



Oslo

Bosetting av personer med sikkerhetsproblematikk i egne boliger

«Sammen om bolig»; et innovasjonsprosjekt
utarbeidet av seks bydeler i Oslo



Takk til bidragsytere:

Svanhild Sønsteby, Lovisenberg sykehus, har skrevet kapittelet om Spesialisthelse-tjenesten og samarbeid.

Jan Clemens Christensen, erfaringskonsulent, har skrevet tekst om brukermedvirkning og erfaringskonsulenter, samt gitt tilbakemelding på manus.

Katrine Mauseth Woll, førstelektor ved VID, har gitt tilbakemelding på manus.

Erlend Rinke Maagerø-Bangstad, phd USN og Oslo kommune, har gitt innspill til temaene om avmakt og sikkerhetsrisiko.

Stål Kapstø Bjørkly, professor ved Høgskolen i Molde, har gitt tilbakemelding på kapittelet om sikkerhet.

Marit Reitan Bø, kommunikasjonsrådgiver i Velferdsetaten, har utarbeidet illustrasjonene Veien til eget hjem og Anbefalt organisering.

Maria Nørregaard, tjenestedesigner i Oslo kommune, har laget førsteutkastet til illustrasjonen Veien til eget hjem og gitt innspill til boken.

Ingelin Westeren, spesialkonsulent i Velferdsetaten, har gitt innspill på Klar språk.

Liz Palm, kommunikasjonsrådgiver i Velferdsetaten, har gitt innspill til bildebruk.

Innhold

Innledning 03

Målgruppen 06

DEL 1 – Organisering →

Anbefalt organisering 08

Nærmere om teamet og teamleder 10

DEL 2 – Utførelse →

Veien til eget hjem 12

Gode råd og tips til oppfølging 17

Sikkerhetsrutiner ved hjemmebesøk 20

DEL 3 – Bakgrunnskunnskap →

Møte med bruker

Relasjonsbygging 24

De ansatte – kompetanse og egnethet 28

Sikkerhet 31

Rammer

Boligen 35

Spesialisthelsetjenesten og samarbeid 39

Aktiviteter 41

Innledning

Prosjekt «Sammen om bolig», tidligere «Vanskelig bosettbare», er et samarbeid mellom seks bydeler: Alna, Gamle Oslo, Grünerløkka, Grorud, St. Hanshaugen og Stovner. «Sammen om bolig» hadde oppstart i 2015 og avsluttes i 2020. Velferdsetaten er samarbeidspartner. Vi følger forskes av Fafo. Midler er innvilget fra Fylkesmannen og Forskningsrådet.

Utgangspunktet for igangsettelse var knapphet på egnede boliger og fokus på spisset og tverrfaglig samarbeid rundt en utfordrende gruppe brukere med omfattende hjelpebehov. Målgruppen kan være svært kostnadskrevende og vi

ville se på om det var mulig å kunne tilby egnede bolig- og tjenestetilbud i egne bydeler fremfor å benytte kjøpsplasser i og utenfor kommunegrenser. Prosjektets opprinnelige navn, «Vanskelig bosettbare», var for å illustrere at målgruppen er utfordrende å bosette. Grunnet fare for stigma endret vi navnet til «Sammen om bolig», som skal illustrere viktigheten av samarbeid og samhandling på tvers av tjenester.

Vi har erfart at målgruppen kan leve svært ustabile liv, både med hensyn til livsførsel, bolig, sykdomsbilde og rusbruk. Vi har imidlertid sett at egnet bolig med riktig tjenestetilbud kan gi

stabilitet og gode liv. Dette igjen har, for enkelte, ført til færre innleggelser på institusjoner, færre psykoser og utageringer og mindre ressursbruk for både stat og kommune.

Gjennom prosjektperioden ser vi at det kan være vanskelig å få til direkte kostnadsbesparende bolig- og tjenestetilbud til målgruppen. Likevel vil vi påstå at gevinstene over tid vil være store i form av stabile bosettinger, bedre livskvalitet for brukerne og færre innleggelser. Samfunnsmessig vil gevinsten være stor gjennom mindre utrygghet og uro i nærmiljøet rundt tidligere ustabile brukere.

Den kanskje viktigste funksjonen vi har hatt gjennom prosjektperioden er erfaringsdelingen mellom bydelene. Bydelenes mest erfarne ansatte på målgruppen har møttes ukentlig og diskutert enkeltsaker og gode løsninger for bolig- og tjenestetilbud, samt meningsfulle aktiviteter. Resultatet er at vi årlig har bosatt drøyt 30 brukere i målgruppen og jobbet frem en anbefalt metode for bosetting.

Innovasjonselementene i prosjektet er blant annet det systematiske, tverrfaglige samarbeidet mellom de seks bydelene, spesialisthelsetjenesten

og Velferdsetaten over tid, forbedrede og implementerte tjenester, brukerbytter mellom bydeler og individuelt tilpassede og meningsfulle aktiviteter.

Vi har erfart at de mest avgjørende faktorene for gode bosettinger er:

- ambulante tjenester
- forpliktende samarbeid
- personlig egnethet hos ansatte
- aktiv brukerdeltakelse
- aktiviteter og «empowerment» (myndiggjøring)

Metodeboken er ment som et oppslagsverk for personer som jobber med målgruppen, og deres ledere. Det antas at leseren har en viss erfaring fra arbeid med målgruppen og erfaring fra rus- og/eller psykisk helsearbeid.

Del 1: Viser anbefalt organisering rundt temaet som jobber med målgruppen.

Del 2: Dreier seg om utførelsen rundt bosetting og oppfølging.

Del 3: Er bakgrunnskunnskap om de viktigste temaene rundt arbeidet.

Merk at metodeboken er skrevet utfra situasjonsbildet i 2020.

Målgruppen

Målgruppen er personer med:

- alvorlige psykiske helseplager og/eller
- alvorlige rusproblemer
- sikkerhetsproblematikk
- er ofte ROP-bruker (rus og psykiatri)
- over tid behov for spesialisthelsetjeneste og kommunale tjenester
- betydelige utfordringer med å bo utenom institusjonspregede tilbud med høy bemanning eller bolig med ambulerende tjenester

Målgruppen kan også kjennetegnes ved:

- ufb (uten fast bolig), bor i lavterskeltilbud eller midlertidig bolig
- ustabil bosituasjon med stadige flyttinger eller tap av bolig grunnet atferd
- store begrensninger i sosial fungering
- lav funksjonsevne
- langvarige og ustabile sykdomsforløp
- brudd i behandlingsrelasjoner
- lange rekker av hjelpere opp gjennom årene
- gjentatte og krisepregede innleggelser
- høy risiko for negative konsekvenser ved tilbakefall
- begrenset effekt av tidligere behandling
- betydelig behov for godt koordinerte sosial- og helsetjenester for å kunne nyttiggjøre seg av etablerte tiltak
- mistillit til hjelpeapparatet

Unge i målgruppen

Unge under 30 år er en stadig økende gruppe. De er særlig sårbare og har ofte vansker med å sette grenser for seg selv. Mange har lang erfaring fra barnevernet, BUP (barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk), fosterhjem og institusjoner. Gruppen kan være svært vanskelig å bosette i egne hjem. Det kreves gode vurderinger for plassering. De bør bosettes i rusfrie bomiljø, ha utvidet bemanning og helst besøkskontroll for å bistå med grensesetting overfor andre. Utfordringen er at det kan være knapphet på egnede boligtilbud til denne målgruppen.

Aktivitet og sosialisering er veldig viktig. Mange trenger hjelp til å fullføre skolen eller få arbeidstrening. Nettverksbygging er essensielt for å hindre isolasjon og ensomhet.

Hvordan vi definerer sikkerhetsproblematikk

En person med voldshistorikk av en slik karakter at det må tas hensyn til denne i valg av boform,

boligtype og/eller valg av oppfølgingsmetode og/eller personell.

