utfordring 3

Systemene for å være i dialog med bydelen passer ikke alle



“Jeg vil ikke at de skal tro at vi er dårlige foreldre. Det er bare at jeg ikke forstår alt hva de sier og hvordan ting foregår.”

- Mor

“Når jeg får brev fra barnevernet, så må jeg ta det med til barnevernet for at de skal ha en tolk som leser det opp for meg.”

- Mor

“Jeg har bodd her siden 1985. Før hadde man flere helsestasjoner rundt omkring i Alna. Nå har de samlet seg på Furuset. Lengre bort fra folk. Jeg opplever at det er større avstand mellom bydelen og innbyggerne nå enn det var på 80-90-tallet.”

- Far, på sitt andre barnekull

Mange har for lav digital kompetanse til å bruke bydelens systemer.

Stadig flere offentlige tjenester blir digitalisert, og dette er en villet og uunngåelig utvikling. Eksempler som er trukket frem i dette prosjektet er bruk av Truegroups i barnehager, It's Learning på skoler, MinID og e-post. Digitaliseringen kan forsterke eksisterende ulikheter. Prosjektet tyder på at det blant innbyggerne i risikosonen er flere som er uvant med å bruke digitale hjelpemidler, mangler IT-utstyr eller internetttilgang. Å basere seg på slike systemer eller nettsider er derfor en ekstra belastning for denne gruppen.

Mye informasjon er på et språk innbyggerne ikke forstår.

Innbyggere som ikke har norsk som morsmål opplever det som vanskelig å søke etter, finne og ta til seg skriftlig informasjon - både på nettet, i tekstmeldinger, brev og oppslagstavler. Det er lite informasjon på andre språk enn norsk.

Samtidig kan språket være vanskelig også for de som har norsk som morsmål. Vi har sett eksempler på

at barn har gått glipp av bydelens tilbud, fordi vedtaksbrev ikke er blitt riktig forstått av mottakeren. Vi har også sett eksempler på informasjon på oppslagstavler som er vanskelig å forstå, fordi det er skrevet uklart.

Gruppemøter er utfordrende.

Gruppemøter som f.eks. foreldremøter i barnehage og skole er viktige kontaktpunkter. Både for å få informasjon, men også som en sosial arena. Fra personer som ikke har norsk som morsmål trekkes gruppemøter frem som særlig utfordrende. Tempoet kan være høyt, og det tas sjeldent hensyn til de som behøver et lavere tempo for å forstå.

Tjenestenes åpningstider passer ikke innbyggerne.

De som har spesielle behov eller ikke behersker digitale systemer må gjerne oppsøke kontorer for hjelp, og gjerne i korte åpningstider. For eksempel har barnehagekontorene åpent tirsdager kl. 13-15 i Bydel Alna og mandag og onsdag kl. 9-11 i Bydel Bjerke. Av bydelenes 13 fritidsklubber for barn og ungdom har kun tre stykker et tilbud på en eller begge av helgedagene.

Konsekvens for innbyggerne

- » Du går glipp av viktig informasjon. For de mest vanskeligstilte er det gjerne små praktiske barrierer som står i veien.
- » Du kan oppleve at kommunikasjonen med bydelen er mer belastende enn til hjelp.
- » Du kan bli redd for å bli mistolket som en dårlig eller uinteressert forelder.
- » Enkelte blir tvunget til å forholde seg til tjenestenes kontortid i større grad enn andre. I tillegg har enkelte av disse tilbudene stengt i viktige perioder når det kanskje trengs mest, f.eks. ferier og helger.

Konsekvens for bydelene

- » Man får ikke gitt innbyggerne et likeverdig tilbud.
- » Bydelen er utilsiktet med på å opprettholde et digitalt klasseskillet.
- » Det er vanskelig å få ut potensialet i digitaliseringsarbeidet, om ikke man også sørger for at innbyggerne er klare til å bruke det.

Utfordring 4

Ansatte har behov for mer kunnskap om bydelens tjenestetilbud

JEG HÅPER DET KOMMER FLERE FORELDRE DENNE GANGEN..



