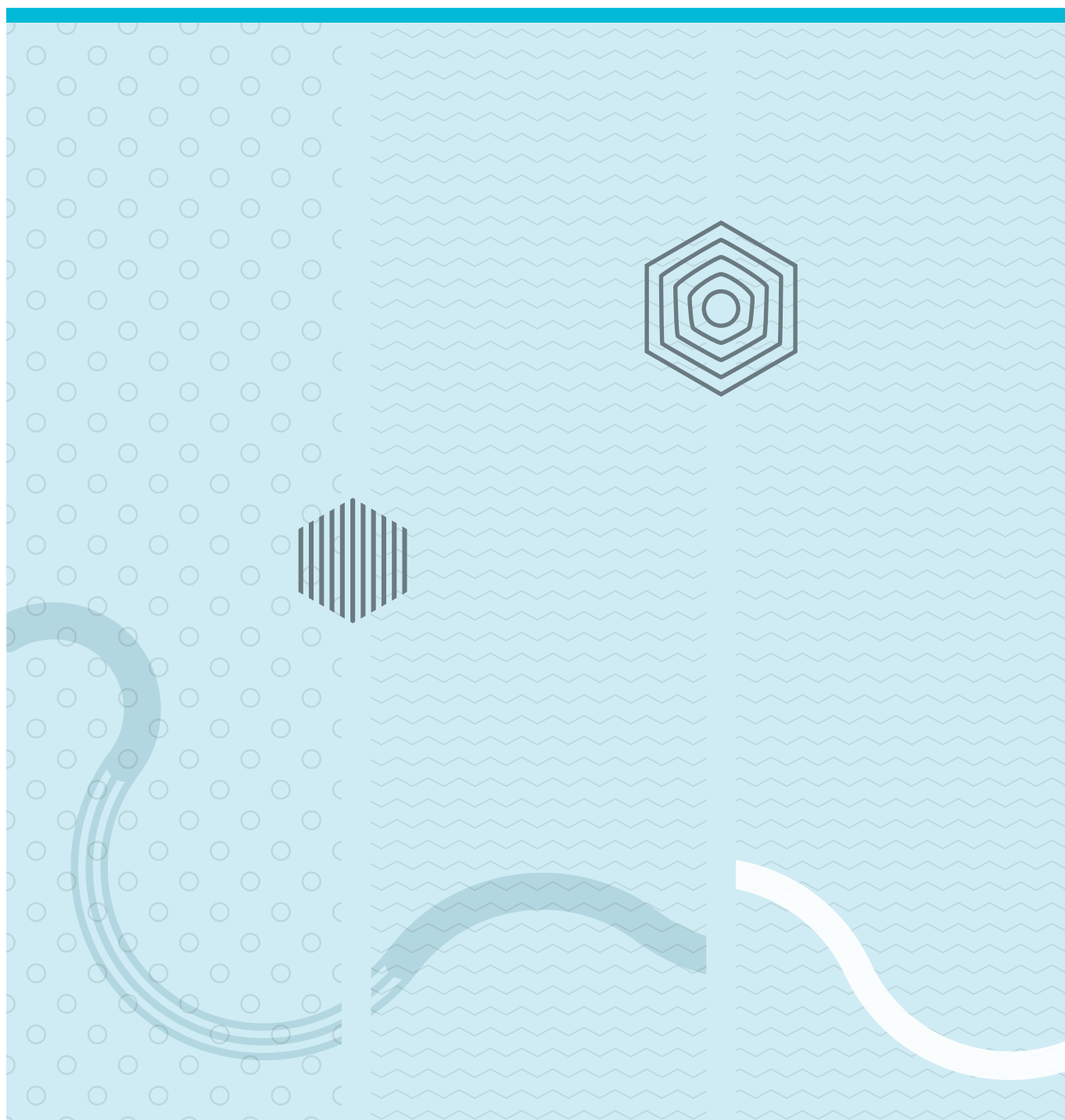


Oppsummeringsrapport fra «Evaluering av Booppfølgingsteamet i Velferdsetaten i Oslo kommune»

Knut Tore Sælør
Målfrid Kippenes
Ellen Andvig



© SFPR – Senter for psykisk helse og rus
Institutt for helse-, sosial- og velferdsfag
Fakultet for helse- og sosialvitenskap
Høgskolen i Sørøst-Norge
Postboks 7053
3007 Drammen
E-post: postmottak@usn.no
Hjemmeside: <http://www.hbv.no/sfpr>

SFPRs publikasjoner kan fritt siteres ved tydelig angivelse av kilde.
Publikasjoner fra SFPR som omtales, anmeldes eller henvises til, bes sendt til Senteret

Forord

Dette forskningsprosjektet har vært et samarbeid mellom Oslo kommune Velferdsetaten og Senter for psykisk helse og rus (SFPR) ved Fakultet for helse- og sosialvitenskap, Høgskolen i Sørøst-Norge. Prosjektet er finansiert av Oslo kommune Velferdsetaten.

Vi vil først og fremst rette en takk til dem som har deltatt i prosjektet. Uten at dere hadde delt erfaringene deres med oss hadde det ikke blitt noe å rapportere. Vi vil også rette en spesiell takk til de ansatte i Booppfølgingsteamet. Uten deres velvilje og praktiske hjelp i forbindelse med rekruttering og organisering av intervjuer ville gjennomføringen av prosjektet ikke vært mulig innenfor de rammene som ble satt for prosjektet.

Takk for et godt samarbeid om et spennende og viktig prosjekt!

Drammen 31. Desember 2016

Knut Tore Sælør Målfrid Kippenes Ellen Andvig

**Senter for psykisk helse og rus, Fakultet for helse- og sosialvitenskap,
Høgskolen i Sørøst-Norge.**

Senter for psykisk helse og rus (SFPR), Fakultet for helse- og sosialvitenskap ved Høgskolen i Sørøst-Norge (HSN) arbeider for å utvikle et solid forskningsmiljø i samarbeid med personer med brukererfaring, pårørendeerfaring, klinisk erfaring, forskere og beslutningstakere. Senteret ønsker å bidra til styrking og utvikling av den nasjonale og internasjonale kunnskapen innen psykisk helse og rus med særlig vekt på fem områder; (1) Personers erfaringer med psykiske helseproblemer og hva som hjelper, (2) Person- og kontekstsentrerte tilnærminger, (3) Familie- og nettverksperspektiver, (4) Helsetjenesteorganisering, utøvelse og effektivitet og (5) Aksjonsrettet forskning, særlig brukerinvolvert forskning og handlingsorientert forskningssamarbeid i kliniske praksiser.

I tillegg driver senteret en rådgivende og konsultativ funksjon overfor kommuner, brukerorganisasjoner, helseforetak og myndigheter. Bidrar til utvikling og gjennomføring av utdanning og kompetanseutvikling. Er en hospiteringsarena for gjesteforskere og samarbeidspartnere, samt bidrar til å styrke forskerkompetansen ved Fakultet for helse- og sosialvitenskap, HSN. Forskingen ved senteret vektlegger kontekst i forståelsen av psykisk helse og psykiske helseproblemer, og for utøvelsen av psykisk helsearbeid. Lokalmiljøet er konteksten for hvor psykisk helsearbeid skal utvikles. Sentrale områder er arbeid, bolig, skole, fritid, lokalmiljø og de sosiale og materielle livsbetingelsene. Folkehelseperspektivet med vekt på å fremme helse og sosialt liv på individ-, gruppe- og samfunnsnivå, gjennom velvære og velferd, har også grunnleggende betydning for personers psykiske helse og i psykisk helsearbeid. Forskingen ved Senter for psykisk helse og rus skal også synliggjøre at de sammenhenger og situasjoner der folk lever og bor kan bidra til å lindre eller å forsterke psykiske helseproblemer, så vel som at det sosiale og kulturelle mangfoldet kan støtte psykisk helse og bedring. Senteret legger stor vekt på tverrfaglighet og brukerinvolvering i prosjektutvikling og gjennomføring. Senteret har kompetanse innen kvalitative, kvantitative og triangulerende og blandede metodologier.

Prosjektnavn	«Evalueringsprosjektet i Velferdsetaten i Oslo kommune»
Virksomhetsnavn	Senter for psykisk helse og rus, Fakultet for helse- og sosialvitenskap, Høgskolen i Sørøst-Norge, Postboks 7053, 3007 Drammen
Besøksadresse	Papirbredden – Drammen Kunnskapspark, Grønland 58, 3045 Drammen
Telefon	31 00 80 00
E-post og kontaktperson	Professor Bengt Karlsson, leder SFPR: bengt.karlsson@hbv.no - tlf: 90 64 90 78
Hjemmeside	http://www.hbv.no/sfpr

Sammendrag

Bakgrunn: I senere år har det foregått en omfattende nedbygging av behandlings- og omsorgsinstitusjoner. Dette har blant annet medført at mennesker med rus- og/eller psykiske helseproblemer i større grad enn tidligere bor i egen bolig. Mange opplever utfordringer knyttet til boligforhold. I tråd med sentrale nasjonale føringer og som en følge av at Ila hybelhus ble nedlagt opprettet Velferdsetaten i Oslo kommune (VEL) et eget prosjekt «Booppfølgingsteam». For å bidra til å utvikle kunnskap rundt hvordan man best kan bidra til at beboerne får etablert seg i egen bolig over tid fikk Senter for psykisk helse og rus ved Høgskolen i Sørøst-Norge oppdraget med å gjennomføre en evaluering av arbeidet i prosjekt «Booppfølgingsteam i VEL».

Metode: Evalueringen består av to delstudier. I delstudie en ble det gjennomført individuelle kvalitative intervjuer med 8 personer som mottar tjenester fra Booppfølgingsteamet. I delstudie to er det gjennomført tre fokusgruppeintervjuer med fire ansatte fra teamet. Intervjuene av beboerne er transkribert i sin helhet og analysert tematisk. Fra fokusgruppeintervjuene er det utarbeidet et analytisk sammendrag med utgangspunkt i temaer som går igjen i det samlede datamaterialet.