Vold i denne sammenheng innebærer fysisk, psykisk, latent, seksuell og materiell vold.

Sikkerhetsproblematikk er ikke statisk. Stabiliserende faktorer kan være:

- gode og trygge rammer
- medisiner
- meningsfull tilværelse
- godt samarbeid mellom tjenesteyterne

Husk at:

Brukerne er mer utsatt som ofre for vold enn utøvere av vold!

Del 1

Anbefalt organisering

Den anbefalte organiseringen, der det etableres et team som jobber med målgruppen, er basert på våre erfaringer utfra en bydel på ca. 50.000 innbyggere.

Større eller mindre kommuner kan ta utgangspunkt i modellen og skalere opp eller ned etter behov og ressurser.

Det anbefales at mindre kommuner, der teamet eksempelvis består av én ansatt, har faste samarbeidspartnere i andre avdelinger, eventuelt samarbeider på tvers av kommunegrenser for å gi best mulig tverrfaglig tilbud til målgruppen.

Det er avgjørende at målgruppen har samarbeidspartnere rundt seg allerede før inntak i teamet for å kunne bli fanget opp. Teamet viderefører samarbeidet og sørger for at tjenestene blir individuelt tilpasset.

MÅLGRUPPEN

- alvorlige psykiske helseplager
- alvorlige rusproblemer
- sikkerhetsproblematikk



TEAMET

Minimum 6 årsverk, inkluderer leder.
Maks 10 brukere per ansatt.

Tverrfaglig team med ulikhet i erfaring, kompetanse, kjønn, alder, etnisitet og bakgrunn.

Arbeidstid

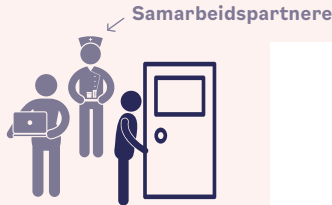
- turnus dag, kveld, helg
- bakvakt på telefon natt – ved behov

Profesjon

- sosionom
- sykepleier
- vernepleier
- helsefagarbeider/ufaglært
- erfaringskonsulent

Leder

- bør ha fagkompetanse på brukergruppen
- kompetanse på HMS, veiledning og debriefing



Samarbeidspartnere

INTERNE SAMARBEIDSPARTNERE

- boligenheten
- NAV
- psykisk helse
- hjemmetjenesten
- kommuneoverlege
- FACT/RusFACT
- boligforvalter, kommunal og privat



EKSTERNE SAMARBEIDSPARTNERE

- ambulant spesialisthelsetjeneste
- sykehuset: sengepost psykisk helsevern og somatiske avdelinger
- sikkerhetsavdelinger psykisk helsevern
- TSB (tverrfaglig spesialisert rusbehandling)
- legevakt
- fastlege
- politiet
- kriminalomsorgen
- nabolag, borettslag og gårdsstyrer
- aktiviteter og arbeid
- frivillige organisasjoner
- pårørende
- verger

Nærmere om teamet og teamleder

Teamet må ha:

- erfaring med målgruppen
- primærkontakt og et begrenset antall tjenesteytere nærmest bruker
- «Én dør inn»; være koordinator for bruker ut mot andre tjenester
- møtepunkter gjennom arbeidsdagen
- mulighet for å trekke inn samarbeidspartnere der man er eneansvarlig for brukerne
- samstemthet med kollegaer for egen sikkerhet og forutsigbarhet for bruker
- ambulant oppfølging på brukers arena

Teamleder bør ha:

- fagkompetanse på brukergruppen
- kompetanse på HMS (helse, miljø og sikkerhet), veiledning og debriefing

Teamleder må:

- beregne gode tidsmarginer ved oppfølgingen av sikkerhetshensyn
- påregne flere debrifinger og personalsamtaler enn vanlig
- utvikle en støttende kultur og yte umiddelbar støtte ved behov
- planlegge jevnlig kursing, trening, veiledning og vedlikehold av ansattes kompetanse
- sørge for at det er klima for å avviksrapportere til leder
- ha klare rammer
- utvise tydelig ledelse
- ha våkent blikk på sikkerhet - særlig der ansatte arbeider alene



Del 2

Veien til eget hjem

Fase 1: Avklaring

Iben trenger et sted å bo



Iben har følgende utfordringer:

- alvorlige psykiske helseplager
- alvorlige rusproblemer
- sikkerhetsproblematikk



Kommunen må:

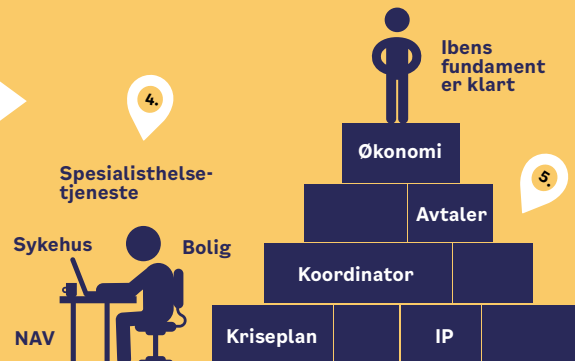
- avklare bolig- og oppfølgingsbehov
- kartlegge brukers ressurser og ønsker
- vurdere voldsrisiko

Fase 2: Planleggingsfase



Sammen skal Iben og Pat bygge et solid fundament som vil gjøre det tryggere og enklere for Iben å beholde boligen sin når hen har flytte inn.

Fase 3: Før innflytting



Pat kontakter samarbeidspartnere og ordner avtaler om bolig og oppfølging.



Veien til eget hjem

Fase 4: Innflytting og etablering



Fase 5: Etter innflytting

I starten følges lben tett opp.



6.

lben og samarbeidspartnere følges opp etter behov.



7.

Meningsfull hverdag gjennom aktiviteter.

Veien til eget hjem

1.

Målgruppen

- alvorlige psykiske helseplager og/eller
- alvorlige rusproblemer
- sikkerhetsproblematikk
- er ofte ROP-bruker
- over tid behov for spesialisthelsetjenesten og kommunale tjenester
- betydelige utfordringer ved å bo utenom institusjonspregede tilbud med høy bemanning eller bolig med ambulerende tjenester

2.

Koordinator innhenter informasjon og kartlegger

Om brukers hovedutfordringer:

- sikkerhetsproblematikk
- psykisk helse; historikk og status per dags dato
- rus; type, omfang, historikk og status per dags dato
- somatiske helseopplysninger; utenom sykdommer gjelder også tannhelse, ernæring, m.m.

Om sikkerhetsvurdering og -risiko:

- v-risk 10 (violence risk screening), hurtig-kartlegging, for sikkerhetsproblematikk
- HCR-20 (historical, clinical and risk management), voldrisikoutredning
- BVC (Brøseth violence checklist), vurdering av nært forestående vold
- anmeldte og registrerte voldshendelser

Om tjenester:

- kartlegging av behov for tjenester, tilpasning og plassering
- identifisere aktuelle samarbeidspartnere
- skal bruker bosettes i egen bolig eller institusjon?

