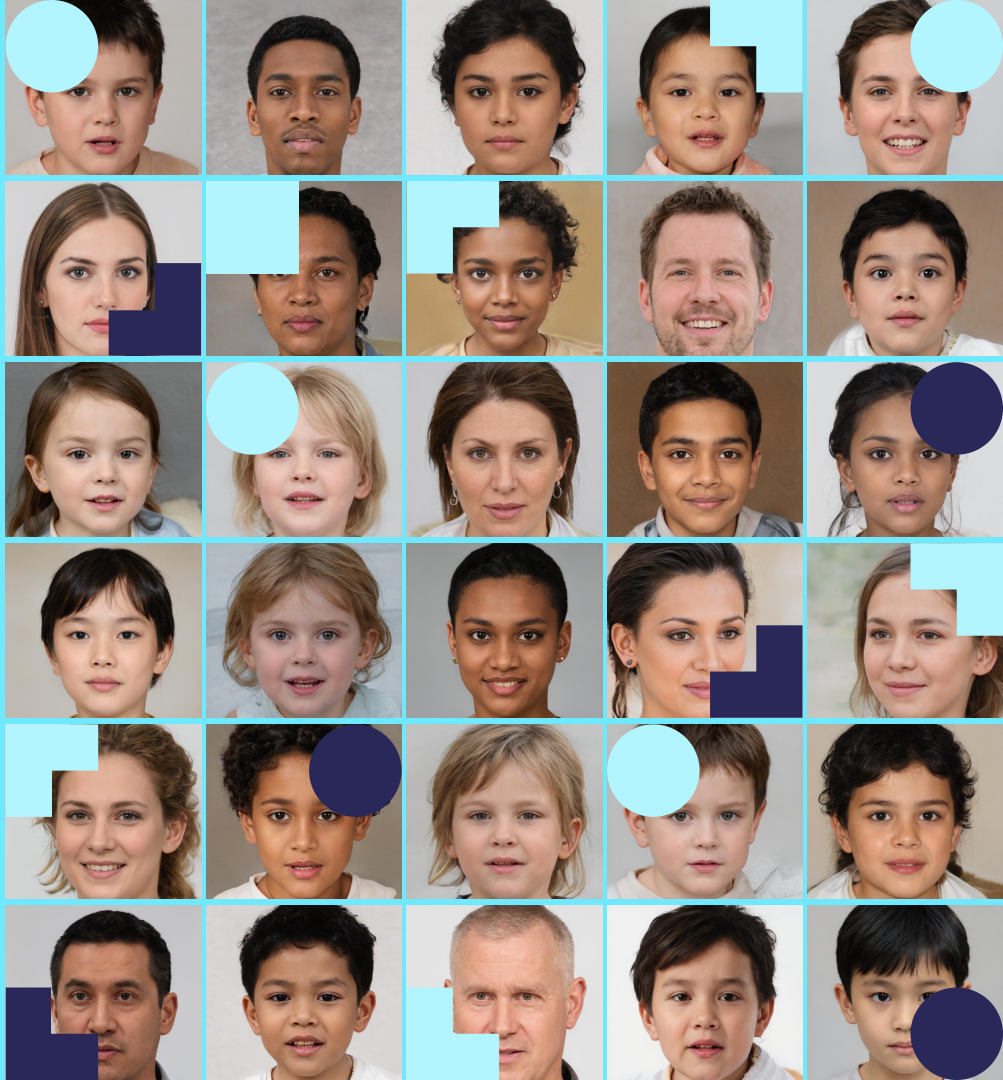


Et bedre møte med barnevernet

Prosjektrapport
Bydel Søndre Nordstrand



Innholdsfortegnelse

Del 1

Introduksjon

Denne delen tar for seg bakgrunnen for dette prosjektet, hvordan det ble organisert, og design-prosessen som ble fulgt.

Del 2

Tjenesten fra de ansattes perspektiv

Denne delen tar utgangspunkt i intervjuene med ansatte i barnevernet og hjelpetjenestene i bydelen.

Del 3

Tjenesten fra brukernes perspektiv

Denne delen presenterer innsikten fra, og analysen av intervjuene gjort med innbyggere i bydelen.

Del 4

Gode møter for alle

Denne delen presenterer ulike tilnærminger og verktøy for å skape bedre møter mellom innbyggerne og de ansatte i hjelpetjenestene.

Oppsummering

Del 1: Introduksjon

Et bedre møte med barnevernet

Dette dokumentet gir en oppsummering av “Brukerreiser familier med barnevernssaker” gjennomført av Comte Bureau på oppdrag fra Bydel Søndre Nordstrand. Hensikten med arbeidet har vært å forstå behovene til personer som har erfaring med barnevernet, og hvordan de har opplevd møtet med barnevernet og de tilstøtende hjelpetjenestene. Med utgangspunkt i dybdeintervjuer med et utvalg innbyggere peker vi på muligheter for å forbedre tjenestetilbudet mot målgruppen, både gjennom beskrivelser av behov, muligheter for innsats og nye idéer.

Arbeidet har vært en del av “Prosjekt Innsikt: barnevernet i Bydel Søndre Nordstrand”, som har kartlagt grenseflatene mellom barnevernstjenesten og øvrige oppveksttjenester, samt hvordan det samlede tilbudet familiene får svarer til familienes behov. Enkelte av lærdommene fra “Prosjekt Innsikt” er inkorporert i tjenestekartet som presenteres i del 3 av denne rapporten.



Arbeidet er en del av “Prosjekt Innsikt: barnevernet i Bydel Søndre Nordstrand”

Organisering av den tverrfaglige innsatsen

Hvordan organiseres samordnet innsats mellom hjelpetjenester og barnevernets tjenester?



Samarbeidet i et forløpsperspektiv

FØR: på vei til bekymring
MENS: barnevernssak pågår
ETTER – endt sak



Hvordan opplever brukerne tjenestene?

Denne rapporten fokuserer på brukeropplevelsen, og hvilke muligheter for forbedring de peker mot.

Formål:

1. Økt kunnskap som bidrar til at **nye samarbeidsformer** kan utarbeides og prøves ut i neste fase av prosjektet.
2. Økt kunnskap som bidrar til at basistjenestene og hjelpetjenestene kan gi mer **måltrettet innsats på et tidligere tidspunkt**.

Bakgrunn

I barneverntjenesten i Bydel Søndre Nordstrand er det 83 ansatte som i 2020 behandlet over 1250 bekymringsmeldinger, noe som gjør tjenesten til en av de største i Oslo. Befolkningen med sine særskilte utfordringer krever bydels- og utdanningstjenester med høy kvalitet og kompetanse. Dette er avgjørende for at befolkningen, og særlig barn og unge, skal ha like muligheter til utfoldelse, læring og et godt liv.

“I arbeidet med å øke kvaliteten på barneverntjenesten og på samarbeidet mellom oppveksttjenestene i bydelen, ønsker barnevernet å innhente brukerstemmen til familier med barnevernssaker. Videre ønsker vi å vite mer om hvordan de opplever samarbeidet mellom barneverntjenesten og øvrige oppveksttjenester og hvordan det samlede tilbudet familiene får svarer til familienes behov.”

Fra tilbudsinvitasjon utlyst på på KGV

Prosjektet har jobbet for å:

- Hente innsikt i målgruppens erfaringer med barneverntjenesten og andre oppveksttjenester.
- Avdekke målgruppens behov.
- Vise hva som skjer før, under og etter målgruppen har kommet i kontakt med barnevernet.
- Synliggjøre familienes erfaringer med andre aktører, og presentere forslag til forbedringer.
- Bidra til kompetanse- og relasjonsbygging av ansatte i bydelen.

Prosjektorganisering

Prosjektleder fra bydelen har vært Judit Verdun. Prosjektet er finansiert av delprogram for oppvekst og utdanning, ett av tre delprogram i Oslo Sør-satsingen 2019- 2026.

Comte Bureau har som prosjektstøtte bidratt til at tjenestedesign har blitt brukt gjennom hele prosjektet. Denne metodikken skal bidra til at brukerperspektivet blir tydelig og førende i utviklingsarbeidet.

I tillegg har prosjektet hatt en arbeidsgruppe bestående av representanter fra barnevernet, helsestasjon, skolehelsetjeneste, Innsats ung, Ung arena, Oslohjelpa, pedagogisk fagsenteret, Fritid og nærmiljø, habilitering, barneskole og NAV. Gjennom fire (digitale) workshops har gruppen bidratt til å identifisere muligheter og utfordringer i dagens tjenesteforløp, samt gitt innspill på konseptforslag.