“Å, har de foreldrekurs? Det vil jo jeg på. Hvordan kan man registrere seg?”

- Mor, da hun fikk vite om tilbudet i intervju

“Titler og stillinger endrer seg hele tiden. Er det jeg som ikke leser meg opp? Er det min oppgave?”

- Ansatt

“Vi ønsker hjelp til å rekruttere til ulike grupper. Vi har masse fagpersoner som driver grupper, hvorfor kan ikke andre invitere og informere om grupper? Særlig Helsestasjon? ICDP går av seg selv, men kos-, smil-, søskengrupper har lite deltakere.”

- Ansatt i barnevernet

Ansatte savner bedre oversikt over andre tjenesters tilbud.

Bydelene har mange tilbud som kan passe for familier og barn risikozonen, men ansatte opplever at de mangler kunnskap om, oversikt over og lett tilgang til informasjon om disse. Uoversiktlig intranett, lite detaljerte nettsider, skiftende tjenestetilbud, ansatte på små stillingsprosenter i lavterskeltilbud og utskifting av personalet er blitt trukket frem som årsaker. Vi vet også at andre aktører, som NAV og fastleger, ønsker bedre oversikt over bydelens tilbud innenfor helse, omsorg og forebygging.

Lavterskeltilbud ønsker hjelp til rekruttering.

Samtidig som ansatte står med familier de ikke vet hva de kan eller bør tilby, har lavterskeltilbud utfordringer med å rekruttere nok familier. Både ansatte og innbyggere etterlyser tydeligere kommunikasjon av bydelens ulike tilbud.

Usikkerhet om tilgjengelige virkemidler skaper handlingsvegring.

En konsekvens av at ansatte ikke har nok kunnskap om bydelens tjenestetilbud kan være at man ikke tør å ta tak i innbyggere med utfordringer. Som ansatt bør man være trygg på at man kan hjelpe innbyggeren med det man eventuelt oppdager. Dersom man ikke er sikker på veien videre, kan man la være å undersøke nærmere eller "skyve" innbyggeren fra seg og til en annen tjeneste.

Enkeltpersoner er viktige.

Flere foreldre har historier om "den ene" som så dem eller som gjorde noe ekstra. Ansatte i workshop trekker frem at dette trolig er erfarne ansatte som kjenner bydelens tjenester godt, og har kontakter i andre tjenester. Det er positivt at familiene får god hjelp, men det kan også føre til at innbyggerne er prisgitt hvilken ansatt de møter på.

Konsekvenser for innbyggerne

- » Du kan få tiltak på bakgrunn av ansattes vaner og kjennskap fremfor hva som best ville svart på ditt behov.
- » Du oppleve lite åpenhet og klarhet i hvilke rettigheter du har og hvilke tilbud du burde få, noe som gjør oppfølgingen lite forutsigbar.
- » Du kan ende opp med å ha mye kontakt med medarbeidere som ikke egentlig er den som skal følge deg opp.

Konsekvenser for bydelene

- » Uformelle relasjoner kan føre til skjevfordeling mellom de som trenger oppfølging fra bydelen.
- » Tjenester med ulike gruppetilbud og lavterskeltilbud sliter med å rekruttere fordi andre tjenester ikke kjenner til tilbudet.
- » Ansvarsfraskrivelse skjer mellom tjenestene, fordi man antar at noen andre har tatt ansvar for brukerens utfordring.

Utfordring 5

For de ansatte er de viktigste møtene de mest krevende



“Hvem “velger” vi å hjelpe? Fordi en må gjøre noen valg.”

- Ansatt

“Når folk møter meg får jeg det stempelet: Hun kan ikke språket, hun er sosialbruker. Når vi blir kjent så sier de: Å, jeg trodde ikke det!”

- Mor, om møte med bydelens tjenester

“Hvis den første kontakten vi har med familiene er når vi er bekymret - så er det jo for sent.”

- Ansatt

Det er mulig de som trenger det mest “velges bort”.