Nærmere om bruker:

- økonomi
 - inntekt
 - gjeld
 - verge/forvaltning

- bohistorikk
 - fungering i tidligere boforhold, naboer, bomiljø
 - tidligere utkastelser, årsak
 - sårbare triggere som kan være avgjørende for stabilitet i bolig og bomiljø
- ressurser hos bruker – kan være over flere faser
- digital motivasjon og kompetanse
- interesse for arbeid og aktiviteter
- kartlegging av familie og nettverk, herunder mindreårige barn

3. Avtaler og planer

- samarbeidsavtale
 - forventninger bruker kan ha til bydel, og bydel til bruker
 - samarbeid rundt boforholdet
 - sikre tilgang til boligen for HMS-hensyn, eksempelvis gjennom nøkkelavtale
- innhente samtykke
- intervensjonsplan
- kriseplan
- IP (individuell plan)
- samarbeidspartnere

4. Koordinator og samarbeidspartnere

Koordinator:

- utpekes raskt
- er en del av et team, eventuelt med faste samarbeidspartnere i andre avdelinger
- sørger for å opprette ansvarsgruppe dersom dette ikke er på plass
- følger hele veien
- er bindeledd til aktuelle samarbeidspartnere

5. Før innflytting

- avklart rett bolig og boligtilbud basert på brukers ønske og kommunens vurdering
- etablering med innredning – bistand gitt
- kommunen må ha kunnskap om:
 - boligmasse
 - bomiljøene
- husleie skal være sikret
 - enighet om forvaltning eller verge, betaling av husleie
 - enighet om økonomi
- NAV-garanti for depositum dersom bruker trenger dette
- avklart innflytningsdato

6.

Etter innflytting

Oppfølging av bruker:

- Innholdet i oppfølgingen vil være individuelt tilpasset og avtalt i samarbeidsavtalen.
- Gi aldri opp! Selv om bruker ikke åpner opp eller tar telefonen.
- Trekk deg tilbake hvis oppfølgingen har fungert, men gi bruker mulighet for kontakt ved behov.
 - Viktig: hold kontakten med bruker med jevne mellomrom for å kunne være et sikkerhetsnett.
- Spesialisthelsetjenesten bør fortsette oppfølging også der det ikke lenger er tvangsmedisinering.

Oppfølging av samarbeidspartnere:

- Trenger ikke nødvendigvis ha mange samarbeidsmøter, men ha felles ansvar, fagsystem og telefonkontakt – hold hverandre oppdatert!
- Sørg for god rolleavklaring for å unngå parallelløp eller manglende tjenester.

7.

Aktiviteter

Meningsfull hverdag:

- aktiviteter som relasjonsbygging
- arbeid og aktiviteter
- forebygge ensomhet

Empowerment:

- aktiviteter som leder til selvstendiggjøring
- øker mestringsfølelse
- aktiviteter etter brukers interesser og ressurser
- aktiviteter som en del av en prosess

Veien til eget hjem i A4

Veien til eget hjem kan skrives ut i A4-format med illustrasjonen på den ene siden og forklaringene på den andre.

Den kan lastes ned her:

[www.oslo.kommune.no/
metodehandboken](http://www.oslo.kommune.no/metodehandboken)

Gode råd og tips til oppfølging

Relasjonsbygging

Langtids relasjonsbygging kan føre til langtids relasjonsbehandling. Det er viktig å få bruker til å forstå at vi bryr oss.

I samtale, vær:

- respektfull
- tydelig og vennlig. Dette kan minske faren for utagering og tap av relasjon
- forutsigbar
- fintfølende
- lyttende

Lytt med hele kroppen og vær observant på bruk av:

- blikk
- kroppsspråk
- tonefall

Solide relasjoner tåler tydelighet, grenser og ærlighet. Dette kan synliggjøres ved å:

- stå i relasjonen
- vise at man tåler at bruker blir sint og irritert

I oppfølging:

- Lag trygge rammer.
- Utvis tålmodighet i situasjon og tid.
- Vær svært fleksibel.
- Vær tilgjengelig på telefon eller kom på kort varsel.

Om samarbeidspartnere:

Snakk opp andre tjenestesteder for å dempe redsel for ikke å få god og riktig hjelp.

Å vise overfor bruker at vi har respekt og gjensidig tillit til samarbeidspartnere gir trygghet og støtte for bruker og bidrar til relasjonsbygging.

Brukermedvirkning

- Bruker må bli hørt og få være med å ta valg der det er mulig, eksempelvis ved ønske om hvor hen vil bo eller hvordan leiligheten skal være møblert.
- Delta aktivt rundt praktiske gjøremål.
- Bruk tid i samarbeidet med bruker.
- Baser oppfølgingen på frivillighet. Dette skaper utgangspunkt for relasjonsbygging og bedre klima for samarbeid.
- Finn ressurser, interesser og ønsker hos bruker og søk å skape aktiviteter rundt dette. Dette kan være med på å gi positivt meningsinnhold for bruker.

Praktisk – oppfølger må:

- ha sikkerhetsrutiner som oppdateres jevnlig
- involveres tett i risikovurderinger og valg av metoder for å trenes
- ha kunnskap om målgruppen og den enkelte bruker
- kjenne målgruppens særtrekk, både teoretisk og gjennom erfaring. Brukerne trenger individuelt tilpasset og ofte forsterket oppfølging. Vi må tilpasse oss den enkelte bruker, ikke omvendt

- ha oppdatert Informasjon om bruker til enhver tid. Brukerne har gode og dårlige dager. Det bør alltid foretas en sikkerhetsvurdering før avtaler
- ha tilgang til mobiltelefon til enhver tid. Viktige numre må være lagret
- /bør alltid ha med en veske med nødvendig utstyr, som skjemaer, m.m.
- /bør kunne ha med bærbar datamaskin eller nettbrett for å bistå brukere med lav eller ingen digital kompetanse
- jobbe suksessivt, bruke tid
- gjerne bruke recovery (brukerorientert ressurs- og mestringstilnærming) som oppfølgingsmetode

Selvrefleksjon

Husk å reflekter over eget bidrag i en situasjon. Mange aggressive situasjoner oppstår på grunn av den ansattes tilnærming.



*- Hold det du
lover og ikke lov
mer enn du kan
holde!*

Om avslag og sårbarhet

Brukerne kan være ekstra sårbare for avslag, enten det gjelder til søknader eller i sosiale sammenhenger. Vi har sett at enkelte brukere kan oppfatte avslag som avvisning, krenkelse eller maktovergrep. Vær derfor bevisst på hvordan du overleverer beskjeder. Lytt godt til bruker i forkant og ha gode prosesser rundt samtaler man

antar kan være vanskelige. Vær også klar over at avslag kan ses på som grensesetting (merk at det er forskjell på å *ha grenser* for hva som er greit og å *grensesette*). Grensesetting kan oppfattes som skjev maktbalanse, noe som kan skape avmaktsfølelse hos bruker. Avmaktsfølelse hos bruker kan være trigger for utagering.

Sikkerhetsrutiner ved hjemmebesøk

Som eksempel på sikkerhetsrutiner har vi brukt rutinen til en oppfølgertjeneste ved en av bydelene i prosjektet.

Det er viktig at hvert team utarbeider egne rutiner som er tilpasset teamet, oppgavene og brukergruppen. Det er avgjørende at rutinen blir gjennomgått jevnlig. Alle ansatte på teamet skal kjenne rutinen godt.

Forholdsregler ved hjemmebesøk

- Ved besøk til ukjente brukere: gå alltid to sammen.
- Ved hjemmebesøk skal brukerID, adresse, tidspunkt og lengde for besøk, samt hvem som eventuelt går med deg føres opp i kalenderen.
- Hvis nødvendig gi brukers telefonnummer til leder/kollega. Sjekk at nummeret fortsatt er riktig.
- Sjekk om bruker har besøk – passer det at vi kommer?
 - Hovedregel: Ikke gå inn hvis det er besøk.
 - Vi avslutter og går hvis det kommer besøk.
- Vurder formen til bruker. I noen tilfeller kan det være lurt å kontakte bruker på telefon i forkant for å sjekke dagsformen og høre om hen er klar for besøk.
- Ikke ta av deg skoene hvis du er usikker på bruker.
- Vær bevisst på hvor du setter eller plasserer deg i rommet. Ta et overblikk over boligen.
- Vær bevisst på hvordan døren låses, om det er nøkkel-, smekk- eller sikkerhetslås.