Prosjektleder bydel:

- Judit Verdun

Prosjektansvarlig Oslo Sør-satsingen:

- Mia Charlotte Østergaard

Designteam Comte Bureau:

- Adrian Hasnaoui Haugen
- Erlend Nyhammer
- Margaret Sripo Sanner

Styringsgruppe:

- Joacim Solum
- Lillian Rognstad
- Hilde Stølevik

Prosess: tjenestedesign

Arbeidet har pågått fra mars 2021 til august 2021. Gjennom kartleggingen av brukerreisen har vi intervjuet ungdommer, foreldre, samt ansatte i bydelens hjelpeapparat. Et viktig prinsipp har vært å avdekke brukerbehov og få en bedre forståelse av innbyggernes behov og situasjon, men også å se disse fra tjenestenes ståsted og perspektiv. Vi har derfor vekslet mellom involvering av familier og arbeidsgruppen. På denne måten har lærdommer fra begge “sidene” av møtene mellom bydelen og innbyggerne har blitt belyst.

Definere

Forstå

Utvikle



Sentrale Aktiviteter

- Oppstarts-workshop med prosjektgruppen
- Kunnskaps-gjennomgang
- Rekruttering av familier

- Intervjuer med familier (foreldre/ ungdommer)
- Intervjuer med tjenestene (prosjektgruppen)
- Analyseøker
- Prosjektgruppe-møter

- Mulighets-workshop med prosjektgruppen (presentere lærdommer og jobbe med idégenerering)
- Videreutvikle forbedringsforslag
- Sluttrapportering

Del 2:

Tjenesten fra de ansattes perspektiv

Tjenesteforløpet - før, under og etter en barnevernssak

Denne delen undersøker hvordan barnevernet og tilstøtende hjelpetjenester opplever dagens forløp; fra bekymring oppstår til endt barnevernssak. Beskrivelser av utfordringer og muligheter i oversikten baserer seg i hovedsak på intervjuer prosjektleder Judit Verdun har gjort med ledere og medarbeidere i bydelens helse- og hjelpetjenester*.

Sentrale tema i intervjuene har vært:

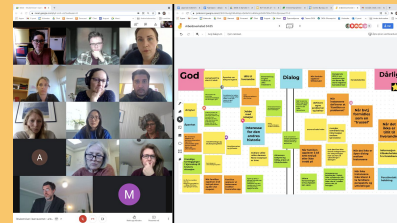
- Hvordan håndteres uro og bekymring rundt barnet?
- Hvordan er samarbeid mellom hjelpetjenester og barnevernet ved undersøkelse- og tiltaksfase?
- Hvordan er dialogen mellom hjelpetjenester og barneverntjenesten etter endt barnevernssak?

I tillegg har workshopene med arbeidsgruppen i prosjektet gitt innspill om hvor det er forbedringspotensial i dagens tjenesteforløp. Disse er også inkorporert i oversikten. Samlet gir det et utfyllende bilde av dagens situasjon.



Intervjuer med ni tjenesteledere utgjør hovedgrunnlaget for oversikten. Intervjuene er gjennomført av Judit Verdun.

Innspill fra arbeidsgruppen er brukt for å supplere funn fra intervjuene.

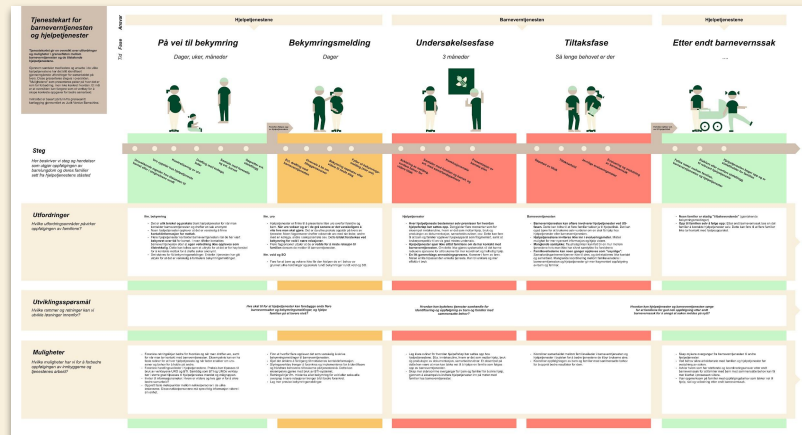


** Helsestasjon, skolehelsetjeneste, Innsats ung, Ung arena, Oslohjelpa, pedagogisk fagsenteret, habilitering, barneskole og NAV.*

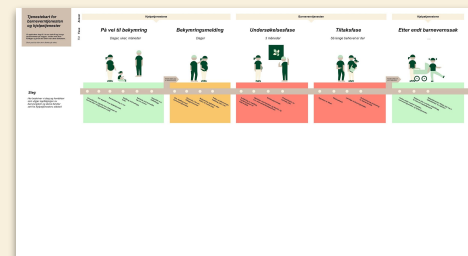
Kart over dagens tjenester

Oversikten over dagens tjenesteforløp er fremstilt i form av et "tjenestekart". Dette kartet viser frem stegene familier tar; fra den første kontakten med hjelpetjenestene, til tiden etter en barnevernssak er avsluttet. Kartet fremstiller dagens situasjon på en deskriptiv måte, med utfordringer, muligheter og utviklingsspørsmål listet opp under alle delene av reisen gjennom tjenesten.

Der dette kartet viser tjenestens perspektiv vil vi i neste del av rapporten gå nærmere inn på innsiktene fra innbyggerne i bydelen. Gjennom å belyse tjenesteforløpet fra et tilbyderperspektiv, samt å undersøke hvordan det oppleves å være bruker av tjenestene, vil samlet sett gi et grunnlag for bydelenes videre utviklingsarbeid for å forbedre tjenestene mot målgruppen, og måten det jobbes på. På den måten kan en videreutvikle barneverntjenesten, og ruste de ansatte tilknyttet tjenesten til å bedre møte unge og familier i risiko.



Trykk her for
[originalversjonen](#)



Trykk her for en blank
versjon til arbeidsmøter

Oppsummert: Innsiktene fra kartlegging av samarbeid mellom tjenester

På vei til bekymring

- Behov for å forankre retningslinjer for hvordan og når vi drøfter uro, samt for når man tar kontakt med barneverntjenesten. Dette for å forebygge at en liten uro bli til en stor uro.
- Handlingsveilederen trenger å forankres i hjelpetjenestene.
- Inviter oftere til samarbeidsmøter.
- Opprett faste møtepunkter mellom personer i de ulike instansene.

Bekymringsmeldingen

- Avklar hvorfor mange opplever det som vanskelig å skrive bekymringsmeldinger til barnevernet.
- Gjør det enklere å få tilgang til mottakenes kontaklinformasjon.
- Forankre eller implementer diverse styringsverktøy som fasiliteter identifisering og oppfølging av sårbare brukere på tjenestenivå (Strategisk forebygging arbeid). For eksempel med bruk av «oppmerksomheter» og statistikk ved BTI-systemet.
- Retningslinjer ifm. mistanke om vold og overgrep trenger å bli forankret.

Undersøkelsesfasen

- Andre hjelpetjenester trenger helhetlige rutiner for å identifisere barn og familier som er i kontakt med bvtj.

- I og med at hjelpetjenestene kjenner godt til familiene som de følger opp, kan det være til hjelp at om disse inviteres inn til møte med familien og bvtj. Dette kan bidra til at noen familier takker ja til hjelp etter at undersøkelsesfasen er konkludert.
- Tettere samarbeid mellom hjelpetjenestene, familiene og barnevernet i undersøkelsesfasen, da dette kan virke konfliktdepende og tillitsskapende.

Tiltaksfasen

- Koordinere samarbeidet mellom barnevernet og hjelpetjenestene.
- Vurder om BTI kan brukes som samarbeidsplattform for barn og familier med sammensatte behov.

Etter endt barnevernssak

- Følg opp familier i overgangen fra barnevernet til andre hjelpetjenester, også når familien takker nei til videre hjelp.
- Avklar ansvarsfordelingen etter endt barnevernssak.

Det er utarbeidet to egne rapporter i forbindelse med kartleggingsarbeidet. For mer informasjon om disse: judit.verdun@bsn.oslo.kommune.no

Del 3:

Tjenesten fra brukernes perspektiv

Slik har vi gjennomført intervjuene

For å besvare prosjektmålet har vi forberedt en intervjuguide, men vektlagt en fri fortelling hos dem vi møtt. På denne måten har vi lagt opp til at innbyggerne kan fortelle fritt om sine opplevelser og erfaringer. Metoden tar i utgangspunktet i en narrativ semi-strukturert intervjueteknikk, og er løst basert på strukturen i politiets avhørsprogram KREATIV.

Bydelen har rekruttert familier fra sine tjenester, mens Comte har gjennomført selve intervjuene. Intervjuene har blitt gjennomført som videomøter pga. Covid-19 pandemien og smittesituasjonen. To av intervjuene ble gjennomført per telefon, etter ønske fra intervjuobjektene. Varigheten på samtaler har ligget på 1-2 timer. I de fleste intervjuene har Comte har stilt med to personer, hvorav en har ledet samtalen og den andre har tatt løpende notater. Alle intervjuer har i etterkant blitt oppsummert og analysert.