Funn: I delstudie en har vi gjennom analysen utarbeidet fire overordnede temaer som. Det første temaet omhandler deltakernes erfaringer knyttet til boforhold og bolig, mens de neste tre beskriver deres erfaringer fra samarbeidet med Booppfølgingsteamet. Det analytiske sammendraget i delstudie to resulterte i fem temaer. De første tre er knyttet til hva de ansatte beskriver som suksessfaktorer og utfordringer i tilbudet de yter. De to siste temaene omhandler teamets verdigrunnlag og de ansattes opplevelse av egen rolle i arbeidet.

Konklusjon: Erfaringene fra beboerne og de ansatte tyder på at tilbudet er i tråd med teamets mandat og sentrale nasjonale føringer. Teamet yter et variert og helhetlig tilbud, som tar utgangspunkt i den enkeltes behov. Rammene Booppfølgingsteamet jobber under ser ut til å muliggjøre det å jobbe på måter som harmonerer med målgruppas behov. Beboerne gir uttrykk for at Booppfølgingsteamet er viktig for dem. Teamet bidrar i forbindelse med flytting fra institusjon, men også for at beboerne skal kunne mestre og bo i egen bolig over tid. Booppfølgingsteamet bidrar til stabilitet og trygghet for beboerne som har mye erfaring med det motsatte.

Innholdsfortegnelse:

Forord

Sammendrag

Innledning og bakgrunn 7

Metodologi 11

Funn 15

Diskusjon og konklusjon 25

Litteratur: 30

Vedlegg 34

Oppsummeringsrapport fra «Evaluering av Booppfølgingsteamet i Velferdsetaten i Oslo kommune (VEL)»

Innledning og bakgrunn

De siste 30 årene har det foregått en omfattende nedbygging av større behandlings- og omsorgsinstitusjoner. Konsekvensen er blant annet at mennesker med rus- og/eller psykiske helseproblemer i større grad enn tidligere bor i egen bolig. Dette innebærer at helsetjenester per i dag og i tiden fremover i større grad vil ytes i folks hjem (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2014). Fra omtrent år 2000 har boligsosiale tiltak fått større oppmerksomhet i Norge. Bolig har blitt mer sentralt i sosialpolitikken, også som utgangspunkt for omsorg og oppfølging av grupper som ofte karakteriseres som sårbare eller utsatte. Sørvoll (2011) har omtalt denne sammenkoblingen av boligpolitikk og sosialpolitikk som «den boligsosiale vendingen». Dette innebærer blant annet å integrere boligtilbud og sosiale tjenester slik at personer som ofte stiller svakt i boligmarkedet kan få bistand til å etablere og opprettholde en stabil boligsituasjon.

Mange personer med psykisk helse- og/ eller rusproblemer opplever utfordringer knyttet til boligforhold, og kan ende med å bo midlertidig hos venner, på hospits eller bli bostedsløse. Dette har medført at myndighetene har satt søkelys på disse utfordringene, og kommunene har i dag ansvaret for boligtilbudet til gruppen. Dette inkluderer bygging av boliger, tilrettelegging for at flest mulig kan bo i egen bolig, samt bistand til personer som er i behov av tilrettelagte boliger. Ansvaret er forankret i helse- og omsorgstjenesteloven og i lov om sosiale tjenester i Nav (Sosial og helsedirektoratet, 2006).

Helsepolitiske føringer

Nasjonale retningslinjer og føringer peker på at flere personer med rusavhengighet bør flytte fra en tilværelse på institusjon og over i boligtiltak i bydelene (NOU 2011:15). For den aktuelle målgruppa er en stabil bosituasjon avgjørende for å kunne møte utfordringene de opplever (Gonzalez & Andvig, 2015a; Gonzalez & Andvig, 2015b). En ”normaliseringstankegang” har fått stor plass i nyere helsepolitiske føringer rundt bolig og botilbud for mennesker med psykiske helse- og rusproblemer (St.prp. nr. 63 1997-98; Sosial- og helsedirektoratet 2006; Meld. St. 30 2011-2012). I denne sammenheng kan «normalisering» forstås som at alle skal kunne delta i samfunnet på egne premisser og at omgivelsene legges til rette for at dette kan bli mulig. For dem som opplever vanskeligheter vil dette innebære at de får tilrettelagt bolig- og bosituasjon slik at en trygg og selvstendig tilværelse i lokalsamfunnet blir mulig (Ulfrstad, 2011). Særlig er det i nasjonale føringer vektlagt tiltak som kan

bidra til å unngå at personer med psykiske helseproblemer blir bostedsløse (St.prp. nr. 63 (1997-98); Sosial- og helsedirektoratet, 2006). For å kunne møte noen av de utfordringene målgruppa ofte opplever, er en stabil bosituasjon avgjørende (Rambøll, 2010). Anbefalinger peker på at det for personer med psykisk helse- og/ eller rusproblemer bør tilbys oppfølging i eget nærmiljø, samtidig som hjemmesituasjonen styrkes i stedet for langvarig behandling i institusjon (Sosial- og helsedirektoratet, 2006; Helsedirektoratet, 2011). Et av hovedprinsippene i arbeidet er at personer som har vansker med å mestre egen boligsituasjon skal kunne motta nødvendige og individuelt tilpassede tjenester for å kunne bo og bli boende i eget hjem (NOU 2011:15; Helsedirektoratet, 2011). Dette innebærer at folks hjem blir en viktig arena for samhandling og koordinering av kommunale tjenester og tilbud i spesialisthelsetjenesten (Helse- og omsorgsdepartementet, 2009). Det er også påpekt at tiltak for å sikre økt og bedre samhandling må vektlegges. Nasjonal strategi for boligsosialt arbeid, «Bolig for velferd» (2014-2020), har som mål at alle skal ha et godt sted å bo, samt at alle med behov for tjenester skal få hjelp til å mestre boforhold (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2014). Melding til St.tinget «Se meg!» (2011-2012) framhever forebygging og tidlig innsats i arbeidet med personer med rusproblemer. Det poengteres videre at tjenestene må komme tidligere inn, henge bedre sammen og bygges tettere opp rundt den som trenger hjelp. I «Nasjonal strategi for boligsosialt arbeid (2014-2020)» pekes det blant annet på et behov for å utvikle flere modeller for samhandling som kan bidra til at personer med psykisk helseproblemer og/ eller rusproblemer får helhetlige, fleksible og individuelt tilpassede tjenester i egen bolig (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2014).

Også i menneskerettserklæringen omtales bolig som sentralt for folks liv, og det å bo blir regnet som en grunnleggende rettighet. Det innebærer ikke bare en fysisk bolig, men også det å kunne leve i trygghet, fred og verdighet:

Enhver har rett til levestandard som er tilstrekkelig for hans og hans families helse og velvære og som omfatter mat, klær, bolig og helseomsorg og nødvendige sosiale ytelser (FN's menneskerettserklæring, 1991, artikkel 25).

I de senere år har betydningen av egen bolig i større grad blitt integrert som en del av det totale rehabiliteringstilbudet. Dette innebærer blant annet et fornyet syn på boligens funksjon og hvilken betydning den har i forhold til rehabilitering og bedringsprosesser knyttet til psykisk helseproblemer (Borg & Davidsson 2008; Borg 2009; Borg & Karlsson, 2010). Når personer med langvarige rus- og psykisk helseproblemer blir spurt om hva de ønsker for sine liv er svaret ofte knyttet til ”det vanlige,

normale livet” – hverdagslivet – eller et «A4-liv» (Borg & Davidson 2008; Gonzalez & Andvig, 2015; Sælør, Ness og Semb, 2015). De håper på det som kan kalles et «vanlig» liv med vanlige roller, i vanlige omgivelser og med gjøremål som de opplever å mestre. Samtidig er ønsker og håp gjerne knyttet til å oppleve eksistensiell meningsfullhet i hverdagen.

Om «Booppfølgingsteamet» i Velferdsetaten i Oslo kommune og dets mandat

I tråd med sentrale nasjonale føringer og som en konsekvens av at Ila hybelhus ble nedlagt har Velferdsetaten i Oslo kommune (VEL) opprettet et eget prosjekt «Booppfølgingsteam».

Booppfølgingsteamet er i utgangspunktet etablert som et tilbud til VEL-brukere (heretter referert til som beboere) i forbindelse med å trygge overgangen fra institusjon til egen bolig. Videre skal teamet i samarbeid med bydelene bidra til at beboere kan etablere seg i varig bolig lokalt, samt i å forebygge at beboere som allerede er etablerte i egen bolig blir kastet ut eller mister boligen sin.

Booppfølgingsteamet tilbyr individuelt tilrettelagt oppfølging for å bedre beboernes mulighet til å mestre en tilværelse i egen bolig. Teamet skal bidra til å stabilisere beboerens livssituasjon og styrke nødvendige ferdigheter for å mestre dagliglivets aktiviteter og bo i egen bolig. Samtidig skal Booppfølgingsteamet søke å bidra til økt kontroll eller reduksjon av rusmiddelbruk, samt reduksjon av risikoatferd og skadevirkninger av rusmiddelbruken. Teamet skal bistå og veilede beboere som ønsker endring i sin livssituasjon til å utarbeide egne mål og støtte arbeidet med å nå disse. Det skal rapporteres skriftlig til ansvarlig bydel om beboerens livssituasjon, mål og utvikling i oppfølgingsperioden og etter avsluttet oppdrag.

Tjenestene tilbys i tett samarbeid med institusjon, bydelene og andre aktuelle samarbeidspartnere, og skal være et supplement til øvrig tilbud. Booppfølgingsteamet skal etablere et samarbeid med beboer, institusjon, beboerens bydel og andre aktuelle samarbeidspartnere for å samordne tjenester og fordele ansvar med utgangspunkt i beboerens behov.

Hensikt med forskningsprosjektet

For å bidra til å utvikle mer kunnskap om hvordan man best kan følge opp beboerne slik at de får etablert seg i egen bolig over tid fikk Senter for psykisk helse og rus ved Høgskolen i Sørøst-Norge (HSN) oppdraget med å gjennomføre en forskningsbasert evaluering av arbeidet i prosjekt «Booppfølgingsteam i VEL».