Hjemmebesøk med samarbeidspartnere

Vi informerer samarbeidspartnere i forkant av hjemmebesøk dersom vi vet at det kan være sikkerhetsrisiko. Sammen med samarbeidspartner gjør vi forberedelser i tråd med sikkerhetsrutinene.

Ved rusbruk: Hvis bruker er overstadig ruset skal vi forlate boligen.

Ved trusler/utagering/vold: Forlat boligen! Kontakt leder og politi hvis nødvendig.

Før vi går inn i en bolig: Sikre at vi har oversikt over hvem og hvor mange som er i boligen. Vi går ikke inn hvis vi er alene og usikker på om det er trygt. Kontakt leder/kollega for å vurdere om hen skal komme til adressen eller bistå over telefon.

Ved overdose: Ring ambulansen. Hvis bruker våkner etter behandling er rusen borte. Vær bevisst på at bruker kan være i dårlig form. Som hovedregel skal vi forlate boligen.

«Vi går!»: Dersom vi oppfatter situasjonen som usikker, skal vi bruke avtalt tegn til kollega for å indikere at vi skal trekke oss ut. Uavhengig av hva kollegaen mener, forlater vi boligen umiddelbart uten diskusjon. Den ene kan eksempelvis ha observert at bruker sitter med våpen under bordet, eller ha en annen terskel for når man bør gå ved truende atferd.

Viktige telefonnumre

Disse MÅ være lagret på mobilen og være lett tilgjengelig. Eksempel på en telefonliste kan være:

- nærmeste leder
- kollegaer
- ambulansetjenesten
- brann og redningsetaten
- politiet
- politiet ved operasjonssentralen
- legevakt
- legevakt ved sosial og ambulant akuttjeneste
- akutteam DPS (distriktspsykiatrisk senter)
- vektertjeneste

Melderutiner

- Arbeidsdagen er ikke over før det er rapportert inn at alt er i orden. Det skal derfor meldes fra etter siste hjemmebesøk for å sikre på oppdraget er avsluttet. Dette må gjøres selv om avtalen er på et offentlig sted.
- Melding skal gis til leder med mindre annet er avtalt.

Nødnumre:

Ambulanse: 113

Politi: 112

Brann: 110

- Det skal meldes fra om avsluttet besøk uavhengig av hvor mange kollegaer dere er.
- Det skal også gis melding når oppdrag utenfor hjemmet/kontoret er avsluttet.
- Dersom leder ikke har fått tilbakemelding på slutten av dagen, skal den enkelte kontaktes.
- Dersom leder/kollega ikke får kontakt med deg ved arbeidssdagens slutt, må nødvendige tiltak vurderes, for eksempel kontakte politiet.
- Trengs hjelp under et hjemmebesøk skal leder/kollega ringes. Avtalt kodeord, eksempelvis «KNUT», skal gis. Mottaker skal da øyeblikkelig ringe 112. Leder av tjenesten må også kontaktes.
- Ved teamleders fravær, skal det avtales hvem som skal fordele henvendelser, få beskjed om at oppdrag er avsluttet og være ansvarlig for å hente og fordele post.

Debriefing

Ved episoder som involverer vold eller trusler om vold skal leder sørge for at du umiddelbart blir skjermet fra andre oppdrag og får debriefing. Ingen skal forlate arbeidsstedet før dette er gjennomført. Kollegaene kan, hvis nødvendig, bli kalt tilbake på jobb. Ved alvorlige episoder skal det vurderes om videre oppfølging er påkrevet.

Det skal alltid skrives avvik og/eller skademelding i forbindelse med vold og trusler.

Det er viktig å fange opp usikkerhet eller utrygghet tidlig blant ansatte; forebygg gjennom godt forarbeide og håndteringsplaner.

Viktigheten av å sjekke brukers dagsform – og bevissthet om at vi kan bli testet

En booppfølger forteller:

«Jeg ringte på døren til bruker og ble noe bryskt lukket inn i leiligheten. I det vi kom inn i stuen fikk jeg se et våpen liggende i sofaen og bruker satte seg ved siden av uten noen kommentar, han bare stirret stivt på meg.

Jeg ble helt satt ut og engstelig ved tanken på hva dette kunne bety. Jeg ble paralyisert og visste ikke hva jeg skulle gjøre. Jeg fant ut at jeg måtte finne på en unnskyldning og trekke meg tilbake.

På vei fra stedet tenkte jeg over situasjonen. Hvordan var brukers psykiske tilstand egentlig? Hvorfor sjekket jeg ikke ut dagsformen før besøket?

Hvorfor gikk jeg dit alene når jeg vet at brukers form kan være varierende?

Det viste seg at våpenet var laget av plast og da må jeg jo spørre om dette var en test. Det er nemlig det jeg tror det var.»



Del 3

Relasjonsbygging

Suksesskriterier er tid, tillit og tilgjengelighet

Når brutte relasjoner er utgangspunktet

Å opptre forutsigbart og stabilt over tid kan skape tillit og være relasjonsbyggende.

Å skape gode relasjoner til brukerne er noe av det viktigste arbeidet vi gjør. Uten dette kan det være vanskelig å få til gode løsninger. Vi må derfor ha evne og vilje til å skape et forhold til brukerne. Når brukerne har årevis med brutte relasjoner og lite tillit til systemet og oppfølgerne, er det ekstra krevende. Vi må derfor være tålmodige og utvise trygghet, stabilitet og kontinuitet. Vi må vise brukerne at vi er til å stole på over tid.

I møte med bruker

Brukerne kan tidvis ha en krevende atferd og er ikke alltid bevisst på at de kan virke skremmende på andre. Noen blir overrasket over å høre at de har fremstått truende og farlige, når de selv har opplevd seg frustrert, redd eller kontaktsøkende.

Det er avgjørende i relasjonen at oppfølger kan si i fra om grenser for hva som er greit og ikke. Vi har erfart at det er positivt for relasjonen å kunne snakke om situasjoner og forklare hvordan vi eller andre kan ha opplevd bruker i episoden. Klarer vi å få bruker til å forklare hvordan hen har erfart det, kan dette være et godt utgangspunkt for videre samtale.



*- Det høres ut som
en klisje, men det
som faktisk hjelper
i relasjonen er: tro,
håp og kjærlighet*

- Ruskonsulent

Noen kan tro at det er «farlig» å gi beskjed og at dette kan trigge utagering eller tap av relasjon. Vår erfaring er derimot at det kan skape forutsigbarhet og trygghet for bruker at vi sier ifra. Det fordrer at vi er tydelige, men vennlige i samtalen, for slik å kunne skape dialog med bruker.

Relasjon til tjenesten kan gi trygghet

Det kan styrke brukers trygghet til tjenestetilbudet dersom relasjoner bygges med tjenestestedet i tillegg til oppfølger. Med ulike

kompetanse i teamet kan dette sørge for at bruker får rett bistand uavhengig av hvem oppfølgeren er. For bruker kan det også bli mindre sårbart ved ferie, sykdom eller jobbavvikling hvis hen vet at tjenestene gis uavhengig av den enkelte ansatte.

Vi har sett at det er relasjonsbyggende å få bistand til så mange områder som mulig gjennom ett tjenestested.

Relasjonsbygging ved tvang

Som tidligere nevnt er frivillighet et bedre utgangspunkt for relasjonsbygging enn tvang. Noen av brukerne våre er imidlertid under TPH (tvungen psykisk helsevern) og selv om oppfølgingen fra kommunen ikke er basert på tvang, kan relasjonsbyggingen være mer utfordrende når bruker er under TPH.