Sentrale temaer i intervjuguiden:

- Familiens kontakt med bydelens tjenester og vurderingen av dem.
- Familiens opplevelse av tiltakene til tjenestene.
- Familiens behov satt opp mot informasjon, veiledning, samarbeidsmøter og generell kommunikasjon med tjenestene.
- Konkrete opplevelser av barnevernet og holdninger til dem før og etter å ha vært i kontakt med dem.
- Muligheter og idéer for forbedring.

Hvem vi har snakket med

Innbyggerne vi har intervjuet har bestått av fem foreldre som har vært i kontakt med barnevernet, og fem ungdommer som har mottatt tjenester fra barnevernet. Gjennom dybdeintervjuer med disse innbyggerne har vi dannet oss et bilde av dagens situasjon, hvilke erfaringer innbyggerne har med hjelpetjenestene, og holdningene deres til disse tjenestene.

Formålet med intervjuene

Ettersom stemmen til innbyggerne har vært førende for prosjektet, har det vært helt avgjørende å gjennomføre gode dybdeintervjuer med ungdommer og voksne med ulike erfaringer og historier om barnevernet og hjelpen de fikk.

Intervjuene har hatt som delmål å bygge empati med innbyggerne gjennom å bli kjent med deres hverdag, forstå hvordan de oppfatter tjenestene og få innblikk i deres behov og forventninger. Dette ble gjort for å finne fellesnevner i behovene til innbyggerne, og å avklare hva som kan forbedres i møtet mellom dem og hjelpetjenestene.



Hva er en god tjeneste for brukerne?

Tjenestedesign har som mål å utforme gode og helhetlige tjenester for brukere, på tvers av de kontaktpunktene tjenesten består av.

I denne delen av rapporten trekker vi frem fire prinsipper for gode tjenester, og bruker disse som et utgangspunkt for å gjengi brukernes erfaringer. Vi har valgt å oppsummere brukerintervjuer på denne måten for å vise gjennomgående temaer i intervjuene. I tillegg ønsker vi å tydeliggjøre hvor det er rom for å designe mer helhetlige og brukerrettede tjenester.

De fire prinsippene tar utgangspunkt i etablerte prinsipper fra tjenestedesignfaget.*

Prinsippene som vi har trukket frem bygger på

- ❖ [Louise Downe: Good Services: How to Design Services That Work](#)
- ❖ [Matt Watkinson: The Ten Principles Behind Great Customer Experiences](#)



1.

En god tjeneste forklarer formålet tydelig

Det trengs en video som viser dette er barnevernet. Jeg klarer ikke å forklare hva barnevernet er. Det er bare en følelse av at det er noen som skal kommunisere med oss.

Foresatt



Formålet med tjenesten må være klart for brukerne ved starten av tjenesten. Det betyr at en bruker uten forkunnskap må forstå hva tjenesten vil gjøre for dem og hvordan det vil fungere. Den vil også tydeliggjøre hva som trengs fra brukeren og hva brukeren kan forvente av tjenesteleverandøren i retur.

Tjenestene kan forklare formålet tydeligere ved å:

- Unngå at dets omdømme blir et hinder for dialog og samarbeid
- Redusere bekymringer og usikkerhet
- Tydeliggjøre formålet med møter og deltagere

Skap et omdømme som fremmer bedre samarbeid

Hva forteller brukerne?

“De (foreldrene) var negativ til barnevernet. Alle her oppe er negativ til barnevernet. Særlig blant innvandrerfamilier. Der tenker alle at om barnevernet kommer inn i livet ditt, så blir livet enda verre.”

Ungdom

“Det er så mange negative saker her oppe og i media, synes barnevernet skulle gjort en innsats på å fronte suksesshistoriene.”

Ungdom

“Da jeg først kom i kontakt med dem hørte jeg fra alle andre at barnevernet var dårlig. Men da jeg ble kjent med dem var de veldig hyggelig. Det virket som at de ville hjelpe, var ikke slik at de ville ta meg vekk med en gang. Jeg har likt dem veldig godt.”

Ungdom

Handlingspunkter

- **Ta ansvar for eget omdømme:** Det er en utbredt skepsis i bydelen mot barnevernet, og det råder mange misforståelser som forsterker denne mistilliten. I alle intervjuene har det vært tydelig hvordan disse holdningene har preget de første møtene med Barnevernet, og gjort det vanskelig for tjenesten å komme i posisjon til å hjelpe. Barnevernet bør derfor jobbe videre med å styrke sitt omdømme i bydelen.
- **Jobb sammen:** Det er særlig viktig at de andre tjenestene fremsnakker barnevernet. En trenger å spre god kunnskap i skole, barnehage og helsestasjon om hva en melding til barnevernet medfører, og de ansatte bør vite hvordan de kommuniserer hva Barnevernet er, på en hensiktsmessig måte.
- **Forstå viktigheten av de første møtene:** Flere fortalte hvordan de gikk inn i de første møtene med en svært negativ innstilling, men at dette endret seg når de møtte ansatte de følte lyttet og tok de på alvor. Dette peker på viktigheten av de første møtene, og at de ansatte har rutiner og verktøy som støtter dem i å bygge relasjon, og skape trygghet og tillit.

Reduser bekymringer og usikkerheter

Hva forteller brukerne?

“Når du får den (bekymrings)meldingen - hjerte pumper, du blir panisk, får panikk. De trenger ikke være så hemmelighetsfulle. Panikken starter når de er hemmelighetsfull. De trenger ikke si alt, eller hvor det kommer fra. Bare si noe som roer meg ned. Som regel er det en logisk forklaring (...) masse tanker og panisk modus og når man først kommer er man forbanna. Et lite hint hadde hjulpet mye. Man går inn i fight or flight modus, også som oftest velger man fight-mode om man er usikker.”

Mor

“De (venner) kunne fortelle om hvordan ting var hjemme, men barnevernet fortalte noe annet. Så fikk jeg den informasjonen mye senere av barnevernet. Hadde jeg vært voksen og jobbet med en som var ung hadde jeg latt den personen føle seg voksen og litt viktigere. I stedet for føler du at de har mange hemmeligheter. Da kommer tankene om at du ikke kan stole på barnevernet, fordi de vil ikke fortelle alt til deg.”

Ungdom

Handlingspunkter

- **Gi tydelig informasjon:** Siden mange henvendelser og meldinger fra barnevernet kan oppleves truende er det viktig at folk får tydelig informasjon om prosessen de skal igjennom: Hva vil skje, når, hvordan og hvorfor. Enkelte av informantene opplevde at barnevernet holdt tilbake informasjon, og opptrådte på en måte som underbygget deres bekymringer. Her må målet være å gjøre prosessen forståelig og transparent, uten at det går på akkord med taushetsplikten. Å sørge for at brukerne forstår prosessen godt, og alltid gjøre det tydelig hva som er neste steg, er også vel så viktig for de andre hjelpetjenestene. De må bidra til at overgangen til barnevernet blir så "myk" som mulig.
- **Hjelp barn å forstå hva som skjer:** To av de vi snakket med fortalte at barnevernet hadde holdt tilbake mye informasjon når de var yngre, men at dialogen hadde blitt mer åpen når de ble over 16 år. Dette hadde skapt mye frustrasjon, og påvirket samarbeidet negativt. Selv om det kan ha vært gode grunner til at dette ble gjort, viser intervjuene likevel at transparens er svært viktig for barn. Om en ikke kan gi alt av informasjon må en likevel være veldig tydelig på *hvorfor* man ikke kan gjøre dette.

Tydeliggjør formålet med møter og deltakerne i dem

Hva forteller brukerne?

“Jeg gjør ingen forberedelser. Sist gang var det psykologen som nevnte at det var et møte eller noe slikt på torsdag. Men du vet kanskje ikke hva det handler om. For de kan vel ikke skrive så mye i e-post? Så jeg vet ikke hva det skal handle om. Bare at det er et samarbeidsmøte Jeg skal bare dukke opp.”

Ungdom

“Samarbeidet mellom dem har vært så som så. Jeg skjønner de har mye å gjøre, men særlig nå når det er digitalt i corona har det vært dårlig. De sa at nå har vi kontaktet Innsats Ung. Men hvem er det? Periodevis får vi ikke informasjon. (...) Folk er ikke med på hva som skjer. Det er mye på en gang. Det er litt surr rett og slett.”

Ungdom

“Vi må ha fokus på hva de ulike folkene kan gjøre for barnet mitt. Ikke bare fortelle at de kommer fra et sted (instans) og at det skal bety noe i seg selv.”