Både ansatte og innbyggere har pekt på uformell hverdagskontakt som viktig for å bygge en tillitsfull relasjon. Dersom relasjonen mellom innbygger og ansatt er uavklart, for eksempel hvor godt innbyggeren forstår muntlig norsk, kan dette føre til at både innbygger og ansatt viker unna. Slik blir det vanskeligere å etablere dialogen som kreves for å både avdekke og følge opp utfordringer.

Innbyggere kan oppleve at de blir møtt med skepsis.

Noen av bydelens innbyggere opplever seg møtt med negative fordommer eller uvitenhet om deres kulturbakgrunn. Det er særlig eksempler på at personer uten etnisk norsk opprinnelse møtes med forutantakelser som at de ikke kan norsk, ikke er i arbeid eller er ute etter den eller den tjenesten.

Bevisstgjøring av egne holdninger og mer bakgrunnskunnskap om enkelte land, religioner og kulturer kan gjøre det lettere å møte foreldre med en annen kulturbakgrunn på en god måte.

Ansatte bør tørre å spørre.

I møter med innbyggere kan det oppleves som ubehagelig å spørre om de mottar annen hjelp, f.eks. fra NAV, barnevern eller fagsenter og deretter om man kan opprette kontakt med disse. Erfaringen fra de ansatte er likevel at dette sjeldent blir mottatt negativt, og at en bør senke terskelen for å stille disse spørsmålene.

Det er ikke alltid tilrettelagt for gode samtaler.

Hente- og leveringstiden i barnehagene trekkes frem som et viktig møtepunkt mellom bydel og familier. Samtidig er dette et møte der det ikke er godt tilrettelagt for gode samtaler mellom innbyggere og ansatte, ved at det er lite skjermet og det er en stressende situasjon. Dette kan også gjelde flere steder, som resepsjoner hvor “alle” ser hvor og hva du skal.

Konsekvenser for innbyggerne

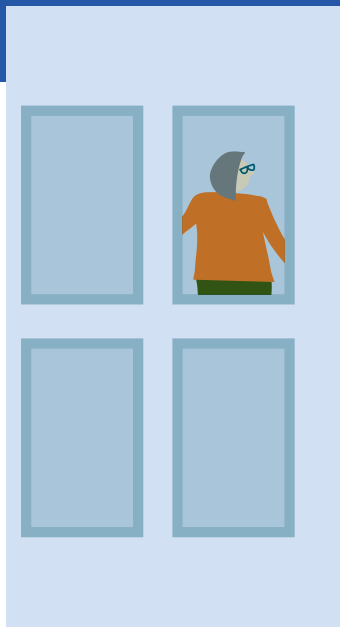
- » Du mangler trygge arenaer for å ta opp private og vanskelige tema, noe som igjen gjør det vanskeligere å få rett hjelp til rett tid.
- » Du føler deg ikke sett, og bygger ikke tillit til tjenestene du bruker. Uten tillit er det vanskeligere å være åpen og ærlig.
- » Du opplever misforståelser på grunn av kulturforskjeller.

Konsekvenser for bydelene

- » Ansatte tar ikke tak i de vanskelige (og tidkrevende) temaene og foreldrene, selv om de kanskje hadde trengt støtten fra bydelen mest.
- » Man får dårligere kjennskap til en gruppe innbyggere det er viktig å ha kunnskap om og dialog med.

Utfordring 6

De sårbare brukerne glipper mellom tjenestene



“Det er ikke du som skal koordinere hele opplegget rundt deg. Det er jo bydelen som sitter med kapasiteten og kunnskapene.”

- Far

“Vi har ikke gode systemer for å dele informasjon som kan være grunn til bekymring i sammenheng med annen informasjon.”

- Ansatt

Innbyggere opplever tjenestene som usammenhengende.

Flere ansatte har trukket frem behovet for en koordinatorfunksjon overfor risikogruppene. Dvs. én person å forholde seg til som sørger for tett oppfølging, og som bistår i å manøvrere i et komplekst hjelpeapparat. Dette er et uttrykk for at mange i risikogruppen opplever tjenestene som oppdelte og usammenhengende. Barrierer for å få til et bedre samarbeid rundt hver enkelt familie ligger både i manglende rutiner for samarbeid, manglende kjennskap til ulike handlingsrom og ulik forståelse og praktisering av taushetsplikten.