I prosjektet har vi erfart at kreativitet og vilje til å jobbe frem gode løsninger har ført til rolige og trygge situasjoner ved tvangsmedisinering for noen av brukerne. Dette er brukere som har motsatt seg medisinerings og dermed blitt utsatt for fysisk maktbruk fra politiet når depotinjeksjon skulle gis. Vi har sett at dette har vært svært stressende for brukerne og søkt å finne løsninger sammen med brukerne for å skape en god ramme rundt disse dagene. Løsningen har vært å finne ut hva brukerne synes er hyggelig å gjøre og utvise fleksibilitet for å realisere dette. Det har blant annet resultert i såkalte «velvære-kort». Vi tar med brukere på biltur, kafe eller kjøper kaffe fra kaffebær og skaper en rolig atmosfære med fokus på hygge i forbindelse med medisinerings. På denne måten har vi hatt fine samtaler i bil eller på kafe uten at «alt» har dreiet seg om tvangsmedisineringen. Brukerne har deretter tatt medisinen uten at maktbruk har vært nødvendig. Vi har i tillegg blitt bedre kjent med andre sider hos bruker og bygget relasjonen sterkere.

Ved å dempe stress og maktbruk til fordel for rolige og hyggelige rammer, har vi skapt gode relasjoner med bruker.

Unngå utbrenthet og utskiftning av teamet

For å sikre og trygge oss ansatte, unngå utbrenthet og stadig utskiftning av kollegaer, er det viktig å ha rutiner for forebygging av sekundærtraumatisering og hjelpertrøtthet.

Arbeidet med målgruppen kan skape ekstra utrygghet grunnet høy risiko for vold og trusler. I tillegg har brukerne generelt lavt funksjonsnivå, noe som er ekstra krevende å jobbe med. Å kjenne på motløshet når vi går i ring, ikke oppnår kontakt, bruker blir dårligere, står i fare for å miste bolig, må vente på innleggelse, skal inn til soning, osv., kan føre til at vi «tar med jobben hjem» og sliter med å slippe taket når vi har fri. For å kunne fungere godt i jobben er det viktig å ha gode tiltak for å motvirke sekundærtraumatisering.

Dette kan blant annet være:

- fokus på internt samhold
- støtte fra kollegaer og ellers i egen organisasjon
- gi tid og rom for å ta opp reaksjoner
- anerkjennelse fra ledelse
- aksept av egne reaksjoner
- motvirkning av holdninger om å være upåvirket av hendelser
- veiledning og skolering



«Sånn gikk jeg i 2 år med sekken og Kiwiposen fra hospits til hospits. Hadde ikke du fått meg inn der jeg er nå, ja da hadde jeg vært 7 fot under. Jeg hadde virkelig gitt opp, så tusen takk.»

I et brev som fulgte med bildet uttrykker bruker at det hadde vært viktig å bli møtt med tålmodighet. Bildet illustrerer at noe av det som var viktig for relasjonen var tro, håp og kjærlighet, slik også ruskonsulentene i sitatet på s. 25 understreker.

De ansatte – kompetanse og egnethet

Personlig egnethet

Kompetanse, formell og erfart, er viktig i arbeidet med målgruppen. Personlig egnethet er likevel avgjørende for å få til godt og trygt samarbeid med brukerne og teamet.

Grunnleggende kunnskaper om målgruppen, pårørendearbeid, anerkjente metoder i arbeidet, lovverket, systemkunnskap og sikkerhetskunnskap kan læres teoretisk. Vår erfaring viser imidlertid at kunnskapen må settes ut i praksis for å lære om egne og brukeres atferd og reaksjoner. Av denne grunn er det avgjørende at de som skal jobbe med målgruppen har erfaring fra og kompetanse innen rus-og/eller psykisk helsearbeid.

Lang erfaring innenfor fagfeltet og interesse for målgruppen kan kompensere for manglende teoretisk utdanning. Målgruppen stiller krav til den ansattes personlige egnethet, kanskje i mye større grad enn andre brukergrupper.

Som ansatt må vi kunne evne å roe ned situasjoner. Vi må eksempelvis kunne ramme inn og dempe aggresjon. Dette kan blant annet gjøres ved å forstå hvor aggresjon og sinne som kan føre til vold, kommer fra. Det er viktig å forstå vold i et avmaktsperspektiv for å prøve og unngå at situasjoner oppstår eller kunne håndtere dem når det skjer – og ikke minst, vite når vi må trekke oss ut.

- Brukere verdsetter ansatte «med hjerte», som viser at de bryr seg om dem.

Viktige egenskaper for ansatte:

- engasjement for å jobbe med målgruppen
- autentisitet
- fleksibilitet
- evne til å tilpasses den enkelte brukers behov
- kreativitet; individuelt tilpasset relasjonsbygging, bosetting, oppfølging og aktiviteter
- løsningsorientert
- selvgående
- strukturert
- kunne sette grenser
- kunne opptre forutsigbart
- evne til tverrfaglig samarbeid
- evne til koordinering
- trygg på seg selv
- tålmodighet
- kunne beholde roen
- tåle å jobbe i kaos
- være bevisst på belastning og egne reaksjoner
- tåle å bli avvist, ikke komme i posisjon og likevel stå i det
- takle utfordringer
- kunne bruke humor i hverdagen

Anbefalt videreutdanning og kompetanse

Videreutdanning:

- voldsrisikovurderinger
- tverrfaglig utdanning innen rus, helse og miljøarbeid

Kompetanse:

- sykepleier på teamet må ha kompetanse på kunnskap om aggresjon som fenomen og faktorer som kan utløse aggressiv atferd
- kompetanse på stabiliseringsteknikker
- jevnlig kursing innen oppfølging i bolig, psykisk helse, rus, sikkerhet, m.m.
- jevnlig veiledning i teamet
- veiledning i egenomsorg – unngå å bli utbrent
- god systemforståelse; kjennskap til hjelpeapparatets rammer og mandat, samt offentlig forvaltning

Kompetanse på somatisk helse hos målgruppen:

Når det gjelder somatiske helseutfordringer hos målgruppen er det ekstra viktig at sykepleier har fokus og kompetanse på dette. Det kan være utfordrende å få inn hjemmesykepleier for målgruppen eller få brukerne til å oppsøke lege eller legevakt. Samtidig er det ofte avgjørende å komme noen vei i oppfølgingen at somatisk helse som; tannhelse, ernæring, hygiene og medisiner er på plass.



Erfaringskonsulenter

Gjennom erfaringsskolen i Oslo kommune har vi kunnet trekke inn og ansette erfaringskonsulenter i arbeidet med målgruppen. Dette har fungert så godt at en av bydelene i prosjektet har ansatt to konsulenter i faste stillinger og har planer om å engasjere flere. En annen av bydelene ansetter to erfaringskonsulenter i løpet av 2020 som skal jobbe med målgruppen.

Erfaringskonsulentene er nyttige bidragsyttere i det de besitter en innsikt som styrker teamet som helhet. De kan se brukerne på andre måter og ha refleksjoner «vi andre» ikke tenker på. Noen av erfaringskonsulentene har tatt fagutdanning

i ettertid, men det er likevel viktig at de også er personlig egnet og passer inn i teamet.

Teamleder må ivareta erfaringskonsulentene og følge dem tett for å unngå at de blir utsatt for triggere fra miljøet eller gis for mye ansvar for tidlig og således utsettes for hjelpertrøtthet. Jevnlige samtaler og oppfølging er nødvendig for å ivareta konsulentene på en god måte. I en av bydelene i prosjektet settes eksempelvis ikke erfaringskonsulentene til oppfølging av målgruppen i hjemmet, men jobber med aktiviteter og relasjonsbygging og er rollemodeller samtidig som de har gode samtaler «over bordet».

Sikkerhet

Det må være god organisering av sikkerhetsarbeidet rundt målgruppen. De som kjenner bruker best skal involveres i utarbeidelse av planer for bosetting, uavhengig av om bruker kommer fra institusjon, fengsel, spesialisthelsetjenesten eller annet. Kommer bruker fra spesialisthelsetjenesten bør disse involvere relevante personer i kommunen, som har kjennskap til bruker og kunnskap om kommunens boliger og tjenestetilbud, i utforming av voldsrisikovurdering.