Hensikten med forskningsprosjektet har således vært å utvikle kunnskap om hvilke faktorer som bidrar til at beboerne klarer å bli boende i egen bolig over tid.

Delstudier

Prosjektet inkluderer to delstudier. I den ene delstudien (heretter omtalt som delstudie en) har vi undersøkt erfaringene til beboere som mottar tjenester fra Booppfølgingsteamet. Den andre delstudien (heretter omtalt som delstudie to) fokuserer på erfaringene til de ansatte i temaet.

Forskningsspørsmål

Med utgangspunkt i prosjektets overordnede hensikt ble følgende forskningsspørsmål utarbeidet til delstudie en:

- Hvordan beskriver beboerne sine opplevelser med det å bo i egen bolig?
- Hvordan beskriver beboerne sine opplevelser av å motta tjenester fra «Booppfølgingsteamet i VEL» og samarbeid med de ansatte?

I delstudie to ble følgende forskningsspørsmål utformet:

- Hva er Booppfølgingsteamet sine beskrivelser av suksesskriterier og utfordringer i arbeidet med å bidra til at beboerne trives i egen bolig og bli boende over tid?
- Hvilken opplevelse har teamet av egen rolle i arbeidet?

Metodologi

Forskningsprosjektet har et beskrivende og utforskende design (Malterud, 2003). Mindre endringer rundt rekruttering, antall intervjuer med den enkelte beboer og justering av forskningsspørsmål er gjort i samråd med oppdragsgiver. I tillegg har foreløpige resultater blitt lagt frem for styringsgruppen slik at det har vært anledning til å kommentere og komme med innspill på dette. Hensikten med dette har vært å validere funn, men også gjøre den endelige rapporten mest mulig relevant for praksisfeltet (Eriksson & Karlsson, 2008).

Gjennomføring

Tidsrammen for gjennomføring av prosjektet har vært fra 1. januar til 31. desember 2016 (Vedlegg 1). Forskningsprosjektet er gjennomført i samarbeid mellom Senter for psykisk helse og rus (SFPR) ved Fakultet for helse- og sosialvitenskap, Høgskolen i Sørøst-Norge (HSN) og Velferdsetaten i Oslo kommune. Innledningsvis ble det utarbeidet en projektskisse og søkt godkjenning i Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (personvernombudet) som ga sin tilråding 10.13.2016 (Vedlegg 2). Det er også registrert nødvendige endringsmeldinger for å kunne involvere de to mastergradsstudentene i prosjektet.

Prosjektet er finansiert av Velferdsetaten i Oslo kommune. Prosjektansvarlig har vært dekan Heidi Kapstad og Bengt Karlsson. Førsteamanuensis Knut Tore Sælør har vært prosjektleder og gjennomført studien i samarbeid med dosent Ellen Andvig. I tillegg har to mastergradsstudenter som gjennomfører sine studier ved HSN vært tilknyttet studien. Delstudie to bygger på mastergradsarbeidet til Målfrid Kippenes som er tilknyttet HSN.

Intervjuene av ansatte og dem som mottar tjenester ble gjennomført i perioden mellom juni og november 2016. Analyse av data har vært gjennomført i November og Desember 2016. På bakgrunn av forskningsrapporten vil mulighet for forlengelse av samarbeidet bli vurdert etter avslutning.

Rekruttering

Til delstudie en er det rekruttert et strategisk utvalg. Dette innebærer at de som deltar har erfaringer med å motta tjenester fra Booppfølgingsteamet og kan bidra til å belyse forskningsspørsmålene. Ansatte fra Booppfølgingsteamet har tatt kontakt med aktuelle beboere. De ansatte har orientert om studien og gitt potensielle deltakere skriftlig informasjon. Det er rekruttert 8 deltakere som får oppfølging fra Booppfølgingsteamet. De som har deltatt har mottatt tjenester i varierende grad og

tidsrom, og både kvinner og menn har deltatt. Ansatte i teamet har bistått i kommunikasjon med beboerne og i den praktiske organiseringen av intervjuene inkludert transport. Samtalene har foruten ved to anledninger funnet sted i Booppfølgingsteamets lokaler på Haugenstua.

Til delstudie to ble ansatte i Booppfølgingsteamet invitert til å delta, og i alt fire personer sa seg villig til dette. Rekruttering av ansatte i Booppfølgingsteamet har foregått gjennom deres ledere.

Datainnsamling

I delstudie en ble det gjennomført individuelle kvalitative intervjuer. Dette innebærer et fokus på å utvikle kunnskap med utgangspunkt i den enkeltes subjektive opplevelser (Kvale & Brinkmann, 2011). Utgangspunktet for intervjuene har vært den vedlagte intervjuguiden (Vedlegg 3).

Intervjuguiden ble tematisk utviklet, men ga også rom for beboerne til å belyse forhold de selv hadde erfart som viktige. Intervjuene er i all hovedsak gjennomført av Ellen Andvig og Knut Tore Sælør.

Ved tre anledninger har mastergradsstudent Kaja Ostling vært med i intervjuer med beboerne.

Deltakerne ble i utgangspunktet invitert til å delta i to intervjuer. Før hvert oppfølgingsintervju er de innledende intervjuene transkribert og gjennomlest slik at relevante tema kan følges opp og utdypes ytterligere. Dette gir også en mulighet for deltakerne til eventuelt å korrigere vår oppfatning og tolkning av det de har formidlet i det første intervjuet. En av deltakerne trakk seg i siste liten før intervju nummer to og det ble derfor ikke anledning til å gjennomføre dette før datainnsamlingen ble avsluttet. Intervjuene varte mellom omtrent 30 minutter og en time.

I delstudie to er det gjennomført tre fokusgruppeintervjuer med de ansatte. Flerstegs-fokusgruppeintervju karakteriseres av at samme gruppe undersøker et fokusert tema gjennom flere møter. Metoden kan forstås som undersøkende kunnskapsdialoger som fokuserer på erfaringsnært materiale der gruppemedlemmene oppfordres til å fremme sine synspunkter og til å diskutere og reflektere over disse (Hummelvoll, 2008). Samtalene ga mulighet til kunnskapsutvikling og læring for de som deltok og er inspirert av tilnærmingen innen handlingsorientert forskningssamarbeid (Hummelvoll, 2006). Intervjuene er gjennomført av mastergradsstudent Målfrid Kippenes og Ellen Andvig fra HSN. Det er gjort lydopptak av intervjuene og de to første intervjuene er transkribert ordrett. Etter de to første intervjuene er det utarbeidet en tentativ analyse som er presentert for gruppa i påfølgende intervju. Hensikten med dette har vært å gi deltakerne mulighet til å sikre at forsker og student har forstått hva som har blitt sagt og at tolkningene gir mening. Intervjuguiden til første intervju ble utarbeidet på bakgrunn av forskningsspørsmålene. Til intervju to og tre har guidene blitt utarbeidet på bakgrunn av datamateriale og analysen av foregående intervju. Intervjuguide for alle

intervjuene er vedlagt (Vedlegg 4-6), men prosessen i intervjuet har vært mer førende enn spørsmålene som var uttenkt på forhånd.

Analyse av data

Lydopptak av intervjuene i delstudie en har blitt transkribert i sin helhet. Analysen av disse har tatt utgangspunkt i Braun og Clarkes (2006) beskrivelse av tematisk analyse. En tematisk analyse innebærer å identifisere, analysere og formidle mønstre i datamaterialet. Analysemetoden er i utgangspunktet ikke knyttet til noe teoretisk eller filosofisk grunnlag, og fokus i analysen har vært å utforske deltakernes beskrivelser av deres erfaringer. Analysen har tatt utgangspunkt i datamaterialet fra intervjuene og ikke vært styrt av en spesifikk teori eller ferdig utarbeidede temaer. Målet har vært å beskrive hele datamaterialet og presentere temaer vi opplever som sentrale, snarere enn å gi en detaljert presentasjon av et spesielt fokus eller tema. Den tematiske analysen har foregått i seks trinn. Første trinn (1) innebar å bli kjent med datamaterialet, delvis ved å gjennomføre intervjuene og ved å lese de transkriberte intervjuene. Her ble det gjort notater over interessante momenter underveis. I neste trinn (2) ble det utarbeidet koder av tekstmaterialet. Disse kodene inneholdt interessante sekvenser fra intervjuene som omhandlet fenomener som kunne bidra til å belyse forskningsspørsmålene. I trinn en og to av analysen ble transkribert tekst og arbeid med koding fordelt mellom Knut Tore Sælør og Ellen Andvig, men drøftet fortløpende underveis. Når hele datasettet var kodet ble tredje trinn (3) påbegynt. Her var målet å identifisere ulike tema ved å organisere kodene som hadde overordnede fellestrekk. I fjerde (4) trinn ble de ulike temaene vurdert med tanke på om de inneholdt koder som utgjorde et enhetlig mønster. Derneft ble de ulike temaene vurdert opp mot datamaterialet som helhet. I analysens femte (5) trinn ble de endelige temaene definert og navngitt. Her var målet å finne beskrivelser som er betegnende for essensen i tema, men som også kunne passe inn i den overordnede forståelsen av materialet. Siste trinn (6) av analysen innebar å skrive og formidle resultatene av analyseprosessen. I analysens trinn tre til seks ble arbeidet gjennomført i samarbeid mellom Knut Tore Sælør og Ellen Andvig.

Fokusgruppeintervjuene med de ansatte er ikke endelig analysert i tråd med en spesifikk metode. I stedet er det utarbeidet et analytisk sammendrag basert på temaer som går igjen i den samlede teksten. En endelig analyse vil etter planen foreligge i mai 2017 i forbindelse med ferdigstillelse av Masteroppgaven til Målfrid Kippenes. Oppgaven vil deretter gjøres tilgjengelig for Oslo VEL.