Mor

Handlingspunkter

- **Hjelp brukerne å komme forberedt:** I møter med tjenestene opplevde brukerne ofte å komme uvitende til hva møtet skulle handle om. Flere har fortalt at de ikke visste formålet med møtene de ble innkalt til, og at de heller ikke forberedte seg på noen måte. Tjenestene bør tilrettelegge for at folk kommer mest mulig forberedt. Dette kan gjøres ved å forklare formålet i invitasjonen eller en telefon i forkant, og på den måten bidra til at brukerne får satt seg inn i temaet for møtet. Bydelen har eksempelvis uro-skjema som skal hjelpe ansatte å stille forberedt til møter, men ikke noe tilsvarende for brukerne.
- **Tydeliggjør tverrfaglige møter:** I tverrfaglige møter er det ikke alltid tydelig for brukerne hvem de ulike deltakerne i er, og hvorfor de er til stede. Å ikke vite hvem du møter og hvilken rolle de har, kan virke både forvirrende og skremmende. Brukerne trenger derfor en forklaring på hvorfor eksempelvis NAV er med på et møte, selv om det er helt intuitivt for de ansatte.

2. En god tjeneste gir brukerne kontroll og eierskap



“
Jeg føler jeg selv har vært pådriveren for mange av tiltakene. Jeg har beskrevet dem selv. Jeg har ønsket meg ting og så har barnevernet møtt meg på dette (...) Jeg er veldig fornøyd med den saksbehandleren jeg har nå. Hun er på min side, og er flink på å møte meg på mine ønsker og forslag.

Foresatt

Gode tjenester inkluderer brukeren i avgjørelser og tilstreber at de til enhver tid har oversikt over og eierskap til sin egen oppfølging. Folk ønsker gjennomgående å være selvhjulpne og å gjøre ting riktig. Å anerkjenne at brukerne både er villig til - og i stand til - å bidra betydelig i sitt eget forløp er en nøkkel for å levere en god tjeneste.

Tjenestene kan gi brukerne kontroll og eierskap ved å:

- Hjelp folk til å ta eierskap til sin egen prosess
- Jevne ut maktforholdet i møter

Hjelp folk til å ta eierskap til sin egen prosess

Hva forteller brukerne?

“Det viktigste barnevernet kan gjøre for barn er å få dem til å føle seg hørt og lytte til dem. Å prøve å finne løsninger med dem. Ikke si “dette er løsningen”, slik at du føler at det du sier ikke gjelder (...) Det som er bra er at barnet føler seg inkludert. I de fleste møter føler du deg ikke inkludert. De tenker vel at du ikke er voksen, du er ikke moden. Så du bare sitter i bakgrunnen og hører hva som skjer med livet ditt.”

Ungdom

“I møtet med barnevernet spurte de ting som “hva skal vi gjøre?”. Men jeg jobber ikke i barnevernet så jeg vet ikke hva de kan gjøre. Så når de spurte meg hva vi kan gjøre, var det jo ikke så lett å svare på.”

Mor

Handlingspunkter

- **La familier finne sine egne løsninger:** Brukerne har trukket frem hvor viktig det er å definere egne oppgaver og mål, slik at de kan motivere seg for å jobbe målrettet mot dem. De har også etterspurt måter å følge egen progresjon. Eierskap til løsningene man selv skal følge opp, og forståelse for prosessen man befinner seg i, er svært viktig for å ønske å lytte til tjenestene. Derfor bør tjenestene legge til rette for akkurat dette, og sørge for at familiene opplever eierskap, mestring og motivasjon til å skape endring.
- **Veiled brukermedvirkningen:** Selv om brukerne skal være deltakere i sin egen prosess, er det likevel svært viktig at tjenestene veileder og hjelper brukerne gjennom møtene med dem. Spørsmål som “hva trenger du hjelp til” eller “hva har du behov for” er vanskelig å svare på om du ikke kjenner systemet. Å tilrettelegge for brukermedvirkning, samtidig som en gir brukerne trygghet på at tjenesten tar et overordnet ansvar over tiltak, møter og prosessen, er viktig.

Jevn ut maktforholdet

Hva forteller brukerne?

“Når man sitter i disse møtene, med alle instanser, så føler man seg alene uansett, fordi alle instansene jobber for seg selv og sitt beste. Man tenker selv at der sitter de med sin utdanning, og der sitter du som mor (...) jeg kommer som meg selv, det gjør ikke de andre, de kommer som roller. I invitasjonen og i referat, der står jeg som “mor” og de andre er “seniorrådgiver i det og det”. Man føler seg veldig liten (...)

Mor

“Barnevernet er to personer, så man føler seg angrepet. To mot en. Det er et veldig lukket rom. hvordan skal jeg forsvare meg selv, det er en veldig ubehagelig følelse (...) Det oppleves dårlig gjort at de møter to og jeg en“

Far

Det burde vært slik at du kunne tatt med en venn i møter, eller broren min eller en voksen du stoler på. Alle barn har voksne de stoler på. Da blir det ikke deg mot barnevernet (..) Du trenger en voksen spokesman - da blir barnet trygt. Jeg hadde tatt med skolerådgiveren. Hun kjente meg, og så hvordan jeg hadde det.

Ungdom

Handlingspunkter

- **Gjør møtene jevnbyrdige:** I møter med tjenestene har deltakerne opplevd situasjoner hvor de har blitt overkjørt, eller følt at seg "små" i møte med tjenesten. I intervjuene har de trukket frem ting som hvordan man er plassert i møter, hvordan en presenterer seg og at de ønsker at man unngår å bruke unødvendige fremmedord. Det vil alltid være et ujevnt maktforhold mellom barnevernet og brukerne, men vi ser at om dette kan jevnnes ut vil det gjøre det enklere for brukerne å delta aktivt i møtene. Det er derfor avgjørende at tjenestene legger til rette for så rettferdige og jevnbyrdige møter som mulig.
- **Inviter en tillitsperson:** Gjennom intervjuene kom det også frem at for å motvirke den skjeve maktbalansen, så ønsket noen å ha med seg en ekstern tillitsperson, som en onkel, venn eller fotballtrener. Gitt at tjenestene tidvis møter familiene, barn og ungdommer med flere representanter tilstede, vil det være både nyttig og betimelig å svare på dette behovet.

3.

En god tjeneste har ikke blindveier

Det var det største problemet: At når de sa at de skulle gjøre noe, så sa de "vi skal se på det". Fem måneder etterpå så spør jeg igjen. Ingenting skjer. Fem måneder til så spør jeg igjen. Det ble bare surr. Skal du love noe og har en deadline, så vis at du lytter til barnet. Om du ikke holder det du lover så tenker barnet at det ikke er noen vits.

Ungdom



En tjeneste skal lede alle brukere til et klart resultat, uavhengig av om brukeren er kvalifisert eller egnet til å bruke tjenesten. Ingen brukere skal bli etterlatt eller strandet i en tjeneste uten å vite hvordan de skal fortsette.

Tjenestene kan forhindre blindveier ved å:

- Sikre at avtaler og oppgaver blir fulgt opp
- Unngå at brukerne må gjenta steg i prosessen

Sørg for at avtaler og oppgaver blir fulgt opp

Hva forteller brukerne?

"Regelen ble skrevet opp, men det var opp til hver enkelt å følge opp dette. Det var ingen sjekket på hvordan det går. Vi bare satt opp noen regler og så er de der bare. Det bare forsvant liksom. Det er dumt, for det var et veldig ubehagelig møte. Det kostet mye og vi var tydelig og direkte. Men det er kanskje sånn det er. Barnevernet kan ikke følge opp alt.

Ungdom

Du begynner bare på nytt. Du vet at det ikke funker. Hva med et evalueringsmøte. Har bare fått en oppsummering av andre. Jeg har kommet med mange ideer om hva som kan gjøres - men det skjer ingenting.

Far

Jeg opplever samarbeidsmøtene som veldig strukturerte. Vi har et kort møte med (aktør) først, hva skal vi gjennom, hva er formålet. Så starter de (møtet) med å si "vi har bare en time, vi skal gjennom dette og dette". Det er bra med struktur.

Mor

Handlingspunkter

- **Sørg for at møter kommer i mål:** Flere av dem vi har møtt har uttrykt frustrasjon over avtaler som ikke blir fulgt opp. Dette har vært knyttet til tiltaksplaner og oppfølging av samarbeidsmøter, men også til mer "uformelle avtaler" som er gjort muntlig på telefon eller i møter med Barnevernet. Dette kan løses med gode rutiner for målsetting og fordeling av ansvar for tiltak, men det krever også en bevisstgjøring av hvor demotiverende det er for deltakerne i disse møtene å bruke tid og krefter på samtaler og "løsninger" som ikke går noe sted. I tillegg peker det på viktigheten av å bruke tiltaksplanen aktivt og bidra til at brukerne skjønner verdien av denne.
- **Synliggjør progresjon:** Gjennom intervjuene kom det også frem at når familiene står i vanskelige situasjoner er opplevelsen av at ting blir bedre, og at prosessen går fremover, svært viktig. Det handler om at familiene ser progresjon gjennom å beskrive hva de har oppnådd, hva de er fornøyde med, og at man samler seg rundt de "små seirene" i hverdagen. Tjenestene gjør klokt i å bygge opp under slike seire for å opprettholde og fornye motivasjonen til løsningene og prosessen.