Avklare sikkerhetsproblematikk

Spør om voldshistorikk ved kartlegging, også direkte til bruker. Dette er svært viktig. Er bruker i målgruppen *må* voldsrisikovurdering gjøres! Som tidligere nevnt kan vi anbefale V-risk 10, som kan vise om det er behov for en videre vurdering. Alvorlige voldsepisoder som har skjedd relativt nylig må føre til en ytterligere kartlegging, eksempelvis ved bruk av HCR-20.

Kilder til informasjon om sikkerhetsproblematikk kan være:

- bruker selv
- sykehus/spesialisthelsetjeneste/DPS
- TSB
- FACT
- politi*
- kriminalomsorgen
- NAV
- institusjoner
- kommunale tjenester
- pårørende (hvis samtykke og dersom disse er involvert)

** Politiet kan utlevere relevant informasjon for samfunnsvern og sikkerhet uten samtykke.*

Kommunens kompetanse på sikkerhetsproblematikk

Som nevnt må kommunen ha kompetanse på voldsrisikovurderinger og prioritere videreutdanning innen dette. Kommunen må kunne lese, forstå og ha et kritisk blikk til kartleggingene fra eksempelvis sykehuset for å kunne benytte informasjonen på en mest mulig hensiktsmessig måte overfor brukerne.

«Det er ubegrenset med behov for en gruppe som har det jæv... tøft»

– Oppfølger



Vurder konsekvensen eller alvorlighetsgraden av triggere, ikke kun hyppigheten. Se også på om volden er knyttet til en bestemt situasjon, relasjon, eller annet. Har bruker eksempelvis alvorlig voldshistorikk mot en forelder, men ikke mot andre, er dette nyttig informasjon i oppfølgingen.

I samtale med bruker kan vi anbefale metodene:

- ERM (early recognition method)
- BVC (Brøseth violence checklist)

Gjennom samtaler og kartlegging er det viktig å finne risikopunkter og triggere for vold og aggresjon. Hva kan være forvarslar? Har bruker lav skår på et område kan kommunen jobbe sammen med bruker for å styrke dette. Manglende nettverk kan eksempelvis være en indikasjon på et risikopunkt. Fokus på aktiviteter, sosialt fellesskap eller kontakt med familie kan i så fall være nyttig. Vi anbefaler på generell basis å søke aktivt etter ressurser hos bruker slik at positive sider kan fremheves og jobbes videre med.

I samtale med bruker

La bruker bestemme hvor hen føler det mest komfortabelt å møtes; på kontor, i samtalerom, i boligen, på kafe, i naturen eller på en benk i parken. Gjennom brukermedvirkning kan samtaleklimaet bli bedre. Bruker bør gis rom til å fortelle om tidligere voldshendelser og hva hen mener rundt dette. Dette kan gi et godt bilde på brukers innsikt og innstilling til egen atferd og reaksjons-

mønstre. Den ansatte må ha kompetanse på samtale om vold.

Det er viktig å få gode dyptgående samtaler med bruker om hva som kan være utfordrende ved bosetting. Dette som en del av den mentale forberedelsen på innflyttingen. Erfarne ansatte kan stille de rette spørsmålene og ta initiativ til refleksjoner. Vær ikke redd for å stille «farlige» spørsmål. Som tidligere nevnt kan det skape trygghet i samtalen å våge og spørre om de vanskelige tingene.

Kommunikasjonen i møte med bruker er viktig å tenke over. Vi anbefaler LYBRA-modellen (Lytte, Bekrefte/Beklage, Rose, Avtale/Avlede) for å kunne dempe en utfordrende situasjon.

Siden de fleste utageringer skjer gjennom triggere, kan noen gode huskepunkter være:

- Finn trygg fysisk avstand til bruker.
- La brukeren få snakke ferdig.
- Bruk spørsmål heller enn å hevde noe kategorisk.
- Blir situasjonen for vanskelig sier vi ifra til bruker og trekker oss ut. I slike tilfeller gir vi tilbud om å fortsette samtalen senere hvis det er mulig.

Avtaler og planer

Det er viktig å sette inn rette tiltak for bruker. Triggere og forvarslar kan endres. Unngå å være for tett på dersom risikoen for vold er lav. Dette kan fremprovosere vold. Samtidig er det viktig å være tett nok på til å fange opp forverring av tilstanden. Avtaler og planer må derfor være dynamiske. Bruker skal dessuten informeres om hvem som har ulike oppgaver overfor hen, slik at tilbudet er mest mulig forutsigbart.

Samarbeidspartnere og samhandling rundt sikkerhetsarbeidet i kommunen

Intern møtestruktur i bydelen må henge sammen med møtestruktur i samhandlingsmøter mellom bydel og spesialisthelsetjeneste. Eksempelvis har en av bydelene i prosjektet faste mandagsmøter med alle involverte tjenester i bydel. På tirsdager har de møter med sykehussektoren de tilhører. Annenhver tirsdag er det samarbeidsmøter mellom det ambulante DPS-teamet, oppfølgings-tjenesten i bydelen, rusteamet og søknads-kontoret. På denne måten sikres det at endringer hos bruker raskt fanges opp og at tjenestetilbudet tilpasses brukers fortløpende behov. Tjenestestedene får i tillegg god oversikt over hverandres tjenester, hvordan disse fungerer og samhandler, samt at ansvar fordeles og plasseres uten at det gjøres dobbelt eller manglende arbeid opp mot bruker.

Vi anbefaler å følge opp samhandlingen med samarbeidspartnere og ha god og jevnlig informasjonsflyt gjennom:

- samhandlingsmøter
 - ansvarsgruppemøter
 - e-post-grupper
 - gode varslingsrutiner
- NB: varsle andre tjenester dersom det er grunn til å tro at bruker kan oppsøke disse mens hen er aggressiv eller ustabil.

Det finnes mye god hjelp i nasjonalt faglig råd for voldsrisikoutredning ved alvorlig psykisk lidelse. Bruk gjerne lenken til Helsedirektoratet under for mer informasjon.

Nyttige lenker:

[Helsedirektoratet – Voldsrisiko-utredning ved alvorlig psykisk lidelse](#)

[V-risk 10 – voldsrisiko sjekkliste](#)

[HCR-20 – gjennomføre strukturerede kliniske risikovurderinger.](#)



Boligen

For brukeren gir egen bolig mulighet til å skape et hjem, en base i livet og noe som er ens eget. Stabil bosituasjon har for mange ført til stabilisering av livssituasjonen.

Beliggenhet

Det må gjøres nøye vurderinger av hvor bruker skal bosettes, enten det er:

- samlokalisert bolig
- borettslag
- frittstående bolig
- bolig i sentrum
- bolig i utkanten av byen/kommunen
- egen eid bolig

Spør bruker hvor hen vil bo og hvilken etasje. Noen bør unngå å bo høyt oppe grunnet selvmordsfare eller tendens til å kaste ting ut av vinduene. Andre bør unngå å bo i lav etasje for å unngå at uvedkomne trenger seg på, det er sannsynlighet for salg gjennom vinduene eller bruker har paranoide trekk som gjør lav etasje til en ulempe.

Enkelte brukere kan ha behov for kort avstand til nærmiljøkontor eller væresteder med mulighet for aktiviteter, sosialt fellesskap og servering av mat.

Bomiljø

Ved bosetting er det essensielt å se på bomiljøet. Boligen skal hemme, ikke fremme vold. Vurder om bomiljøet kan ha elementer som kan trigge utagering. Har bruker hatt en positiv eller negativ tilknytning til adressen tidligere bør dette tas inn i vurderingen ved tildeling. Unngå at bruker eller naboer føler seg utrygge eller at bruker blir stigmatisert før innflytting grunnet tidligere hendelser.