Forskningsetikk

Studien er meldt til personvernombudet for forskning, Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste (NSD), som har tilrådt gjennomføring (Vedlegg 2). Alle deltakerne er informert om studiens

bakgrunn og hensikt i skriftlig informasjonsmateriale og gjennom muntlig informasjon. Det er redegjort for hva det innebærer å være med i studien, at deltakelse er frivillig og at deltakere kan trekke seg på ethvert tidspunkt og be om at deres opplysninger blir slettet. Dette er gjentatt før gjennomføring av intervjuene. Det er innhentet skriftlig samtykke til deltakelse fra samtlige deltakere (Vedlegg 7 og 8). De ansatte ved Booppfølgingsteamet har bistått i den praktiske organiseringen av intervjuer med beboerne. Samtidig kjenner de ansatte deltakerne godt, noe som har gjort det svært viktig å formidle resultatene på en måte som ivaretar beboernes konfidensialitet. Dette kan medføre at eksempelvis sitater og utdrag fra intervjuer må beskrives i mer generelle vendinger enn det i andre tilfeller kunne vært gjort. Samme hensyn gjelder de ansatte som deltok i delstudie to. Det er informert om at data fra studien vil bli slettet ved prosjektslutt.

Funn

Funn fra delstudie en

Det overordnede inntrykket etter å ha analysert datamaterialet er at beboerne vi snakket med i all hovedsak er veldig fornøyd med oppfølgingen de har fått fra Booppfølgingsteamet. Tilbudet ble beskrevet som allsidig og variert, noe som ble høyt verdsatt. Erfaringene som ble beskrevet tyder på at samarbeidet med de ansatte var preget av gjensidighet og tillit. Samtidig var det åpenbart at rammebetingelser som muliggjorde en fleksibel, tilgjengelig og oppsøkende tjeneste var sentralt. Dessuten var det noen som hadde erfart at tilgjengelighet og tidsbruk også kunne innebære dilemmaer. Videre var uforutsigbarhet og usikkerhet med tanke på videre oppfølging noe enkelte hadde opplevde negativt. Det var også åpenbart at bostandard og utfordringer knyttet til det å håndtere hverdagens utfordringer var noe beboerne var svært opptatt av. Flere av temaene som ble berørt i intervjuene henger naturlig nok sammen og påvirker hverandre i større eller mindre grad. Gjennom analyseprosessen har vi allikevel utviklet fire overordnede temaer vi mener beskriver noe felles «på tvers» av datamaterialet og samtidig skiller seg fra hverandre. Det første temaet omhandler deltakernes erfaringer knyttet til boforhold og bolig, mens de neste tre beskriver deres erfaringer fra samarbeidet med Booppfølgingsteamet.

Tema 1: Slott eller enecelle - boligforhold i vid forstand

Dette første temaet inkluderer forhold knyttet til bolig og boligstandard, noe alle som deltok i studien vektla i større eller mindre grad. Enkelte var svært fornøyd med egen bosituasjon og opplevde at det å ha en egen bolig representerte trygghet og sikkerhet. Egen bolig kunne være et fristed, et sted der man «var sin egen sjef» og kunne bestemme «hvem som kommer inn eller ikke». Samtidig kunne det innebære en mulighet til å skape seg et trivelig hjem der en kunne innrede i tråd med egne ønsker og behov.

Andre var opptatt av at leiligheten de bodde i var i dårlig stand. Dette kunne medføre ulike praktiske utfordringer som de i varierende grad hadde behov for hjelp til å finne løsninger på. Flere hadde erfart at det var vanskelig å få hjelp med slike praktiske problemer, og hadde for eksempel opplevd å ikke bli trodd eller at det kunne ta uforholdsmessig lang tid å få den hjelpen de hadde behov for fra utleier. Utfordringer knyttet til boligstandard handlet ikke bare om det materielle, men påvirket deltakernes livskvalitet og kunne eksempelvis gjøre det vanskelig å ta imot besøk fra venner eller familie: «... skal du ha besøk og de skal sitte i senga di, ikke sant, også er det veggdyr, også er det ditt og datt, også blir det sittende i tøyet ditt, i pledd og sånn... duker og... i sofaen, ikke sant, så de... nei, det er ikke helt heldig altså...»

Flere påpekte hvordan nære omgivelser, nabolag og naboer påvirket dagliglivet. Dette ble blant annet knyttet til at det kunne være utfordrende å redusere bruk av rusmidler eller slutte helt, om man var omgitt av folk som omsetter eller bruker rusmidler:

... litt forskjellig med hvordan man setter sammen mennesker, for det vet jo ikke Nav eller boligkontoret. Så noen ganger så er det så stille og rolig, bare barnefamilier (...) Men så (...) så var det veldig mange som flytta fra gården vår også (...) da ble det nesten et hospits hos oss...

Naturlig nok hadde deltakerne ulike behov relatert til bolig. Dette gjaldt både materiell standard, sammen med nabolag og boform. Enkelte ga uttrykk for at det å bo i institusjon kunne representere en form for trygghet og fellesskap som de savnet - på tross av åpenbare negative sider ved institusjonslivet. Det å bo i egen bolig innebar for noen en etterlenget følelse av frihet, men kunne for andre bidra til isolasjon og ensomhet. En fellesnevner så ut til å være muligheten for reell påvirkning av egen bosituasjon med utgangspunkt i egne behov. For flere bidro en trang økonomisk situasjonen til å gjøre det umulig å flytte eller bosette seg der en selv mente det var mest hensiktsmessig. Samtidig var flere opptatt av at husleia de betalte ikke stod i forhold til standarden på boligen de disponerte. Andre hadde erfart det å være avhengig av et samarbeid rundt substitusjonsbehandling kunne bidra til en opplevelse av å være «fanget» i en bosituasjon de opplevde lite tilfredsstillende og hensiktsmessig.

Tema 2: Snekker, døråpner og samtalepartner - praktisk hjelp i ulike former

Tema nummer to omhandler blant annet ulike former for praktisk hjelp deltakerne hadde mottatt fra Booppfølgingsteamet. Videre inkluderer temaet erfaringer knyttet til teamets samarbeid med andre deler av hjelpeapparatet. Noe av den praktiske hjelpen var relatert til utfordringer med bolig og boligstandard som er beskrevet under forrige tema. For eksempel hadde flere fått hjelp til snekkerarbeid eller med innredning av leiligheten, og understrekte hvor betydningsfullt dette hadde vært. Kjøreturer og hjelp med innkjøp ble flere ganger nevnt spesifikt, samtidig var det tydelig at dette ikke dreide seg utelukkende om en «transporttjeneste»:

Og det som har vært veldig praktisk nå er det at om de kan kjøre møbler og sånt det skjønner jeg... de er jo ikke noe flyttebyrå, men bare det at de kunne kjøre meg på IKEA – for det er jo det å ta bussen for meg ut dit sånn er sånn helt sånn mareritt. Ja og bare det at de kan være med meg og titte...

Det å motta praktisk hjelp bidro til å gjøre det tydelig for deltakerne at de ansatte i teamet hadde et oppriktig ønske om å hjelpe og gjorde det lettere å etablere et godt samarbeid preget av tillit: «... *hjalp jo veldig det også være ute.. bare det å se liksom... når vi dro på [kjøpesenter], bare det å se liksom hvor mye hun brydde seg...*»

Å få hjelp til å håndtere økonomiske utfordringer, å fylle ut et skjema eller å levere viktige offentlig dokumenter var noe flere hadde hatt nytte av. Flere understrekte også at dersom de ikke hadde fått denne hjelpen kunne konsekvensene blitt store, for eksempel at økonomisk rot bare ville bli verre eller å risikere å bli kastet ut av leiligheten. En av beboerne uttrykte dette som at: «... *de har fulgt opp (...) ja.. alt papirarbeid og sånne småting det har de gjort, så... men det er ikke småting for meg allikevel... [hvis de ikke hadde gjort det] ... så hadde jeg hatt et stort problem...*»

Videre hadde flere av deltakerne erfart å ikke bli hørt og lyttet til i forbindelse med utfordringer de hadde opplevd i møte med offentlige instanser:

... jeg har sendt inn så mange brev - jeg har gjort det, Nav har gjort det, politiet har gjort det, krisesenteret har gjort det. Vi har vært der og snakket med de. Vi har sendt brev, vi har sent mail. Altså vi har gjort alt vi kan gjøre. Alle etater. Det skjer ingenting.

I slike situasjoner hadde flere av deltakerne opplevd at teamet kunne bidra – nærmest som en døråpner eller «advokat». Flere hadde erfart å bli møtt på en helt annen måte når de hadde med seg representanter fra teamet:

Ting jeg har brukt årevis på, bruker de fjorten dager på. Jeg er med da, men med en gang jeg sier at jeg har med meg bo-oppfølgerne mine, da er liksom holdningene en helt annen. Da blir jeg litt irritert. Også spør jeg rett ut: «Teller ikke min stemme alene noen ting? Må jeg ha med meg disse to hver gang?»

Tema 3: «Vi temaer også» - samarbeid, relasjoner og samhandling

Dette tredje temaet omhandler erfaringer knyttet til det direkte samarbeidet med bo-oppfølgingsstemaet. Deltakerne gir generelt uttrykk for å ha et veldig positivt inntrykk av de ansatte – noe de karakteriserer som svært betydningsfullt:

... så er de hyggelige (...) ja, de er veldig sånn omgjengelige og rolige, og avslappende og hyggelig å prate med (...) jeg syns de har respektert meg som person, og ja... gjort det jeg har ønska at de skal gjøre (...) Veldig viktig å føle at du... at de ser på meg som likesinnet... jeg

føler ikke at de ser på meg noe annerledes. Jeg føler at de ser på meg som normal. Jeg er jo det også. Jeg vet ikke hva man kaller normal heller, men i mine øyne er jeg normal. Hva andre sier driter jeg i.. (...) mer eller mindre...