Unngå at brukerne må gjenta steg i prosessen

Hva forteller brukerne?

De må snakke sammen, så en ikke gjør ting på nytt. BUP gjør et intervju, så kommer barnevernet og gjør det samme intervjuet. Det er ikke rart at barna blir dritt lei.

Far

Barnevernet stiller de samme spørsmålene om og om igjen. Tror de stilte samme spørsmål seks-syv ganger. De var åpenbart ikke fornøyde med svaret de fikk.

Ungdom

Jeg føler det blir veldig bortkastet når det ikke er fremdrift. Man må kunne se progresjonen: At nå begynner det å bli grønt, nå er vi i ferd med å fikse noe. Må ha noe som kan styres, som jeg kan kommentere og spille inn underveis. De må ha et styringssystem. Hva var vitsen med alle disse samtalene når jeg ikke sitter igjen med noe. De kan ikke avslutte uten en konklusjon - du opplever at du bare har kastet bort tid.

Far

Handlingspunkter

- **Unngå gjentakelser:** Å måtte gjenfortelle ting flere ganger, eller gjenta prosedyrer som oppleves identiske er belastende. Ulike faggrupper vil være involvert i ulike deler av forløpet, og vil gjerne ha behov for å kartlegge på nytt. For brukerne er det like fullt frustrerende å måtte si og gjøre ting mange ganger. Gjentakelser kan også gi en opplevelse av at ulike aktører kun tar ansvar for sin “silo”, men at ingen har kontroll på helheten. Samlet understreker det viktigheten av å jobbe med informasjonsflyt mellom instanser, og å sikre samtykke fra brukerne som muliggjør dette.
- **Forstå viktigheten av enkeltpersoner i tjenestene:** Brukerne forholder seg til mennesker, ikke instanser. Både positive og negative erfaringer blir oftest knytt til enkeltpersoner. Alle vi møtte hadde vært i kontakt med flere saksbehandlere, og de fleste hadde en historie om enkeltpersoner som de hadde fått en særlig god relasjon til. At hjelpen er personavhengig har to nærliggende konsekvenser. For det første kan en anerkjenne at tjenesten krever tett individuell oppfølging, og at en bør unngå utskiftning av kontaktperson. Samtidig bør en motvirke personavhengighet, eksempelvis økt bruk av Stafettlogg og flere faste møtepunkt mellom nøkkelpersoner i de ulike tjenestene.

4. En god tjeneste er lett å komme i kontakt med

Ung Arena har hjulpet meg masse. Det er ikke så uptight som BUP. De har drop-in, så om jeg har en dårlig dag kan jeg bare stikke innom. Det er mye mer tilgjengelig. Det er noe helt annet enn BUP. Det tar lang tid å få time og du får store forventninger. Det føles viktig. Men det blir jo som alt annet preget av dagsformen din.

Ungdom



Tjenesten må kunne bli funnet av en bruker uten forkunnskaper om oppgaven de ønsker utført. Den må også være tilgjengelig for alle som trenger å bruke den, uavhengig av omstendigheter, forutsetninger eller evner. Ingen bør bli ekskludert fra en tjenesten på bakgrunn av hvem de er, hva de kan eller hva de har tilgang til.

Tjenestene blir lett å komme i kontakt med ved å:

- Redusere terskelen for å ta kontakt
- Tilrettelegge for at alle brukere får like muligheter for

Redusere terskelen for å ta kontakt

Hva forteller brukerne?

Jeg synes barnevernet var vanskelig å ta kontakt med. Det er vanskelig å skjønne når hun var på jobb. Jeg hadde telefonnummeret hennes, men det er jo mange barn som er usikre, så det er vanskelig å ta kontakt. Du trenger tydelige rammer for hvem en kan kontakte og når. Sånne rammer er veldig viktige fordi du er så usikker.”

Ungdom

Det var egentlig behov for bvt tidlig på barneskolen. Jeg var jo veldig nedfor på barneskolen. Noen burde tatt meg til side og spurt meg. Ingen gjorde det. Du føler deg shit og vil at noen skal legge merke til det og spørre, men ingen gjør det.

Ungdom

Handlingspunkter

- **Lær av lavterskeltilbud:** Noen av ungdommene hadde selv tatt kontakt med tjenestene gjennom skolen/skolehelsetjenesten for å få hjelp. At veien til hjelp er kort er alltid et mål for tjenestene. Tilbakemeldingene viser viktigheten av å senke terskelen for å ta kontakt med hjelpetjenestene, og da særlig på skolen. Ung Arena har blitt omtalt positivt i samtale, nettopp fordi det er et tilgjengelig lavterskeltilbud. Samtidig synliggjør det behovet for Uro-satsingen i bydelen, som har som mål at det skal bli enkelt for tjenestene å håndtere bekymringer rundt barn og familier.
- **Veilede og rådggi andre tjenester:** I intervjuene kom det frem at ungdommer skulle gjerne sett at barnevernet kom inn tidligere i prosessen, men at saken stoppet opp hos for eksempel kontaktlæreren. Å identifisere faresignaler og ta opp bekymringer, og handle ut fra det tidlig er et ansvar som alle tjenester har. Her kan barnevernet bidra positivt ved å gjøre seg mer tilgjengelig. De kan bidra med veiledning om når en bør kontakte barnevernet, hvordan kontakte, hva barnevernet kan bidra med og hvordan den videre prosessen vil være ved kontakt.

Tilrettelegge for at alle brukere får like muligheter

Hva forteller brukerne?

Vanskelig for moren min å forstå at jeg som er født i Norge kan ha det dårlig. Føler psykologer i Norge bør bli bedre på å håndtere utenlandske foreldre, og vise dem at barna deres ikke nødvendigvis har det bare bra i Norge.

Ungdom

Mamma har bodd her i snart 30 år - hun kan godt norsk, men kan ikke så godt fagbegreper og slikt. Blir jo en del av problemet.

Ungdom

Selv om jeg hadde god kjemi med han, trenger jeg ikke at de jeg møter har muslimsk bakgrunn. Jeg trenger bare en som lytter og tar meg seriøst. En som ikke sier "du er ikke voksen". Men det er fint at de forstår hvor du kommer fra, så du blir akseptert.

Ungdom

Handlingspunkter

- **Lag en egen plan for hvordan å involvere foreldre med svake norsk samfunns- og språkferdigheter:** I intervjuene med ungdommer med utenlandsk bakgrunn fortalte alle om svært konfliktfylte hjemmesituasjoner, men uttrykte også stor forståelse for foreldrenes perspektiv og kulturforskjellene de ikke klarte å navigere. I møter med tjenestene strakk frustrasjonene seg fra at foreldrene ikke forstod møtet, til at hjemmesituasjonen ble verre i etterkant av møtet.
- **Benytt flerkulturelle brukere som selve lakmustesten for hva en god tjeneste er:** I en bydel som Søndre Nordstrand med en stor flerkulturell befolkning er det spesielt viktig at tjenestene klarer å være tilpasset alle. Dette understreker prinsippene for en god tjeneste - at den forklarer formålet tydelig; at den gir brukerne kontroll; at den ikke har blindveier; at den er lett å komme i kontakt med - selv for dem med en annen etnisk bakgrunn.

Del 4:

Gode møter for alle

Gode møter for alle: Et forslag til hvordan tjenestene kan bli mer brukervennlige

I denne delen av rapporten presenterer vi noen tilnærminger og verktøy som vil kunne bidra til å forbedre dagens situasjon. Samlet sett handler våre forslag om å forbedre møtene mellom tjenestene og innbyggerne, fra måten man gjennomfører disse møtene, til hvilke holdninger man har i dem.

Det er ingen tvil om at innbyggerne er selv eksperter på egen hverdag og som vet hvor skoen trykker. Derfor bør en alltid inkluderer dem i avgjørelser og tilstreber at de til enhver tid har oversikt over og eierskap til sin egen oppfølging. Dette er utgangspunktet for “Gode møter for alle”. Helt enkelt er det en struktur for møtegjennomføring, med tilhørende hjelpeverktøy.



Det skal bidra til:

- En felles tilnærming for møter med brukerne.
- En enkel og åpen struktur som kan brukes både i alt fra Uro-møter til tverrfaglige samarbeidsmøter.
- Rammer for å være kreative rundt hva som er et godt tilbud for bruker.
- At brukere føler seg hørt, forstått og respektert i møtet med tjenesten, uavhengig hvilken etnisk bakgrunn og religion de har.

Hvordan kan “Bedre møter for alle” gjøre tjenestene mer brukervennlige?

Brukerperspektivet:

I intervjuene ble gjerne konflikter og dårlig samarbeid forklart med en opplevelse av å ikke bli anerkjent og lyttet til. Om en ikke opplever å delta i utformingen av eget tilbud eller eier sine egne mål, blir fort tjenestenes innspill mottatt negativt. Dette gjelder uavhengig av hvilken hjelpetjeneste man er i kontakt med. Å tilrettelegge møtepunkter på en måte som lar folk delta mer i utformingen av eget tilbud, vil kunne gi mer kontroll over beslutninger og tiltak. Det vil også kunne gjøre folk mer motivert for både endring og et positivt samarbeid med tjenestene.