NAV er en viktig aktør for mange familier.

I denne målgruppen mottar mange ytelser fra NAV, og er en viktig aktør i familiens liv. Økt samarbeid med NAV trekkes frem som en mulighet av både ansatte og brukere, uten at vi i dette prosjektet har hatt mulighet til å gå nærmere inn på det.

Samarbeid med barnevernet oppleves som særlig utfordrende.

Ansatte har trukket frem samarbeidet med barnevernet som særlig utfordrende. De ønsker mer dialog med barnevernet både i undersøkelses- og tiltaksfasen. Det er knyttet mye usikkerhet til hva som skjer og har skjedd når en bekymringsmelding følges opp eller ikke følges opp etter undersøkelsesfasen.

Samtidig har barnevernet et dårlig rykte, og omtales av mange mer som en trussel enn en hjelp. Familier som har fått hjelp av barnevernet kan oppleve seg stigmatisert. Dette kan ha sammenheng med at mange ansatte også har for lite kunnskap om barnevernets arbeidsmetoder.

Taushetsplikten er utfordrende.

Forståelse og etterlevelse av taushetsplikten og opplysningsplikten trekkes frem av ansatte som en utfordring. Dette hindrer samarbeid på tvers av ulike enheter.

Konsekvenser for innbyggerne

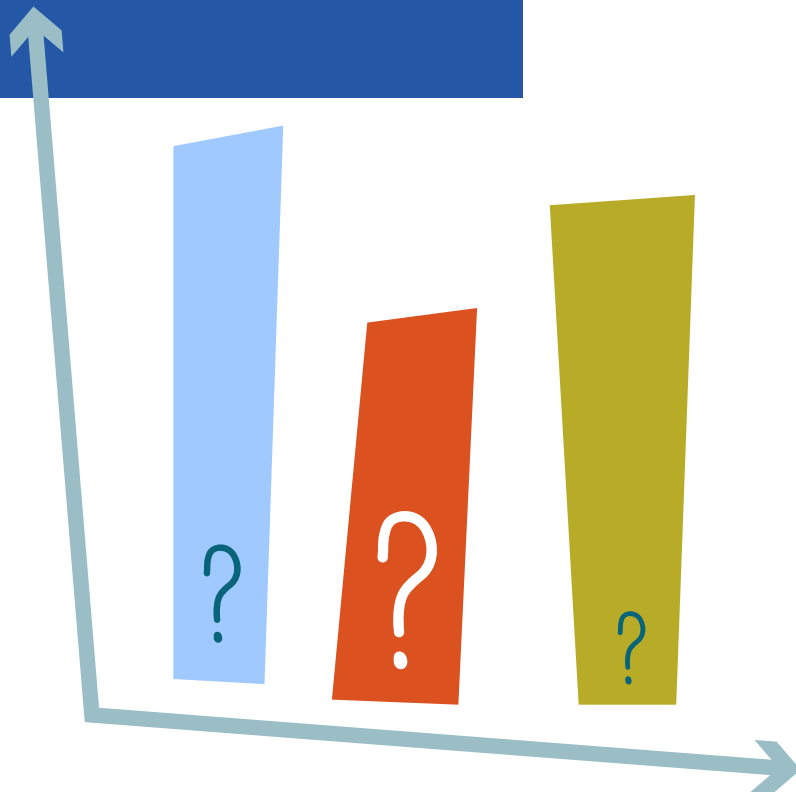
- » Du løper ”mellom kontorer” og får parallell oppfølging fra mange ulike instanser.
- » Dårlig overlevering av informasjon i overgangene, noe som fører til at du må starte helt på nytt i møtet med en ny tjeneste .
- » Du kan risikere å ikke få tilpassede tiltak, fordi du faller mellom stolene.