Det å oppleve at de ansatte i teamet støttet dem, at de ble møtt med respekt og med likeverd ble av deltakerne pekt på som svært viktig for å kunne etablere et godt samarbeid: «... jeg føler meg på en måte som en av oss tre mer enn som en pasient eller en klient da faktisk, når du nevner det. At jeg har kommet et lite skritt nærmere enn bare å være klient (...) sånn blir det jo når man etter hvert snakker med mennesker og blir bedre kjent...»

For noen av deltakerne var det positivt at de hadde kjent enkelte av de ansatte over tid, og at de kunne fortsette et samarbeid som var påbegynt allerede før opprettelsen av Booppfølgingsteamet. Samtidig som deltakerne opplevde å bli møtt med respekt var det tydelig at de ansatte i Booppfølgingsteamet også «stilte krav» - noe en av deltakerne uttrykte som: «Det er ikke bare plankekjøring». En annen uttrykte at: «... jeg liker å bli utfordra. Det er ikke sånn at de pusher meg til det. Det er jeg som kommer med forslagene. Så er de der som støttende... de støtter meg der. I det jeg gjør.» Flere av deltakerne opplevde at forventninger fra teamet kunne være forpliktende, for eksempel med tanke på å holde seg rusfri eller det å begrense bruken av rusmidler av hensyn til møter med teamet. Også det å få påminnelser eller oppleve en form for velment press var noe flere satte pris på:

Jeg føler liksom at det er noen som genuint vil meg vel liksom. Føler liksom det (...) jeg merker det på væremåten (...) de ringer og bryr seg liksom. Altså jeg er ikke vant til det at folk ringer meg og liksom lur på hvordan det går og sånne ting. Fra det offentlige liksom.

At de ansatte i teamet «utfylte hverandre» var et poeng som så ut til å være betydningsfullt for flere. Dette kunne for eksempel relateres til at én av to ansatte kunne bidra med hjelp til praktiske og håndverksmessige utfordringer, mens den andre i større grad kunne bidra med estetisk sans eller som samtalepartner. Flere av deltakerne var også opptatt av de ansattes ve og vel, og anså også seg selv som del av et felles team: «... vi teamer også sammen vi og altså. Vi må jo det.» Samtidig var det tydelig at samarbeidet de ansatte imellom også påvirket hvordan det opplevdes å motta hjelp fra Booppfølgingsteamet: «Jeg liker de to, og de to jobber også så godt sammen, og det syns jeg er veldig godt. Det gjør også meg beroliget, å se de to (...) jeg ser at de går sammen faktisk. For det har mye å si, jeg merker med en gang hvis det er dårlig kjemi mellom de som jobber sammen med meg.»

Samarbeidet med teamet ble beskrevet som preget av likeverd og tillit, samtidig som det var sentralt at den det faktisk gjelder opplever «å være sjefen» - noe som eksempelvis ble uttrykt som det å: «Lage meg små delmål, klare det og vokse litt på det. Så kan du ta litt større skritt og prøve på det.

Så kommer de med alternativer». En annen beboer påpekte at: «... det er jeg som bestemmer. Hvis ikke jeg vil ha de der, så kommer de ikke.»

Tema 4: «Det er ikke en papirmølle hos henne...» - rammebetingelser og samarbeid

I fjerde og siste tema har vi samlet de beskrivelsene som handler om rammebetingelser for Booppfølgingsteamet og hvordan disse ser ut til å påvirke samarbeidet mellom ansatte og beboere. Noe av deltakerne vektla i samarbeidet med Booppfølgingsteamet var fleksibiliteten de opplevde. Dette ble for eksempel relatert til hvor de kunne møte de ansatte: *«Vi kan dra på kafé, drikke kaffe, høre hvordan jeg har det, komme opp i leiligheten... Det er ikke en papirmølle hos henne.»* Andre hadde erfart at det å kjøre bil var et godt utgangspunkt for viktige samtaler:

... de kjører meg veldig mye... jeg har litt problemer med å finne en identitet.... Det får jeg hjelp til i samtaler. Ja, de kjører, samtaler og blir med på møter, hvis de har sjans - og rydder veldig mye opp hos Nav... de beste samtalene jeg føler vi har er faktisk når vi kjører. Altså de bruker jo det til å samtale og finne ut hvor jeg står med meg sjøl da, ikke sant. Og det syns jeg er veldig greit. Så da blir det liksom ikke til å kjøre meg fra A til B bare for å kjøre liksom. Vi må bruke det til noe og.

Samtidig framstod det sentralt at de ansatte i temaet har god tid i møter med dem som mottok tjenester:

Det tar tid, så føler jeg meg litt spesiell nå med at de tar seg tid (...) så viktig det er, at ikke de står og tripper; «nå må vi gå» (...) jeg merker hvor lett jeg har for å prate, for å åpne meg, når de også kan sette seg ned ute, istedenfor å sitte på et hvitt, firkanta kontor. Jeg har mye lettere for å åpne meg (...) De må se på klokka si og se om de får det til, men det er veldig sjeldent de ikke klarer å få til en liten tur.

At teamet oppsøkte dem regelmessig eller ringte dem i begynnelsen av hver uke er også noe flere av deltakerne i studien setter stor pris på:

Vi prøver å få det til [å møtes] sånn en gang i uken i hvert fall. Men i hvert fall så har vi kontakt per telefon opptil to-tre ganger i uken. Noen ganger så trenger vi bare å ta en telefon (...) da er det veldig hyggelig at jeg vet at jeg kan slå på tråden. Og om de ikke kan komme og møte meg, så har de i hvert fall tid til å ta en prat. Det kan være hele forskjellen.

Flere hadde også erfart at representanter for teamet oppsøkte dem og presenterte tilbudet før samarbeidet ble etablert, uten at de selv nødvendigvis hadde etterlyst det, noe de satte pris på. På tross av at booppfølgernes tilgjengelighet og oppsøkende virksomhet ble opplevd positivt var det en av deltakerne som hadde opplevd dette utfordrende:

... jeg føler at jeg må prestere et eller annet. At de sitter igjen med noe de kan skrive ned i boken om besøket (...) de tenker sikkert på det fra sin side, sånn «hyggelig, vi gir deg litt ekstra tid», mens jeg føler at det blir litt trykkende fordi at de skal dytte på meg noe... at jeg skal ha et problem jeg gjerne vil bli kvitt som jeg ikke har.

En annen hadde erfart at det å ha folk lett tilgjengelig også kunne føre til at forventninger kanskje kunne bli urealistiske eller uhensiktsmessige:

... jeg vet ikke om jeg har vært litt bortskjemt med at de har ligget litt i forkant av meg (...) Og det er så deilig liksom, å få en sånn hjelp, som jeg ikke har spurt om en gang. Så man legger seg litt bakpå og regner med at dette her får de med seg. At jeg har lent meg litt på den (...) jeg følte meg plutselig helt alene, de svarte meg ikke når jeg ringte, de svarte meg ikke sånn umiddelbart som jeg er vant til...

Noen hadde også opplevd uforutsigbarhet med tanke på fremtida som utfordrende. Dette dreide seg for eksempel om i hvilken grad de kunne forvente ytelser fremover når prosjektperioden gikk mot slutten. Samtidig påpekte flere at de hadde merket seg at de ansatte så ut til å ha litt mindre tid, at det var flere som mottok tjenester, samtidig som de viste forståelse for disse begrensingene: «... *det har blitt mindre tid til rådighet. Ja, men det er jo sånn det er. Det har jo med at andre også skal inn i... ha sitt kvarter, holdt jeg på å si...*»

Funn fra delstudie to

Overordnet handler fokusgruppeintervjuene om fortellinger og refleksjoner omkring hva teamet opplever er god hjelp og deres egen rolle i arbeidet. Teamet beskriver sitt arbeid som praktisk hjelp og gode samtaler. Tid, tilgjengelighet, tillit og fleksibilitet er basale rammer rundt arbeidet. De ansatte forteller gjennomgående om trygghet på faglige vurderinger, at de opplever å ha makt til å ta egne valg og at de er stolte over det arbeidet de legger ned. De virker å være lite fokusert på rang og prestisje, men at arbeidet de gjør er forankret i et verdigrunnlag som de virker å være samlet rundt. De trekker frem viktigheten av kompetent ledelse og av bekreftelse, som de nå opplever at de har og får.

Funnene er delt inn i 5 temaer, de 3 første er knyttet til hva teamet opplever som suksessfaktorer og utfordringer i tjenestene de gir, og de to siste er knyttet til teamets verdier og opplevelse av egen rolle i arbeidet.

Tema 1: Samarbeid med beboerne

Teamet forteller at de anser tid og tilgjengelighet som viktige rammebetingelser for å skape tillit. De er opptatt av å skape gode relasjoner og et godt samarbeid med beboerne. De forteller at det av og til krever mye tillitsskapende arbeid. *«Det er den fleksibiliteten som vi viser, som andre ikke har tid til. Når de ringer, så kan vi ni av ti ganger møte dem ganske raskt, og det er det ikke mange som kan. Det tror jeg skaper tillit.»* *«Vi sår et frø, også lar vi det gro litt, da beholder de muligheten til å ta valg selv.»* De forteller at de skreddersyr opplegg rundt den enkeltes ønsker og behov. De kommer ikke med ferdige løsninger. *«Det er de som styrer det.»* Når relasjonene er trygge og gode, og situasjonen er preget av ro, kommer hjelpebehovet frem. En ansatt sier det slik: *«En beboer sier rett ut at han vil at vi skal komme og besøke han fordi han er redd for å bli veldig ensom. Det er for selskap egentlig, men så dukker det jo stadig opp ting da, som bør tas tak i.»*

Teamets mandat er *«å trygge overgangen fra institusjon til egen bolig»*, og det virker å være bred enighet om at dette innebærer å gjøre «små ting», ofte av praktisk karakter. *«Et møte, en telefon (...) Det får så store konsekvenser hvis vi hjelper til med slikt. Det er småting for oss. Men stort for dem.»* De ansattes forhold til endring ser ut til å være at endring må komme innenfra beboeren selv. De kommer med mange eksempler på at ved å ta seg tid til å vente på at beboeren er klar til selv å ta tak, så kommer arbeidslysten, utfra egen motivasjon. *«Det er en kjempeprosess. Vi har fått ryddet ut masse, i hans tempo. Når vi ser at han ikke er i form, så presser vi han ikke. Men da tar vi heller en kaffe den dagen, også prater vi litt. Og neste gang, da skjer det noe.»* Vi får inntrykk av at teamet opplever å ha innflytelse ved å «bare være».