Tjenesteperspektivet:

Om tjenestene har felles kriterier for hvordan en møter - og samarbeider med - innbyggerne, kan det bidra til likere oppfølging av brukerne, samt at det kan senke terskelen for å involvere andre instanser i møtene.

Hva forteller brukerne?

“Jeg snakker ikke mye i disse møtene. Det er litt vanskelig når det blir så mye folk. Det er kanskje BUP som har litt styringen tror jeg... jeg skjønner ikke helt hvordan møtene fungerer. Det er ingen som leder møter slik jeg har opplevd det. Men jeg føler at BUP er flinke til å snakke mye. De er de mest strukturerte, så de tar styringen. De har sikkert en liten agenda i hodet sitt. De har litt styring. Men det er ikke noen utnevnt”

Ungdom (om samarbeidsmøter)

“Du må prøve å finne løsninger med barna. Ikke si “dette er løsningen”. Ellers så føler du at det jeg sier ikke gjelder.”

Ungdom

Det viktige er at barnet får frem sin virkelighet, og få lærer og familie til å se perspektivet til barnet. Da kan man enklere spørre: “Hva tenker du at kan gjøre dette bedre?”

Mor

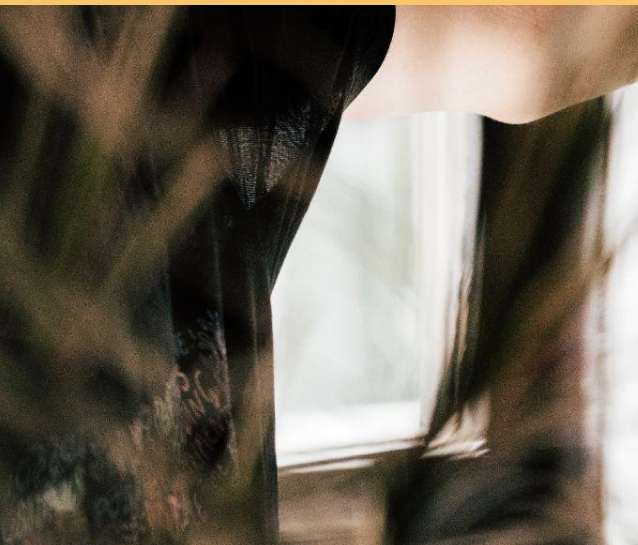
Tilnærming

til å avholde gode møter



Gode samarbeidsmøter krever at man tenker igjennom hvordan de skal avholdes, hvilken rolle man påtar seg i dem, og verdiene man ønsker å arbeide for og etter. I dette delkapittelet presenterer vi et forslag til hvordan man bør tilnærme seg disse samarbeidsmøtene, fordelt i fire aspekter:

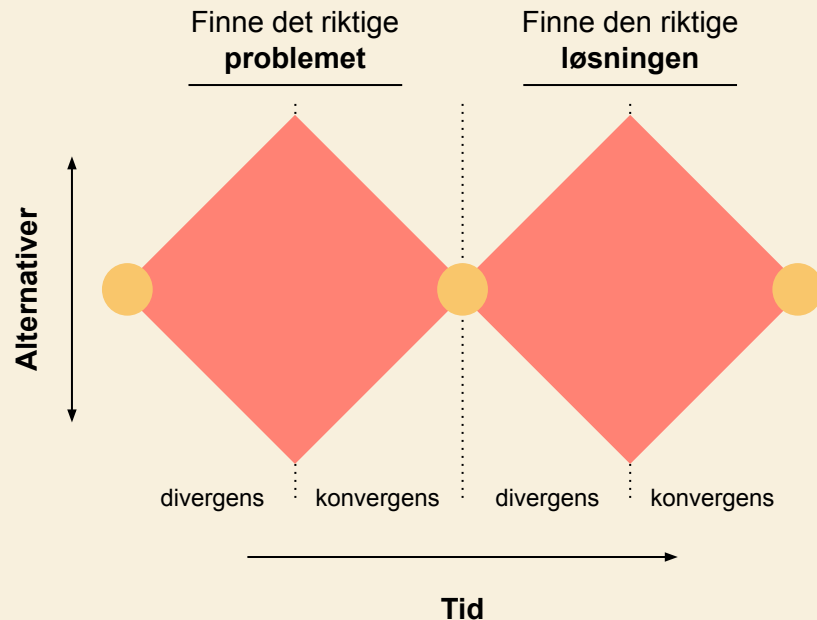
- Den doble diamanten
- Innbyggermøter som workshop
- Møteverdier
- Møtekarakterer



Tilnærming - Den doble diamanten

Helt overordnet følger de fleste utviklingsprosesser den samme logikken. Først må du definere et problem å løse, og så må du finne den rette løsningen på problemet. Det betyr at du bytter mellom å divergere og konvergere: Divergent tenkning er karakterisert ved at du utvider mulighetene. Det kan være mulige problemer eller mulige løsninger. Når du utvider blir alternativene mer varierte, og du får mer å velge fra. Konvergent tenkning dreier seg om å finne det riktige alternativet ut fra gitte kriterier for hva som er mest hensiktsmessig.

Målet er å invitere innbyggerne inn i denne prosessen på lik linje med fagpersonene. Både ved å få deres perspektiv på hva som er problemer og mulige løsninger, og for å prioritere hva som skal løses og hvordan.

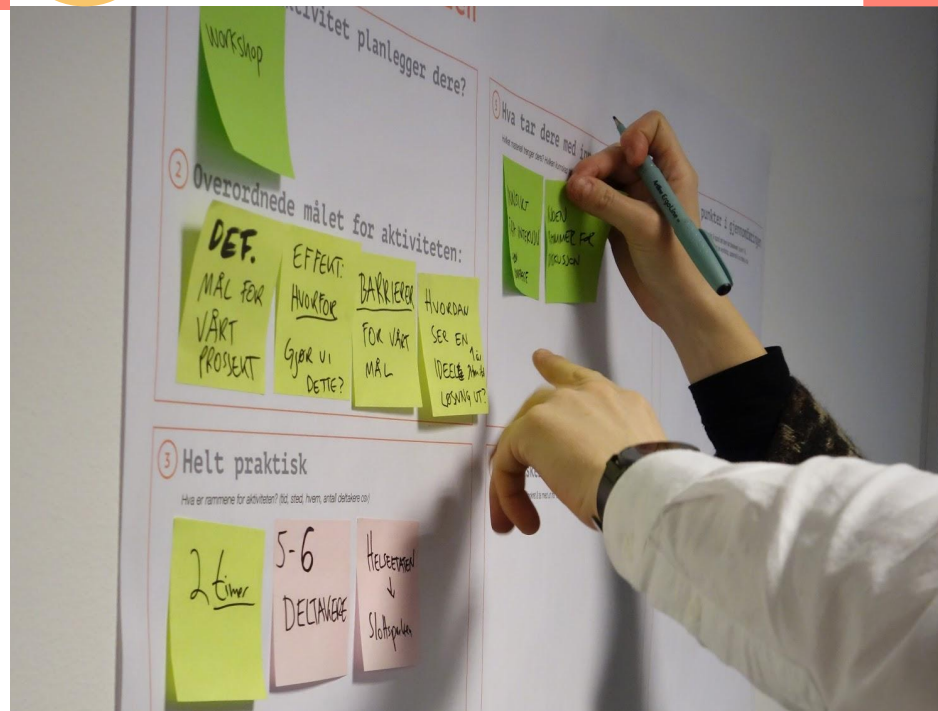


Den doble diamanten er et mye brukt rammeverk for å jobbe med innovasjon, [hentet fra British Design Council](https://www.britishdesigncouncil.co.uk/).

Tilnærming - Innbyggermøter som workshop

En workshop er kort og godt når du samler en gruppe mennesker for å jobbe strukturert med godt fasiliterte oppgaver innenfor en satt tidsramme. Dette er overførbart til møter hvor en sammen med brukere skal finne en løsning på deres utfordringer. De fleste workshopper har de samme “byggesteinene” (SVSF):

- **Samle:** Først samler du informasjon om utfordringsbildet. Målet er å samle alt som er relevant, og synliggjøre dette for deltakerne, f.eks. på en tavle (*divergere*).
- **Velge:** Det er alltid hensiktsmessig å jobbe med en ting om gangen. Derfor må en prioriterer hva dette skal være. Dette skaper aksept for en retning og felles fokus videre (*konvergere*).
- **Skape:** Når alle er enige om hvilket problem en skal løse, kan en skape løsninger. Her er det lurt å fokusere på kvantitet, og å være åpen for alle typer forslag. Målet er å være kreative rundt hva som er et godt tilbud for bruker (*divergere*).
- **Forplikte:** Om ingen gjør noe konkret på bakgrunn av det dere har gjort, har arbeidet vært meningsløst. Før dere avslutter må dere forplikte dere til en eller flere løsninger, og legge en konkret plan for hva som er neste steg (*konvergere*).