Konsekvenser for bydelene

- » Man gir ikke slipp på brukerne og kan skape avhengighetsforhold, fordi det ikke er god nok kunnskap og tillit mellom tjenestene.
- » Man ser på ulike familier som “tjenestens” familier - ikke som bydelens.
- » De ulike tjenestene i bydelen sitter alle med noe informasjon om en familie, men som ville vært mer verdifull om man kunne se informasjonen i sammenheng.
- » Det er lite effektivt når ulike tjenester utfører det samme arbeidet.

Utfordring 7

Tidligere og tilpasset intervensjon krever felles kriterier



“Mange av våre barn lever ‘stressede’ liv. Kanskje vår terskel for bekymring og bekymringsmelding er annerledes enn eksempelvis en som jobber i Ullern?”

- Ansatt

“Mange barn barnevernet har sak på har ikke blitt fanget opp på helsestasjonen. Helsestasjon er i kontakt med en familie uten å oppdage noe, samtidig som barnevernet oppretter sak. Hvordan kan de oppdage mer?”

- Ansatt

Ønske om tidlig, systematisk identifisering.

Risikogruppen bør få bedre og tettere oppfølging enn andre, slik at barnas rettigheter til en god oppvekst ivaretas. Å kunne identifisere barn og familier i risiko tidlig er avgjørende for å unngå at små problemer vokser seg store. Ansatte har i workshop etterspurt mer systematikk rundt kategorisering og prioritering av de særlig vanskeligstilte, for å sørge for at disse følges opp. I mangel på felles kriterier blir det vanskelig å identifisere "risikogrupper" og gi de tilpasset støtte.

Om man må kjempe for hjelp, er det trolig noen som ikke orker.

Vi har møtt flere foreldre som opplever at de selv må kjempe for å få hjelpen de har rett på. I mangel på et felles prioriteringssystem kan dette gi en situasjon hvor de mest ressurssterke enklere får tilgang til bydelens tjenester. Felles kriterier for hvem som er i risikogruppen vil gjøre det enklere å tilby tidligere innsats og forebygging. I tillegg kan det hindre urettferdig fordeling av innsatser og tiltak.

Konsekvens for innbyggerne

- » Om du ikke er "på" kan du gå glipp av informasjon, oppfølging og rettigheter. Dette gjelder både dersom du har spesielle behov og kan få spesielle tiltak, men også f.eks. i hverdagskommunikasjon i barnehagen.

Konsekvens for bydelen

- » Det er vanskeligere å fange opp sårbare barn som står i fare for alvorlig skjevutvikling tidlig.
- » Det kan føre til at de ressurssterke blir prioritert.

Prosess og metode

**Hvordan har vi kartlagt
utfordringsbildet?**

Vår arbeidsmetode

Kunnskapen om dagens situasjon er samlet inn gjennom etnografiske metoder og gjennomgang av eksisterende kunnskap. I tillegg til innsikten i denne sårbare målgruppens opplevelse av tjenestene, fremtidsvisjonene og idéene som kan testes ut, er aktivitetene med bydelens ansatte en viktig leveranse. Vi har kontinuerlig arbeidet med å tolke og videreutvikle kunnskap sammen med ansatte i bydelene, og særlig gjennom fire store workshoper. Gjennom erfaringsutveksling med ansatte i andre tjenester og i en annen bydel håper vi mange sitter igjen med mer kunnskap, nye perspektiver og en motivasjon for å bruke denne kunnskapen og denne anledningen til å være med å videreutvikle bydelens tjenester.

På neste side presenterer vi aktivitetene vi har gjennomført i prosjektperioden, fra juni til desember 2018. Til høyre presenterer vi fem viktige aspekter ved vår arbeidsmetode.

Brukerretting. Vi mener effektive tjenester skapes ved at brukernes behov står i fokus ved tjenesteutvikling. Det er de utsatte barnefamiliene som er eksperter på egen hverdag og som vet hvor skoen trykker. Deres stemme må derfor lyttes til og tas på alvor. I dette prosjektet har vi derfor lagt vekt på å kartlegge hvordan tjenestene oppleves med brukernes blikk.