Et av arbeidsverktøyene som beskrives gjentagende i intervjuene er teamets bruk av seg selv og det å tørre å vise seg som feilbarlige. *«Vi viser at vi gjør feil. Og er vi åpne på det og kan le litt av det.»* De ansatte trekker frem tanker om at det er viktig å være på samme side som beboerne, som en alliert samarbeidspartner, selv om de presiserer at de stort sett er lojale mot systemet og kollegaer i andre etater. *«Vi slåss på samme sida. Vi hjelper dem der de er, de får være som de er, og vi godtar det.»*

Tema 2: Å bruke beboernes lokalmiljø og profesjonelle og private nettverk.

De ansatte i teamet forteller at de samarbeider med en rekke aktører rundt beboerne, blant annet saksbehandlere i NAV, ansatte på MAR, fastleger, psykologer og hjemmesykepleiere. De deltar også i ansvarsgruppemøter rundt enkelte deltakere. I forbindelse med det å bistå beboere med å bytte bolig på grunn av dårlige boforhold, understreker teamet viktigheten av et bredt samarbeid for å samlet fremme saken overfor Boligbygg: «*..da bruker vi de gode hjelperne vi har rundt oss i systemet*». De ansatte i Booppfølgingsteamet er opptatt av å bistå beboerne med å få tilgang på helse- og sosialtjenester. I den forbindelse hjelper de dem helt konkret med timebestilling, påminnelser og transport når det er nødvendig. I noen tilfeller har beboerne store nettverk av hjelpere, som det kan være krevende å beholde oversikten i. De ansatte forteller at de skaffer seg oversikt over beboernes private nettverk, og trekker inn ressurspersoner i enkelte tilfeller. Samtidig trekker de ansatte fram at beboernes ensomhet er mer fremtredende enn ressurssterke private nettverk.

Teamet prøver å introdusere beboerne til aktiviteter og rutiner i nærmiljøet, basert på ønskene til beboerne. De fremhever at ønsket miljø ikke nødvendigvis befinner seg i nærmiljøet. Teamet støtter opp og bidrar gjerne til nettverksbygging, hvis beboerne ønsker det.

Tema 3: Beboernes bosituasjon

Gruppen reflekterer over om boligene er gode nok, sett med beboernes øyne, og hva de som team kan bidra med hvis det ikke er tilfellet. «*Vi jobber med å få noen flytta nå, bort fra det rusbelastede miljøet.*» Arbeidet handler også av og til om å realitetsorientere enkelte beboere på hva de kan forvente i forhold til boligstandard og beliggenhet. «*Det er en balansegang også, de kan jo ikke alltid få alt de ønsker seg*», «*Det er fort gjort å se alt som er feil, vi jobber med å belyse det positive.*»

På spørsmål til teamet om deres refleksjoner over beboers bostandard, svarer gruppen at de er vant til å tåle at folk har forskjellig standard. Det kommer an på øynene som ser hva som er godt nok. «*Noen ser søppel, noen ser gull og diamanter. Det er veldig forskjellig hva folk tenker er nødvendig for å trives.*» Teamet forteller at de kan foreslå endringer, men at de da er bevisste på å ha et ikke-dømmende, positivt og handlingsorientert fokus.

Tema 4: Verdier

Teamets respekt for beboerne går som en rød tråd gjennom intervjuene. Allerede i planleggingsfasen av teamet var de bevisste på viktigheten av dette. De trekker frem at respekt er en verdi som de har

med seg fra tiden på ILA. *«Gjensidig respekt. (...) møter du de med respekt, så kan du forvente respekt tilbake.»* Likeverd fremheves også: *«Vi ser på dem som mennesker, som vanlige mennesker, som deg og meg. Ikke som en gruppe syke, narkomane, dårlige. Vi ser på dem som medmennesker, rett og slett. Det tror jeg har mye å si.»*

Tålmodighet trekkes frem som viktig, da mange beboere gang på gang har nye rusepisoder. *«Vi kan jo liksom ikke bare si at dette har du sagt før, vi kan ikke si det heller. Men det er bare å være der.»*
«Man må gå noen runder. Det spiller ingen rolle om det er 20 eller 50.»

Teamet forteller generelt at de inntar en støttende, ikke dømmende og lite førende rolle. Også når beboere tar avgjørelser for eget liv, som får negative konsekvenser. Teamet forteller at de problematiserer mulige konsekvenser, og kan av og til være tydelig på hva de ser og tenker. Når noen beboere tar valg som får negative konsekvenser, snakker teamets medlemmer gjerne etterpå med beboeren om hvilke erfaringer dette fikk, men de inntar sjelden en irettesettende holdning. *«Det er tulle å bruke masse energi på å få noen til å ta et bestemt valg, hvis man merker at man ikke når inn. Da får heller folk stå i det noen dager, for å kjenne på konsekvensene.»* Teammedlemmene forteller at de er tålmodige, og at det å beholde tillit i relasjonene prioriteres, med mindre det dreier seg om kriminelle aktiviteter.

Nærhet er en annen verdi som kommer frem, spesielt i samtalen omkring avslutningen etter endt vedtak. *«De har jo brutte relasjoner, hele gjengen, så vi blir jo de nærmeste på en måte.»* De er nær og dette gjør at de får tak i beboernes behov, og det virker som at teamet er bekymret for hvilke konsekvenser det vil få når de trekker seg ut. Gruppa forteller at de bryr seg om beboerne.

Håp er et begrep som temaet ikke benytter når de beskriver arbeid sitt. Samtidig beskriver de en gjennomgripende tro på menneskene de jobber med: *«Vi må ha tro på dem. Det tror jeg er kjempeviktig»* eller som en annen uttrykte det: *«Noen der ute får det til, da er det bare å ikke gi seg.»*

Tema 5: Egen rolle i arbeidet, arbeidsbetingelser og annerkjennelse

Teamet forteller at de blir glade når de opplever at beboere lykkes med sine prosjekter. Av erfaring har de små forventninger til den andres bedringsprosess, og høster glede når små skritt tas: *«Jeg må si at for min del, så har jeg glede av å hjelpe andre. Å se at andre blir glade for den hjelpen du gir. At de setter pris på det.»* Andre ga uttrykk for at det å kunne bidra til endring var en viktig motivasjon for eget arbeid: *«Jeg tror at trua på å ha lyst til å gjøre en endring, har holdt oss oppe.»*

Teamet forteller om hvordan de takler dager med egne negative følelser som frustrasjon, tomhet og oppgitthet. Innad i teamet deler de sine følelsesinntrykk, støtter og bekrefter hverandre. De oppgir at fleksibiliteten, mulighet til å bestemme over egen arbeidsdag, muligheten til å hente seg inn igjen er viktig. De oppgir å ha stor frihetsgrad. Faglige vurderinger, hva er viktig og hvordan det skal gjøres, er det teamet selv som bestemmer. De forteller at de opplever arbeidshverdagen som håndterbar, og at de gangene de kjenner på at arbeidet er tungt, er det i forbindelse med nedstemthet og frustrasjon hos beboerne, som sjelden er rettet mot teamets medlemmer direkte. De beskriver at de trives med at det er forholdsvis forutsigbare og håndterbare situasjoner, og at arbeidsmengden er passe stor. De har alle tidligere erfaringer med å jobbe i tøffere miljø med mer konfronterende arbeidsoppgaver.

Arbeidet i dette teamet er ment å være støttende, og det trives gruppa med. De understreker viktigheten av å jobbe to sammen: *«Jeg tror nok jeg kjente mer på det når jeg var alene. Hadde du være med da (henvendt til Kvinne 2), da hadde det antageligvis ikke blitt så tungt fordi da har vi noe å sparre på. Vi kan gå litt ut og inn av det da. Også har hun kanskje andre innfallsvinkler»*. De ser alle viktigheten av å være et team som jobber slik de gjør mot denne målgruppa. *«Det å ha uteteam, å være veldig nær, og ha det fokuset. Det er viktig.»*

De snakker om viktigheten av å ha ledelse som ser hva de gjør, og som er interessert i teamets arbeidsoppgaver og beboere, utover å måle effekt og ressursbruk. De går langt i å si at det motsatte kan føre til at de ikke kan klarer å utføre jobben sin uten å ha vesentlig belastning på grunn av stress. *«Det holder med et ord eller et smil eller en anerkjennelse på at dette går jo helt veien.»* Det kommer frem at anerkjennelsen de mottar muliggjør at de kan gi anerkjennelse videre til beboerne og at trivsel og anerkjennelse er smittsomt. *«Jeg tror det er det vi smitter videre på de vi jobber med. At vi trives har en overførbarhet.»* Det virker som at teamet opplever at de har makt til å forme deres egen arbeidshverdag, og de gir makten videre gjennom støtte, håp, respekt og varme, slik at beboerne kan oppleve å ha makt og mulighet til å utforme sine liv.