Noen brukere kan bo i bomiljø med aktiv rusbruk mens andre bør unngå dette. Risikerer bruker å utsettes for vold eller er det triggere som kan utløse aggresjon eller vold hos bruker på adressen? Alt dette er viktig å ta i betraktning i forkant av boligtildeling. Det fordrer at vi har god oversikt over brukers ønsker og behov, samt bomiljøene i kommunen.

- Hva som er egnet bolig vil variere for den enkelte bruker. Hva som er egnet kan også variere over tid.

– Oppfølger

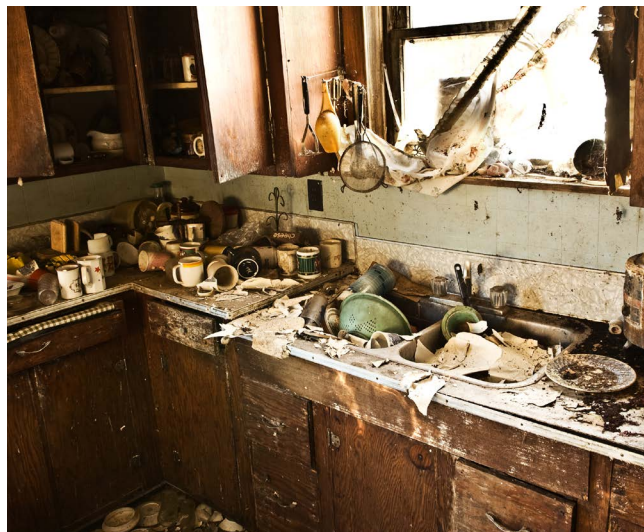
Fysisk utforming

Vi ser at følgende trekk ved utforming av bolig kan være positivt for noen av brukerne:

- hjemlige omgivelser uten institusjonspreg – kan påvirke hvordan boligen blir behandlet
- hardbruksbolig – for å unngå stadige ødeleggelser og skader
- lite innsyn og små rom – bruker kan lukke seg inne og føle seg trygg
- egen ytterdør med lås – trygghet i eget hjem
- skjerming – for bistand mot uønskede gjester
- begrenset antall som deler dør eller oppgang – trygghet og ro
- vanntåkeanlegg – som brannsikkerhet

Respekt for at alle å bor ulikt

Mange av brukerne har rene og ryddige hjem der detaljene i ting, form og farge er nøye utvalgt. Eksempelvis er den rosa stuen på bildet på neste side omtrent likt hjemmet til en av brukerne våre. Andre igjen kan ha oppsamlinger av saker som er viktige for dem, eller hjem som sjelden rengjøres. Det er viktig å respektere at alle mennesker har ulike evner, behov og standarder. Trygghet og trivsel kan komme til uttrykk gjennom samlinger av gjenstander. Selv om boligen kan bestå av det andre kan oppfatte som søppel, er det viktig å anerkjenne brukers behov for å ha disse tingene rundt seg. Respekter brukers hjem, men reager dersom det er helseskadelig, fare for brann, skadedyr eller sjenerende lukt for naboer.



- Å ha egen bolig er å ha kontroll på livet.

– «Tanja»

Småhus

Noen av brukerne har behov for skjermede boliger i utkanten av boligområder. De kan ha en oppførsel som virker sjenerende eller skremmende på andre, og kan også selv ønske å bo utenfor ordinære bomiljø. Denne boligløsningen er det knapphet på i Oslo kommune.

Bemannet bolig

For enkelte brukere er det vurdert at de har behov for tettere oppfølging i bemannet bolig. Det gjelder eksempelvis skjerming og regler rundt besøk og mulighet til å oppsøke personalet.

Bosetting på tvers av bydeler/kommuner

I noen tilfeller vil det være en fordel for bruker å kunne flytte ut av kommunen. Når det gjelder personer med behov for sammensatte tjenester,

kan dette være utfordrende. I prosjektet har vi forsøkt å flytte brukere på tvers av bydelsgrenser gjennom koordinerte «brukerbytter».

Bydelene har samarbeidet om å «bytte» hver «sin» bruker til den andre bydelen. Det avhenger selvfølgelig av at brukerne har ønsket å flytte ut av bydelen, at bydelene ser dette som hensiktsmessig, at den nye bydelen har et godt nok tilbud til bruker og at bydelene samarbeider tett for at den samtidige flyttingen av bolig og tjenester skal gå smidig. Brukerbytter har foreløpig fungert tilfredsstillende og er nå satt i system i prosjektet. To av bydelene har laget en rutine på dette.

Versjonen per oktober 2020 kan lastes ned her: www.oslo.kommune.no/metodehandboken

Spesialisthelsetjenesten og samarbeid

Samhandling er essensielt

En vellykket bosetting av målgruppen avhenger av et tett og godt samarbeid mellom spesialisthelsetjenesten og førstelinjetjenesten. Tjenestene må ha god kjennskap til hverandres roller og tilbud. Det må være forståelse for tjenestetilbudet og ansvar må avklares. For å få til et godt tjenestetilbud må det utvises fleksibilitet og kreativitet.

Tidlig planlegging

Samarbeidet starter ofte mens pasienten er innlagt i psykisk helsevern. Godt planlagte utskrivelser kjennetegnes med tidlige samarbeidsmøter. Det er viktig å etablere felles rammer og planer

for oppfølgingen og starte relasjonsbygging med brukeren.

Informasjonsflyt

Ved avvik bør alle involverte aktører informeres. Det kan for eksempel være endringer hos bruker, som; varselsignaler i henhold til intervensjonsplan eller når tjenesteyter avviker fra planen. Informasjonsflyt kan sikres gjennom anonymiserte e-postgrupper, lav terskel for kontakt per telefon og faste ansvarsgruppemøter. Hvordan informasjonsflyten skal sikres i den enkelte sak bør avklares tidlig. Som arbeidsverktøy kan godt utarbeidede og oppdaterte intervensjonsplaner brukes.

Hva kan spesialisthelsetjenesten gjøre for å bidra til godt samarbeid?

- gjøre seg tilgjengelig
- tilby direkte veiledning over telefon
- være samkjørt i sin kommunikasjon
- bruke et enkelt språk
- ha lav terskel for å bistå i vurderinger
- etterstrebe arenafleksibel oppfølging

Hva kan førstelinjetjenesten gjøre for å bidra til godt samarbeid?

- være tilgjengelig og fleksibel
- forstå og romme pasientens frustrasjon
- skille mellom hva man kan håndtere selv og når man bør kontakte spesialisthelsetjenesten
- sette i gang gode tiltak på egenhånd
- fokusere på pasientens ønsker, ressurser og fungering
- skille mellom aggresjon og vold
- delta aktivt og positivt i samtaler

Suksessfaktorer

- gjensidig lav terskel for kontakt
- felles forståelse
- relasjonsbygging til både brukere og tjenesteytere
- fleksibilitet og kreativitet innenfor eksisterende system
- utfyllende og ulike roller
- bruk av humor

Utfordringer

- unngå at samarbeidet blir personavhengig*
- mangel på nye vurderinger
- ikke oppdaterte planer
- planer som ikke følges
- manglende informasjonsflyt
- uenighet i risikovurderinger
- for mange kokker

** Forpliktende samarbeidsavtaler og faste (felles) møter kan hjelpe.*

Aktivitet

Aktiviteter, uavhengig av om det er i form av jobb, skole eller fritidsaktiviteter, skaper rammer og forutsigbarhet i hverdagslivet. Lediggang over tid er derimot negativt ladet og kan blant annet skape uelse. For målgruppen er tanken at aktivitet og kreativ utfoldelse både kan gi økt mestringsfølelse og samtidig ta fokus vekk fra rus og destruktiv atferd. Vi har også erfart at aktivitetsbygging kan gi grobunn for god relasjon mellom bruker og oss oppfølgere.