Samskaping. Fremtidens løsninger skapes best sammen med de som skal bruke og tilby dem. Vi har i dette prosjektet lagt vekt på å samarbeide med bydelens ansatte, og å invitere dem med til å analysere og beskrive dagens utfordringer og utvikle nye idéer. Dette øker sjansen for at de nye løsningene passer bydelene, og øker motivasjonen for å prøve de ut.

Tidlig testing. På bakgrunn av brukerinnsikten har vi skapt hypoteser, ideer og forbedringsforslag. Gjennom å være i kontinuerlig dialog med både brukergruppen og de ansatte i tjenesten har vi skapt en feedbackloop som gir læring.

Visuelle grep. Visuelle og fysiske representasjoner av tjenester, kontaktpunkter og forbedringsforslag, er verktøy som er brukt aktivt i vårt arbeid. For å forenkle det komplekse har vi jobbet med visuelle brukerreiser, personas og brukt illustrasjoner. Dette er verktøy som bidrar til å skape felles forståelse.

Kunnskapsoverføring. [Riksrevisjonen](#) har påpekt viktigheten av å legge til rette for kompetanseoverføring fra konsulenter til ansatte i offentlige virksomheter. Vi har jobbet for kunnskapsoverføring ved å involvere bydelens ansatte kontinuerlig i prosessen, og noen aktiviteter som ekspertintervjuer og workshop har bydelens ansatte gjennomført selv.

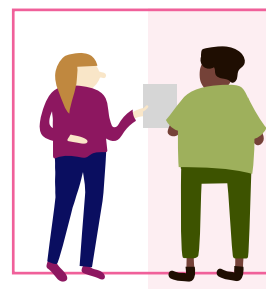
Metoder for kunnskapsinnhenting og utvikling

Gjennom prosjektet har det vært viktig å hente reell innsikt fra brukergruppen. Det har også vært viktig å involvere bydelens ansatte helt fra start. Dette er aktivitetene vi har gjennomført i prosjektet, og antallet innbyggere eller ansatte som har vært involvert:



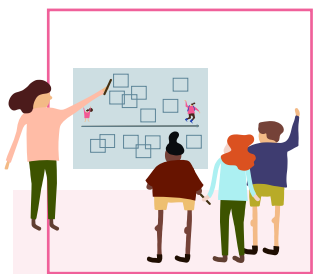
Dybdeintervjuer. Intervjuer på 1,5 time der innbyggeren har fortalt om sine opplevelser med de aktuelle tjenestene.

Bydel Alna	5
Bydel Bjerke	6
Totalt	11



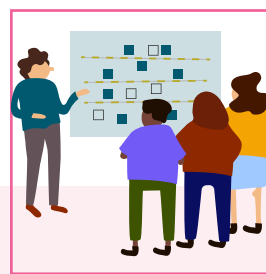
Testing av idéer og løsninger. Vi møtte innbyggere i bydelen på deres arena for å videreutvikle og teste løsninger og visjoner.

Bydel Alna	7
Bydel Bjerke	6
Totalt	13



Ungdomsworkshop. Sammen med bydelene har vi gjennomført to workshoper hvor ungdom i alderen 13-17 år har bidratt med sine erfaringer og idéer.

Bydel Alna	7
Bydel Bjerke	12
Totalt	19



Workshop med bydelsmødre. Bydel Alna har gjennomført en workshop med mødre fra Lindeberglia. De bidro til å utvikle forslag til hvilke tiltak som kan bidra til å sette visjonene ut i livet.

Bydel Alna	12
------------	----



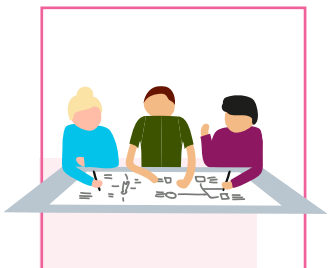
Faggrupper i de to bydelene. Hver bydel har hatt en faggruppe bestående av ledere/nøkkelpersoner fra tjenestene. Disse har deltatt i prosjektet gjennom faggruppemøter, skriftlige tilbakemeldinger, workshoper og rekruttering av innbyggere.