Diskusjon og konklusjon

Hensikten med dette forskningsprosjektet har vært å utvikle kunnskap om hvilke faktorer som bidrar til at de som mottar tjenester fra Booppfølgingsteamet kan mestre å bli boende i egen bolig over tid. Problemstillingen er belyst både fra et ansattperspektiv og med utgangspunkt i erfaringene til dem som mottar et tilbud fra Booppfølgingsteamet. Både beboerne og de ansatte trekker frem hvor viktig tilgjengelighet, fleksibilitet og tid er for samarbeidet dem imellom. At tilbudet samtidig preges av kontinuitet og trygge relasjoner er også åpenbart. Dette sammenfaller i stor grad med resultater fra omfattende forskning med utgangspunkt i målgruppa til Booppfølgingsteamet (Eks. Edland-Gryt & Skatvedt, 2012; Ness, Borg & Davidson, 2014; Sælør, Ness & Semb, 2015). Erfaringene fra dette forskningsprosjektet ser også ut til å være i tråd med sentrale veiledere og retningslinjer innenfor psykisk helse- og rusfeltet som er utviklet i senere år (Helsedirektoratet, 2011, 2014; Sosial og helsedepartementet, 1997). På tross av en rekke tiltak fra myndighetenes side finnes det tallrike eksempler på at de som mottar tjenester opplever at tilbudet er fragmentert og i liten grad tilpasset deres behov, samtidig som mange opplever å bli møtt på en nedverdiggende eller lite håpefull måte (eks: Edland-Gryt & Skatvedt, 2012; Evjen, Øiern & Kielland, 2012; Lie & Nesvåg, 2006; Mueser, Noordsy, Drake & Fox, 2006; Sælør, Ness & Semb, 2015). Funn fra dette prosjektet tyder på at Booppfølgingsteamet i stor grad lykkes i å operasjonalisere og omsette i praksis noen begreper som av og til kan oppleves som tomme løfter eller «festtaler».

Samarbeid tjenesteytere imellom er sentralt for å kunne yte sammenhengende og koordinerte tjenester. Tradisjonelt har personer med samtidige psykisk helse- og rusproblemer falt mellom to stoler i et behandlingsapparat som ikke har kunnet tilby adekvate tjenester (eks: Evjen, Øiern & Kielland, 2012; Lie & Nesvåg, 2006) og flere tiltak fra myndighetenes side er ment å bøte på dette (eks: Helse- og omsorgsdepartementet, 2009; helsedirektoratet, 2011, 2014). I den grad beboerne omtaler Booppfølgingsteamets samarbeid med andre deler av hjelpeapparatet, er det gjerne i rollen som «døråpner». Dette innebærer at teamet bidrar som støtte i møte med andre deler av hjelpeapparatet, og at temaets deltagelse iblant gir beboerne bedre tilgang på nødvendige tjenester. Dette samsvarer med de ansattes opplevelser av samarbeid med andre deler av hjelpeapparatet. At det kan være utfordrende å få tilgang på tjenester sammenfaller også med beskrivelser i offentlige dokumenter som er referert over, og kan forstås som et fortsatt og kontinuerlig behov for fokus på samarbeid tjenesteytere imellom.

Det er godt dokumentert at en god samarbeidsrelasjon er en forutsetning for ulike former for behandling og god oppfølging. Ikke sjelden er en god relasjon langt viktigere enn hvilken metode eller tilnærming som anvendes (eks: Helsedirektoratet, 2011, 2014; Borg & Topor, 2014). I funnene våre blir teamets relasjonsarbeid med beboerne framhevet, både av de ansatte selv og av beboerne. Slik sett blir relasjonens betydning for opplevelsen av god hjelp et framtrædende funn i denne evalueringen. Funnene tyder på at det blir etablert relasjoner mellom beboer og de ansatte basert på verdier som gjensidig respekt og forståelse og på individets rett til selvbestemmelse. Slike verdier hos personalet er ansett som viktige forutsetninger for recoveryorienterte tjenester (Chen, Krupa, Lysaght, McCay & Piat, 2013; Biong & Soggiu, 2015). Samtidig pekte deltakere fra begge grupper på at rammene for arbeidet teamet utførte bidro til å muliggjøre gode samarbeidsrelasjoner.

Funnene viser også at de ansatte ga mye av seg selv og ofte gjorde noe som var annerledes enn, eller strakk seg utover det beboerne forventet av dem. En slik væremåte kan bidra til at beboerne opplever at de er spesielle og får spesiell behandling, noe som har vist seg å være viktig for bedringsprosesser (Denhov & Topor, 2012; Andvig, 2016). En slik væremåte hos de ansatte styrker også beboernes opplevelse av likeverd og likhet, samtidig som det utfordrer profesjonelle standarder om å holde avstand og ha en terapeutisk nøytralitet (Borg & Topor, 2014; Karlsson, Revheim & Jonassen, 2016).

De ansatte er tydelige på at de ikke har som målsetting å «endre den andre» med utgangspunkt i hva de selv anser som fruktbart eller hensiktsmessig. De møter «den andre» med raushet og tar utgangspunkt i hva beboerne selv anser som viktige mål. Dette er en tilnærming som er i tråd med helsepolitiske og faglige anbefalinger (eks: Helsedirektoratet, 2011, 2014; Mueser, Noordsy, Drake & Fox, 2006). Beboerne bekrefter de ansattes uttalelser. De beskrev blant annet at de ansatte hadde forventninger til dem, men at de satte seg egne mål og i stor grad opplevde å selv «være sjefen». I ROP-retningslinjen fremheves brukervedvirkning som sentralt i behandling og oppfølging. Brukervedvirkning skal bidra til å sikre dem som bruker tjenester reell innflytelse på utformingen av tjenestetilbudet. Samtidig understrekes viktigheten av at brukere av tjenestene har kontroll over viktige forhold i eget liv og gis reell mulighet til å ta valg (Helsedirektoratet, 2011).

Booppfølgingsteamets mandat er blant annet å bidra til å trygge brukernes overgang fra institusjon til egen bolig og å bidra til å stabilisere brukerens livssituasjon. Resultatene fra de to delstudiene tyder på at teamet gjennomfører sitt arbeid i tråd med mandatet. Flere beboere peker på hvor viktig Booppfølgingsteamet har vært i forbindelse med flytting og etablering i egen bolig. Flere gir også

uttrykk for at teamet bidrar til etablering av samarbeid med andre deler av det offentlige hjelpeapparatet. Funnene tyder på at beboerne opplever at de ansatte bidrar til å stabilisere deres livssituasjon og at dette kan henge sammen med økt livskvalitet.

Resultatene fra evalueringen dokumenterer at teamet hjelper deltakerne med å ivareta sine rettigheter og få tilgang på offentlige tjenester som de ikke makter å oppsøke på egen hånd. Slike tjenester ser ut til å være en forutsetning for å etablere og opprettholde et hverdagsliv som alminnelige borgere. Funnene bekrefter også betydningen av at de ansatte fokuserer på deltakernes sosiale og økonomiske situasjon. Melding til Stortinget 30, Se meg! (2011-2012) poengterer nettopp at veien inn i rusproblemer ofte henger sammen med sosioøkonomiske faktorer som inntekt, utdanning og arbeid. Å sørge for at beboerne får tilgang på overgangsstønad, uførepensjon og gjeldsordninger er i tråd med Meld. til Stortinget 30, (2011-2012) og Helsedirektoratets (2014) anbefalinger. Begge dokumentene framhever at det å få orden på økonomiske problemer kan bety mye for den videre rehabiliteringen for personer med psykisk helse- og rusproblemer.

De ansatte arbeider der deltakerne befinner seg - i eget hjem eller nærmiljø, og med oppsøkende virksomhet overfor personer som ofte har blitt karakterisert som vanskelige å nå. Gode rammebetingelser, vide fullmakter og muligheter for å utøve skjønn, ser ut til å bidra til at teamet kan tilby et bredt spekter av tjenester. Det ser ut til å være få begrensninger knyttet til hjelpen som tilbys. En slik tilnærming synes å stå i kontrast til det som generelt kan gjenkjennes som økte krav til standardisering og manualisering i mange praksiser i dagens helse- og sosialfelt. En ambulant tjeneste er også i tråd med Helsedirektoratet (2014) som framhever viktigheten av oppsøkende virksomhet på brukerens arena. Helsedirektoratet mener at slik virksomhet bidrar til at brukeren kan ivareta daglige aktiviteter og samtidig synliggjøre sine ressurser og tjenestebehov. Ekeland (2014) er en av mange kritiske røster i fagdebatten og reiser spørsmål om hvorvidt måten tjenesteapparatets krav til dokumentasjon og standardiserte tilnærminger kan bidra til at tjenesteytere vanskelig kan se tjenestemottager som likeverdige individer. Kanskje er det grunn til å anta at fleksibiliteten og den helhetlige tilnærmingen som beskrives i våre funn representerer en kontrast til utviklingen Ekeland (2014) er bekymret for? Det er etter hvert godt dokumentert at målgruppa i dette prosjektet er i behov av langvarige, integrerte og sammenhengende tjenester (eks: Evjen, Øiern & Kielland, 2012; Helsedirektoratet, 2011). Kanskje er Booppfølgingsteamets rause rammebetingelse nødvendig for å kunne yte et tilfredsstillende tilbud til målgruppa. Beboerne beskriver at tjenestene de mottar fra Booppfølgingsteamet står i positiv kontrast til mye av den hjelpen de har fått tilbud om tidligere.

Både de ansatte og beboerne gir eksempler på at fleksibiliteten rammebetingelsene til Booppfølgingsteamet gir bidrar til at mandatet kan gjennomføres på en god måte.

Å vurdere hvor grensen for tid, fleksibilitet og tilgjengelighet går *før* det får negative konsekvenser for tilbudet, har ikke vært fokus i arbeidet med denne forskningsrapporten. Vi har heller ikke tatt stilling til om tjenesten kan organiseres på andre måter. Vi finner allikevel grunn til å understreke at i nyere helsepolitiske føringer er menneskers bedringsprosesser satt i fokus og økt livskvalitet er et uttalt mål for behandling. Med utgangspunkt i personens egne ressurser kan aktuelle målsettinger for oppfølging blant annet knyttes til arbeid mot meningsfull aktivitet, sosialt nettverk eller det å løse økonomiske og boligmessige utfordringer (Helsedirektoratet, 2011). I diskusjoner rundt prioriteringer eller definisjon av hva som må anses som nødvendig helsehjelp kan det etter vår erfaring av og til være fruktbart å utvide helsebegrepet utover det som i noen tilfeller tradisjonelt har vært tilfelle.