Aktiviteter og ressursperspektiv

Interesser og ressurser hos bruker: Vi bruker mye tid på å finne ut hva bruker ønsker og kan, og går langt i å møte brukerne på deres ideer. Disse bearbeides gjerne for å få til så individuelt tilpassede aktiviteter som mulig. Gjennom denne prosessen går bruker fra å være «bruker» til «deltaker» og relasjonen til oss oppfølgere endres. Vi gjør et stykke arbeid og aktivitet sammen.

Brukere kommer til oss med utfordringer

etter eget tempo: Ved å dreie fokus fra rollene som bruker og oppfølger til samarbeid rundt prosjekter, har vi erfart at gode og vanskelige samtaler kan komme «over bordet» når bruker er klar for det.

Aktiviteten kan gjerne ha en funksjon i

samfunnet: Som eksempelvis fuglekasse-prosjektet, rydding av elver og produksjon av japanske minihager, som leies ut til bedrifter mot vedlikehold av brukerne (se neste side for mer informasjon).

Aktiviteter med nytteverdi i samfunnet: Ved å utføre aktiviteter som er konkrete og synlige og samtidig har en nytteverdi i samfunnet, har brukerne ofte fått positive tilbakemeldinger fra andre borgere. Dette oppleves som styrkende for selvtillit og mestringsfølelse.

Reduserer kriser og ukritisk rusbruk:

Vi ser at denne måten å jobbe på har positive ringvirkninger for noen av brukerne våre i form av mindre rusbruk og færre krisesituasjoner. Vi tror det handler om at vi sammen har skapt en arena der behovene for anerkjennelse og tilhørighet blir dekket.

Hva trenger man for å tilby aktiviteter til målgruppen?

Om oss ansatte: Vi bør være kreative med evne til å tiltrekke brukere og bygge nettverk til samarbeidspartnere fra kommunen, organisasjoner og privat næringsliv. Ideene kan gjerne ha grønne verdier og nå bredt ut.

Om aktivitetene: Det er en fordel om konseptene er hobbybaserte med lave kostnader. Aktivitetene bør kunne utføres både inne og ute for å bryte opp hverdagen. Etterslep av vedlikeholdsoppdrag kan være en del av aktivitetene.

Om brukerne: Arbeidskraften kan være ustabil. Dette må det tas høyde for slik at oppgavene ikke er avhengig av rask utførelse. Brukerne bør honoreres økonomisk for å motivere, skape en viss forpliktelse og ikke minst, gi anerkjennelse av arbeidet/aktiviteten som gjøres.

Fyll Dagene er en oversikt over tilbud og aktiviteter i Oslo, Bergen, Stavanger og Trondheim for personer som har eller har hatt utfordringer med rus eller psykisk helse:

www.fylldagene.no

- Jeg synes dette er en kjempegod mulighet for meg som ikke er i vanlig jobb. Nå kan jeg kombinere det å gjøre noe nyttig for byen og miljøet med å være kreativ.

– Bruker av aktivitetstilbudet

Eksempler på aktiviteter utviklet i prosjektet

- Dekorering av fuglekasser som henges opp og følges opp av bruker i det offentlige rom.
- Produksjon av japanske minihager for leasing til kontorlandskaper i privat sektor.
- Resirkulering av datamaskiner fra privat sektor til gjenbruk hos lavinntektsfamilier.
- Produksjon av film, foto og musikk.
- Deltakelse i utvikling og oppfølging av gatekunstplan for kommunen.
- Rydding av el-sparkesykler og annet skrot fra en av Oslos lakseelver.
- Tilbud om «Youtube-Edutainment» på projektor om alt man ønsker å lære mer om.

Fuglekasser

Utgangspunktet for prosjektet var å produsere og dekorere fuglekasser for å få kunst, kreativitet og grønn tankegang til å møtes. Brukerne setter pris på å tilføre byrommet, publikum og naturen noe positivt. Målsetningen er at deltakerne skal oppleve mestring, anerkjennelse og eierskap til byen. Ansvarliggjøring av de enkelte fuglekassene og livene som oppstår inne i dem er en viktig ingrediens i tilfriskningsprosessen, da kassene trenger oppfølging.

Følg gjerne **#Oslokassa** på Instagram.



Positivt ved å gjøre aktiviteter sammen

«Mange ideer blir født over arbeidsbordet. Å sitte i stillhet over lengre perioder med brukere som maler, er fin opplevelse for begge parter, noe man ikke opplever i samme grad under hjemmebesøk. Under arbeidsøktene oppstår vinduer for å snakke om mellommenneskelige temaer og ikke problematikk rundt rus, somatikk og økonomi. Som booppfølger er det positivt å ha flere kontaktflater enn hjemmebesøk hvor feil, mangler og destruktiv adferd ofte får mest oppmerksomhet. Fellesskapsfølelsen som oppnås rundt aktivitetene oppleves stadig større og danner grunnlaget for sosial inkludering. Store deler av aktiviteten foregår ute, noe som kan bidra til et friskere liv med mindre angst og bedre helse.»

– Booppfølger

Arbeidsgruppen til «Sammen om bolig» har bidratt til utferdigelse av boken på ulike måter. Gruppen har bestått av:

Emir Kico, tidligere prosjektleder,
Bydel Alna

Randi Aasen, fagansvarlig for rus,
Bydel Alna

Gry Lorentzen Øie, fagleder for psykisk helse,
Bydel Alna

Linn Marie Højerstrøm, prosjektmedarbeider,
Bydel Gamle Oslo

Haide Snefrid Østreng, spesialkonsulent,
psykisk helse og rus, Bydel Gamle Oslo

Pål Bjørsrud, teamleder,
Bydel Gamle Oslo

Rune Bjørnhaug, ruskonsulent,
Bydel Grorud

Gunn Janne E. Nordli, miljøterapeut,
Bydel Grorud

Marit Hemming, ruskonsulent,
Bydel Grorud

Katrine Glasø Walseth, fagkonsulent
psykisk helse, Bydel Grorud

Gry Alnes, seksjonsleder,
Bydel Grünerløkka

Ida Schjerpen Fluge, oppfølgingskonsulent,
Bydel Grünerløkka

Mathias Estensen, teamleder,
Bydel St. Hanshaugen

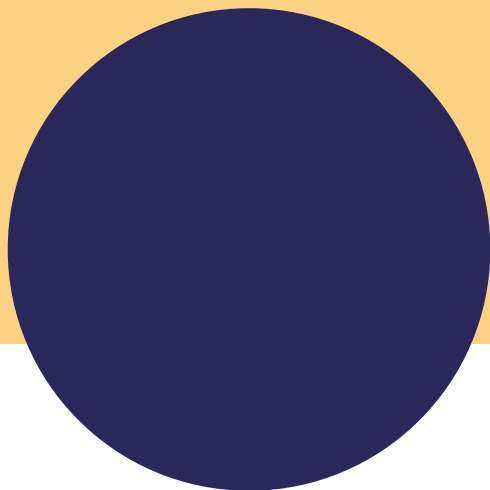
Trond Brækhus, seksjonssjef, Bydel
St. Hanshaugen

Hege Ellefsen, teamleder,
Bydel Stovner

Marianne Hektoen, spesialkonsulent,
Velferdsetaten

Katja Johannessen, spesialkonsulent II,
Velferdsetaten

Eldbjørg B. Solvoll, prosjektleder,
Velferdsetaten



Oslo Kommune

2020

Virksomhet:

Velferdsetaten

Redaktør:

Eldbjørg Beate Solvoll

Design:

Kikkut Kommunikasjon

ISBN:

978-82-93361-88-6