Tilnærming - Møteverdier

Tanken er at “Gode møter for alle” er en fleksibel tilnærming. En kan følge strukturen strengt, eller en kan tilpasse den og bruke deler ved behov. På denne måten blir den mer anvendelig for ulike typer av innbyggermøter. Det er likevel noen verdier som ligger til grunn for tilnærmingen:

- Ingen kommer til et møte med fasiten. Vi skal utvikle løsningene sammen.
- Ingen endrer seg om de ikke ønsker det selv, derfor må innbyggerne alltid ha det siste ordet.
- Bygge på hverandres forslag - prøv å si “ja, og..” ikke “ja, men”.
- Vær åpen for alternative løsninger. Selv om et forslag virker urealistisk kan det gi inspirasjon til andre ideer.

Post-it kan bidra:



Post-its kan bidra til at møtet skjer på brukernes premisser:

- Post-its er en måte å synliggjøre det som blir sagt, og gjør samtalen mer håndfast.
- Post-it hjelper deg med å sikre at alles meninger og ideer blir hørt.
- Post-it er alle like store. Det ene er ikke viktigere enn det andre.
- Post-its er lett å bruke for alle.
- Post-its kan flyttes rundt. Ingenting er endelig.

Time-timer kan bidra:

Tiden kan forsvinne fort i slike møter. De dreier seg gjerne om tema som ikke kan bli aldri helt vil bli ferdig diskutert, og det er vanskelig å avbryte folk som har mye på hjertet. En [Time-timer](#) er et enkelt verktøy som synliggjør tiden for alle i møtet. Samtidig gjør den det enkelt for møteleder å dele opp tiden i møtebolker. Time-timer er en integrert del av Google sin populære design-sprint-metodologi, nettopp fordi den sørger for struktur og fremdrift i møtene.



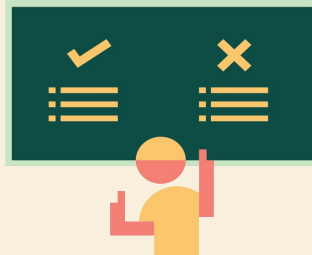
Tilnærming - Møtekarakterer

Det er mange måter å starte, holde og avslutte en samtale på. I møtene mellom innbyggere og tjenestene ser vi at opplevelsen av disse møtene ofte defineres av fremtoningen til møtelederen. Vi har definert fire karakterer som man ofte inntar i møter, og som har sin egen effekt på de andre deltakerne og prosessen man befinner seg i.

Disse karakterene er ment for å hjelpe deg som deltar eller leder et møte å bli bevisst din rolle i møtet, og om du promoterer eller motvirker nytenking og samarbeid blant de andre deltakerne.

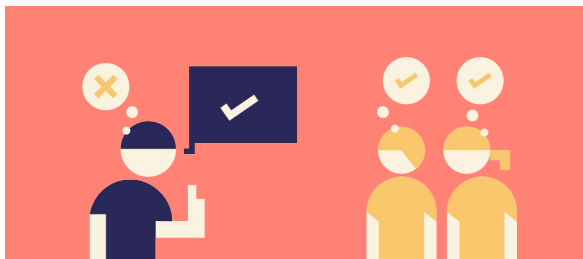
Møtekarakterene bygger på:

- ❖ [Adam Grant: Think Again: The Power of Knowing What You Don't Know](#)



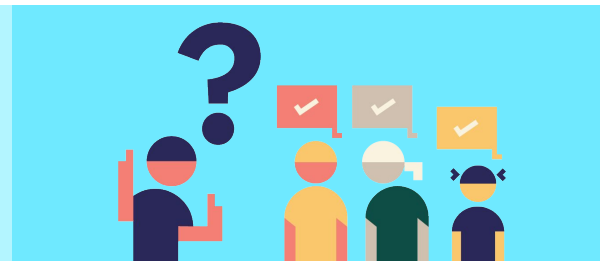
Den byråkratiske er fokusert på prosessen og de etablerte reglene, og ønsker ikke å styre bort fra det som har blitt gjort før. Slike møter kommer sjeldent frem til noe nytt.

Den prekende er bare interessert i sin egen sannhet. Ved å ikke ønske å lytte til andre møtedeltakere sine synspunkt blir møtet veldig ensidig.



Den politiske sitt hovedmål er å komme til enighet med deltakerne, og vil gjøre det den kan for å tilpasse seg og sine utsagn det den tror de andre ønsker å høre.

Den utforskende ønsker å avdekke perspektivene til møtedeltakerne ved å lytte til deres erfaringer og forslag. På denne måten søker de løsninger som er forankret i en felles virkelighetsforståelse.



Verktøy

for å gjennomføre gode møter for alle



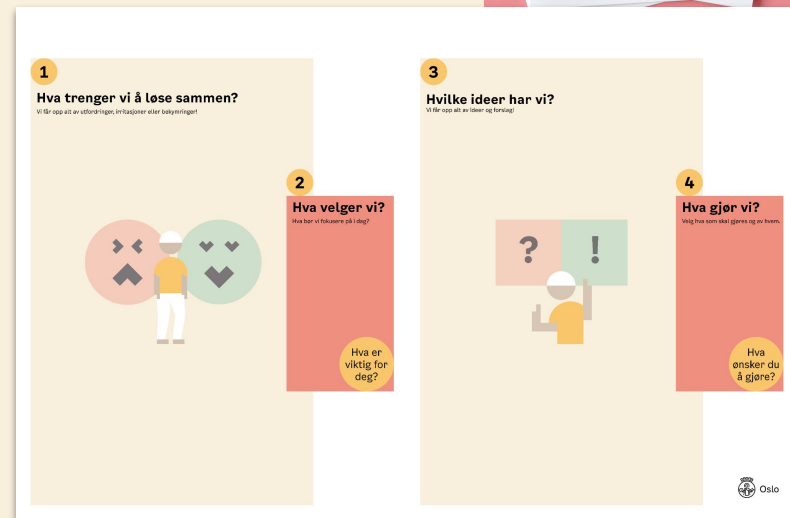
For å gjøre det enklere å følge prinsippene for gode møter har vi utarbeidet noen støtteverktøy som skal gjøre det enklere. Verktøyene kan enten følges punkt for punkt sammen med familien, eller mer som visuell steg-for-steg fremstillinger som møteholder kan bruke for å planlegge møtet i forkant.

Målet med verktøyene er at i møtene med familier får man drøftet bekymringer sammen, og i felleskap avdekke konkrete løsninger som alle har tiltro til.

Verktøy - Møteplakat

Plakaten er et hjelpemiddel som skal gjøre det enkelt å følge møtestrukturen. Tanken er at møteleder deler ut post-its til deltakerne for å fylle ut og henge på de ulike delene av plakaten. Om ikke alle deltakerne er komfortable med å skrive kan møteleder notere ned innspillene deres. På denne måten kan alle delta likeverdig i diskusjonen, og alle har det samme helhetsbilde av forslag og prioriteringer.

Selv om det er utformet som en plakater kan den i prinsippet printes ut i A3/A4 og jobbes med i fellesskapet rundt et bord. Strukturen er så enkelt at "plakaten" selvsagt kan klargjøres for hånd på en whiteboard.



Last ned PDF

Verktøy - Guide til møteleder

Guiden er en mer utfyllende beskrivelse for hvordan du kan gjennomføre et møte. Den følger samme struktur som plakaten. I tillegg gir den gode tips til hvordan du starter møtet, prioriterer mellom løsninger og involverer brukerne på en god måte.



Last ned PDF

Verktøy - Møtestøtte

Møtestøtte-kortene skal bidra til bedre møtegjennomføring. De gir gode råd til hvordan en kan håndtere de viktige oppgaver og utfordringer i møter med brukerne.

Kortene er selvforklarende. De kan være tilgjengelig på alle møterom, og brukes ved behov.



Verktøy - Møteinvitasjoner

En forutsetning for gode møter er at brukerne kommer godt forberedt. Derfor har vi laget et forslag til hvordan møteinvitasjoner kan utformes (blått skjema). Hensikten er:

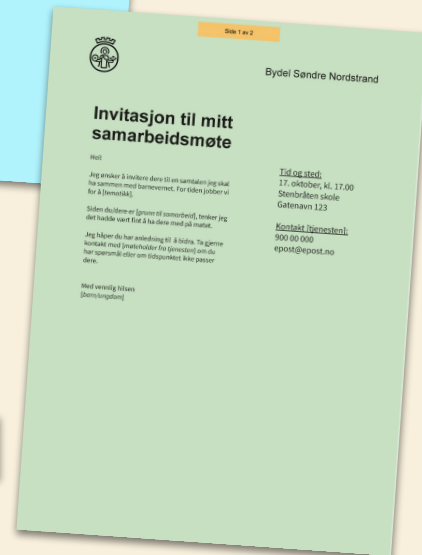
- **Klarspråk:** Skrive enklere og mer personlig (jeg-form). Tydeliggjøre tid, sted og kontakt.
- **Selvrefleksjon:** Oppmuntre til at brukerne reflekterer rundt hva de vil ha ut av møtet. I dag gir “[uro-skjemaet](#)” de ansatte mulighet til å komme forberedt til møtet. En invitasjon bør gi innbyggerne samme mulighet.