Bydel Alna	6
Bydel Bjerke	6
Totalt	12



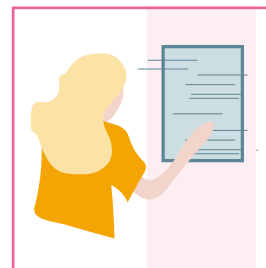
Den Store Innsiktsdagen 18. oktober. Ansatte besøkte en annen bydel og en annen tjeneste en halv dag. Gjennom omvisning, observasjon og samtaler samlet de innsikter som en forberedelse til idéworkshop.

Bydel Alna	5
Bydel Bjerke	13
Totalt	18



Nøkkelinformantintervjuer. Vi har intervjuet nøkkelpersoner i de involverte tjenestene.

Bydel Alna	4
Bydel Bjerke	4
Totalt	8



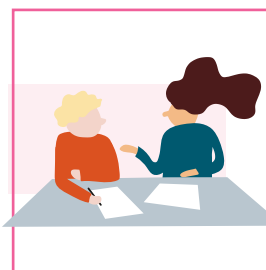
Testing og videreutvikling. Visjoner og idéer er videreutviklet i samtaler og møter med ansatte i bydelen.

Bydel Alna	5
Bydel Bjerke	4
Totalt	9



Oppstartsworkshop med bydelene. I to store, halvdags workshoper arbeidet ledere og ansatte med å beskrive utfordringer og ønsker for å bedre følge opp familier i risiko. I tillegg til de tre aktuelle tjenestene var også andre tjenester som NAV, Salto og fritidssektoren representert.

Bydel Alna	19
Bydel Bjerke	23
Totalt	42



Intervjuer med ansatte i andre tjenester. Bydelene har selv gjennomført ekspertintervjuer med ledere eller ildsjeler i tilstøtende tjenester i egen bydel. Dette har blant annet vært representanter og ledere for NAV, barnevern, områdesatsinger og publikumsmottak.

Bydel Alna	4
Bydel Bjerke	4
Totalt	8

Refleksjoner rundt prosjektgjennomføringen

Gjennom prosjektperioden har vi gjort oss noen refleksjoner og lærdommer vi håper kan bidra til enda bedre prosjekter i fremtiden, og bidra til at oppfølgingen av dette prosjektets utfordringer og visjoner gir godt utbytte.

Prosjektet omhandler en sårbar målgruppe som bydelen i utgangspunktet har utfordringer med å nå. Rekruttering av innbyggere til dybdeintervju viste seg mer tidkrevende enn planlagt, og omtrent 40 % av de rekrutterte personene klarte vi ikke avtale intervju med. Enten fikk vi ikke landet en avtale, eller så trakk de seg eller falt fra på grunn av sykdom flere ganger. Det har vist seg viktig å starte rekruttering tidlig, og å rekruttere flere innbyggere enn man ønsker å intervju.

Vi har gjennomført to workshoper med ungdommer, i alderen 13-19 år. Dette var ungdom som ikke nødvendigvis kjente hverandre, og de ble invitert med på å beskrive hvordan det i dag

er å vokse opp i bydelene, og hvordan dette kan bli bedre. Dette var enkeltstående workshoper. Vi lærte mye nyttig, men formen var ikke så egnet til å belyse den sårbare tematikken som er hovedfokus for prosjektet. I fortsettelsen kan det være lurt å gjennomføre flere møter med samme ungdomsgruppe, slik at det blir en tryggere arena hvor ungdommen åpner seg mer.

For mange av innbyggerne vi har intervjuet har NAV vært en viktig aktør. NAV trekkes også frem som en viktig koordinerende aktør av ansatte. Barnevernet er også trukket frem som viktig av flere innbyggere og ansatte. Representanter fra disse tjenestene har vært med på noen workshoper, men har ikke vært

vårt primærfokus. I det videre arbeidet med denne tematikken bør man vurdere å involvere både NAV og barneverntjenestene i større grad.



Bydel
Alna



Bydel
Bjerke

ComteBureau[•]