Det grønne skjemaet er tenkt brukt for å invitere inn andre instanser inn til tverrfaglige møter. Hensikten er:

- **Motivasjon og empati:** At invitasjonen kommer fra brukeren selv og ikke en annen tjeneste vil føre til at den ansatte blir mer motivert for å delta.
- **Selvrefleksjon:** At den ansatte fra samarbeids-tjeneste også får mulighet til å forberede seg til møtet.



Last ned PDF



Last ned PDF

Testing med arbeidsgruppen

For å vite om en løsning vil fungere, er vi nødt til å teste den og innhente tilbakemeldinger fra de som skal tilby løsningen og de som skal motta den. Målet er å forstå hvordan brukere vil interagere med og reagere på løsningen i praksis og basert på dette forbedre løsningen, helt til løsningen tilfredstiller de behovene som den prøver å imøtekomme. Under presenterer vi sentrale lærdommer fra de første rundene.

Styrker:

- Det visuelt gjør det mindre skremmende.
- Gjør mye av det fra før, men ingen felles mal/ prosess (men det krever øving).
- Tydeliggjør møteleder - noen ganger uavklart.
- Gir mulighet for avsjekk underveis, for å se om folk forstår det riktig.
- Vil underbygge det likeverdige og øke medvirkning.
- Det er et format hvor det vil være mulig å ha med seg en tillitsperson.
- I dag er beslutninger basert på "prat i møter". Kan være vanskelig å se hvorvidt brukerne er med å bestemmer. Dette synliggjør det og tydeliggjør konkrete tema som vi sammen skal fokusere på i det møtet og som skal følges opp.

Ulike utkast ble testet digitalt på arbeidsgruppen i prosjektet. De identifiserte styrker og svakheter med forslagene.

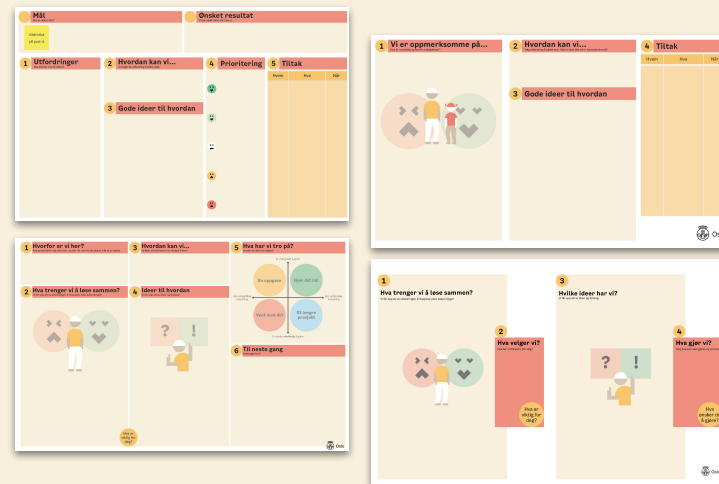


Svakheter:

- For uavklart hvordan det forholder seg til referat og dokumentasjonsplikt.
- Ligger tett opp til stafettlogg - hvordan hindre at det går i beina på hverandre?
- "Enda noe nytt?" Om en opplever at ting fungerer greit i dag, vil en ikke se behovet for dette. Må i så fall selges inn som noe som forenkler jobbhverdagen.
- Vil kunne være vanskelig å bruke for de mest sårbare gruppene.
- Post-it vil føles unaturlig for noen. Bør gi frihet til å bruke det som en vil.
- Skeptisk på å velge ut enkelt-tema å jobbe med. Man er nødt til å løse mye i slike møter. Særlig i de tverrfaglige møtene.

Endringer etter testing

- **Mer fleksibelt:** Det bør ikke være avhengig av utstyr eller rommets utforming. Derfor bør det være mindre avhengig av plakaten eller bruk av post-it. Det sentrale er den overordnede tilnærmingen og verdiene det bygger på.
- **Utvide:** Ha det i ulike format, for at det skal kunne brukes mer fleksibelt. Tilføre møtestøtte-kortene som kan gjøre det mer anvendelig i ulike typer møter.
- **Forenkle:** Ha færre steg. Unngå elementer som kan virke forvirrende for enkelte brukere (prioriteringsmatrise, tiltakstabell).



Vi utformet ulike forslag basert på tilbakemeldingene fra arbeidsgruppen.



Møtestøtte-kortene ble laget ut fra et ønske om å gjøre tilnærmingen enklere og mer tilgjengelige.

Oppsummering

Oppsummert: Innsiktene fra “Brukerreiser familier med barnevernssaker”

En god tjeneste forklarer formålet tydelig

- I første møte med barneverntjenesten er det mange familier som er redde for barneverntjenesten og vet lite eller ingenting om hva tjenesten er det til. Det anbefales at barneverntjenesten jobber videre med gjør seg mer kjent blant innbyggere i bydelen. Noe som kan ha en positivt påvirkning overfor egen omdømme.
- Tjenestene må jobbe for å fremsnakke hverandre
- De ansatte trenger rutiner og verktøy for å skape gode møter som fremmer trygghet og tillit.
- Reduser bekymring gjennom å gi tydelig informasjon, og ved å også hjelpe barn å forstå hva som skjer.
- Formålet med møter trenger å bli bedre forklart både før og under møtet.
- Tverrfaglige møter trenger å bedre redegjøre for rollen og funksjonen til de eksterne tjenestene som deltar.

En god tjeneste gir brukerne kontroll og eierskap

- Tjenestene bør veilede brukerne deres til å utforme sine egne løsninger.
- Innbyggerne etterspør møter der de føler seg gjenværdige med de andre deltakern. En måte å oppnå dette på kan være at brukerne kan ta med seg en tillitsperson i møtet.

En god tjeneste har ingen blindveier

- Innbyggerne etterspør mer strukturerte møter, samt en enklere måte følge progresjonen av prosessen man befinner seg i, samt tiltakene man skal følge.
- Når innbyggere må gjenta seg tvers av møter og til ulike tjenester oppleves dette som at tjenestene ikke kommuniserer med hverandre.
- Innbyggerne forholder seg ikke like mye til “tjenester” som til enkeltpersoner, og tjenestene trenger å være bevisste av hvor viktige disse personene blir for innbyggerne.

En god tjeneste er lett å komme i kontakt med

- Lavterskeltilbud oppleves som mye mer imøtekommende og lite problematiske å komme i kontakt med, dette gjør tjenesten lurt i å lære av. Flere innbyggere ønsker at barneverntjenesten er mer tilgjengelig og enklere å komme i kontakt med. Det gjelder for eks. å kunne snakke med sin kontaktperson når man har behov for det, samt å finne tilgjengelig informasjon på nettet.
- Barnevernet kan bidra til at andre tjenester vet *når* og *hvordan* en kontakter barnevernet, og hva det innebærer.
- Mange av innbyggerne i bydelen har flerkulturell bakgrunn, og tjenestene bør tilpasse seg dette i planlegging og utformingen av møtene med dem.

Veien videre

Historiene fra de som har møtt barneverntjenestene viser at det er rom for å bli mer brukerrettet. Vi håper innsiktene som er presentert kan være til inspirasjon for det videre arbeidet for å forbedre barneverntjenesten og de tilstøtende hjelpetjenestene. Vi har også sett at de ansatte i hjelpetjenestene er bevisste viktigheten av tidlig intervensjon og bedre samarbeid med hverandre. Tjenestekartet vil være et godt verktøy i den videre prosessen med å få til dette.

Vi har valgt å fokusere særlig på møtene med brukerne, og hvordan disse kan bli bedre. Dette baserer seg tilbakemeldinger om bl.a. hvor viktig det er for brukerne å oppleve progresjon i saken sin, føle at de blir lyttet til i møtene med hjelpetjenestene, og kjenne at de eier sin egen prosess. Møteverktøyet som er presentert her er ikke ferdig til å bli implementert. Det er en samling prinsipper, arbeidsmåter og verktøy som samlet sett kan bidra til at møter i større grad skjer med brukerne i sentrum. Skal de tas i bruk kreves det at tjenesten tilpasser de til sin egen arbeidshverdag. Om en ønsker å jobbe videre med dette anbefaler vi å gjøre det i tett dialog med brukerne, da dette øker sjansen for at en skaper noe som har reell verdi for dem.





Oslo

Bydel Søndre Nordstrand
Områdesatsingene i Oslo
Oslo sør-satsingen

ComteBureau[•]

comte.no