Å ha egen bolig er et mål som er nedfelt i sentrale nasjonale føringer. Med utgangspunkt i våre funn er ikke egen bolig synonymt med trivsel og tilfredshet. For noen oppleves det ufritt, og både ansatte og beboere rapporterer om mistrivsel og stor ensomhet for enkelte. For mange av dem som mottar et tilbud fra Booppfølgingsteamet ser prosjektet ut til å bidra til økt trygghet og stabilitet. Samtidig er det grunn til å anta at mange av de utfordringene beboerne opplever i forhold til nettverk og livskvalitet, aldri kan møtes av et offentlig hjelpetilbud alene. Dette er også flere av beboerne klare på at de ikke forventer. Strukturelle utfordringer knyttet til for eksempel fattigdom eller boligpolitikk kan heller ikke løses innenfor rammene til Booppfølgingsteamet. Når vi allikevel trekker disse dilemmaene frem, er det fordi vi mener det må stå sentralt i diskusjoner rundt et tilfredsstillende og hensiktsmessig tilbud til målgruppa i tiden fremover.

Studiens begrensninger og styrker

Dette er en kvalitativ studie som gir fyldige beskrivelser av erfaringene fra et samarbeid som har sitt utgangspunkt i Booppfølgingsteamet. Datamaterialet er omfattende og gir en bred, variert og nyansert fremstilling av et viktig arbeid – både fra et ansatt og et beboerperspektiv. Antall deltakere kan isolert sett se begrenset ut, men utgjør alle de ansatte i teamet og godt over halvparten av dem som mottar tjenester per i dag. Samtidig er det ikke gjennomført noen målinger av effekt, eller sammenlikning med andre måter å organisere et tjenestetilbud på. De ansatte er invitert til å snakke om både suksesskriterier og utfordringer fra deres arbeid, men det kan være vanskelig å trekke frem selvkritiske vurderinger overfor sine kollegaer. Kanskje ville individuelle intervjuer gitt mulighet for et mer nyansert bilde. Beboerne er rekruttert ved hjelp av de ansatte. Hvis vi hadde kommet i kontakt

med deltakere på en annen måte, ville det kanskje gitt oss tilgang på andre historier. På den andre siden var de individuelle intervjuene åpne, med muligheter for å snakke fritt om det deltakerne var opptatt av, og det ble oppfordret til å også dele negative erfaringer og potensial for endring, i hvert enkelt intervju. Knyttet til kvalitativ forskning vil det alltid være utfordringer i forhold til overførbarhet. Vi mener allikevel at studienes funn er interessante og viktige, og bør kunne danne grunnlag for både faglig diskusjon og videre utvikling av praksis.

Konklusjon

Booppfølgingsteamets mandat er blant annet å bidra til å trygge beboernes overgang fra institusjon til egen bolig og å bidra til å stabilisere beboerens livssituasjon. Resultatene fra de to delstudiene tyder på at teamet gjennomfører sitt arbeid i tråd med mandatet. Teamet yter et variert og helhetlig tilbud, som tar utgangspunkt i den enkeltes behov. Tilbudet preges av tilgjengelighet, tid, tillit og fleksibilitet. Beboerne gir uttrykk for at Booppfølgingsteamet er viktig for dem og at de opplever kontinuitet i tjenestene. De ansatte byr på seg selv og anser seg som medmennesker, og ikke eksperter. Beboerne styrer egne liv, mens teamet forsøker å støtte beboernes prosjekter. Tilbudet fra teamet er sammensatt; hjelp med flytting, praktisk bistand med innkjøp, nettverksbygging, støtte i hverdagslige aktiviteter, samt hjelp med å ivareta økonomiske og sosiale behov. Teamet bidrar der det behøves og yter hjelpen der det er mest hensiktsmessig. Booppfølgingsteamet har rammer som gjør det mulig å utøve skjønn med utgangspunkt i faglige begrunnelser, samtidig som de gir uttrykk for hvor viktig det er å oppleve støtte fra ledere. Rammebetingelser og faglig tillit bidrar, slik vi ser det, til å kunne gi langvarige, integrerte og sammenhengende tjenester, noe som også er i tråd med sentrale nasjonale føringer. På tross av utfordringer knyttet til livssituasjon generelt og bosituasjon spesielt, bidrar teamet til stabilitet og trygghet for beboerne som har mye erfaring med det motsatte.

Litteratur:



- Andvig, E. (2016). Det å bli alminnelig og samarbeide om det hverdagslige. I: Karlsson, B. (red.) *Det går for sakte - i arbeidet med rus og psykisk helse*. Oslo: Gyldendal Akademisk. s. 151-166.
- Andvig, E. & Hummelvoll, J.K. (2015). From struggling to survive to a life based on values and choices: first -person experiences of participating in a Norwegian Housing First project. *Nordic Journal of Social Research*, vol.6. <http://dx.doi.org/10.15845/njsr.v6i0>
- Andvig, E., Lyberg, A., Karlsson, B. & Borg, M. (2013). Et anstendig liv: Erfaringer med å skape et hjem for personer med rus- og psykiske helseproblemer. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 10(2), 160-170
- Biong, S., & Soggiu, A. S. (2015). «Her tar de tingene i henda og gjør noe med det» - Om recovery-orienteringen i en kommunal ROP-tjeneste. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 12(1), 50-60.
- Borg, M. & Davidson, L. (2008). Recovery as lived in everyday experience. *Journal of Mental Health* 17(2), 129-141.
- Borg, M. (2009). Bedringsprosesser slik de leves i hverdagslivet. Brukererfaringer ved alvorlige psykiske lidelser. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*, 46, 452-459.
- Borg, M. & Karlsson, B. (2010). Å arbeide i menneskers hjem – dilemmaer i humanistiske praksiser i psykisk helsearbeid. *Tidsskrift for dansk Sygeplejeforskning*, 2, 47-53.
- Borg, M., & Topor, A. (2014). *Virksomme relasjoner: Om bedringsprosesser ved alvorlige psykiske lidelser* (3. utg.). Oslo: Kommuneforlaget.
- Borg, M., Sells, D., Topor, A., Mezzina, R., Marin, I., & Davidson, L. (2005). What makes a house a home: The role of material resources in recovery from severe mental illness. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 8, 243-256.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa
- Chen, S.P., Krupa, T., Lysaght, R., McCay, E. & Piat, M. (2013). The development of recovery competencies for in-patient mental health providers working with people with serious mental illness. *Administration and Policy in Mental Health*, 40, 96-116.
- Denhov, A. & Topor, A. (2012). The components of helping relationships with professionals in psychiatry: Users' perspective. *International Journal of Social Psychiatry*, 58(4), 417-424.

- Edland-Gryt, M., & Skatvedt, A. (2012). Thresholds in a low-threshold setting: An empirical study of barriers in a centre for people with drug problems and mental health disorders. *International Journal of Drug Policy*, 24(3), 257-264. doi: 10.1016/j.drugpo.2012.08.002
- Ekeland, T.-J. (2014). Frå objekt til subjekt – og tilbake? - Om tilhøvet mellom kunnskap, praksis og styring. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 11(3), 211-220.
- Eriksson, B.G. & Karlsson, P.Å. (2008). *Att utvärdera välfärdsarbete*. Karlsstad: Gothia Förlag.
- Evjen, R., Øiern, T., & Kielland, K. B. (2012). *Dobbelt opp: Om psykiske lidelser og rusmisbruk* (3. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Gonzalez, M. T. & Andvig, E. (2015a). The lived experience of getting and having a home of one's own: A meta-synthesis. *Issues in Mental Health Nursing*, 36(11), 905-18.
- Gonzalez, M. T. & Andvig, E. (2015b). Experiences of Tenants with Serious Mental Illness Regarding Housing Support and Contextual Issues: A Meta-Synthesis. *Issues in Mental Health Nursing*, 36(12), 971-988.
- Helsedirektoratet (2011). *Nasjonal faglig retningslinje for utredning, behandling og oppfølging av personer med samtidig ruslidelse og psykisk lidelse - ROP-lidelser*. Oslo: Helsedirektoratet.
- Helsedirektoratet (2014). *Sammen om mestring. Veileder i lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne. Et verktøy for kommunen og spesialisthelsetjenesten*. Oslo: Helsedirektoratet.
- Helse- og omsorgsdepartementet (2009). *Samhandlingsreformen: rett behandling - på rett sted - til rett tid*. (St. meld nr. 47 (2008-2009)). Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet.
- Helse- og omsorgsdepartementet (2015). *Opptrappingsplanen for rusfeltet (2016-2020)* Prop. 15S. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet.
- Hummelvoll, J.K. (2006). Handlingsorientert forskningssamarbeid. Teoretisk begrunnelse og praktiske implikasjoner. *Norsk Tidsskrift for Sykepleieforskning*, 1, 261-274.
- Hummelvoll, J.K. (2008). The multistage focus group interview: A relevant and fruitful method in action research based on a co-operative inquiry perspective. *Norsk Tidsskrift for Sykepleieforskning*, 1, 3-5.
- Karlsson, B., Borg, M., Revheim, T. and Jonassen, R. (2016). 'To see each other more like human beings ... from both sides'. Patients and therapists going to a study course together. *International Practice Development Journal*. 6(2).
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2014). «Bolig for velferd», nasjonal strategi for boligsosialt arbeid (2014-2020).
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2011). *Interview: Introduktion til at håndværk* (2. utg.). København: Hans Reitzel.

- Lie, T., & Nesvåg, S. (2006). *Evaluering av rusreformen* (B. 2006/227). Stavanger: IRIS, International Research Institute of Stavanger.
- Malterud, K. (2003). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning: En innføring*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Melding til Stortinget 30 (2011-2012) *Se meg! En helhetlig rusmiddelpolitikk, alkohol- narkotika-doping*. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet.
- Mueser, K. T., Noordsy, D. L., Drake, R. E., & Fox, L. (2006). *Integrert behandling: av rusproblemer og psykiske lidelser*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Ness, O., Borg, M., & Davidson, L. (2014). Facilitators and barriers in dual recovery: a literature review of first-person perspectives. *Advances in Dual Diagnosis*, 7(3), 107-117.
- NOU (2011:15) *Rom for alle. En sosial boligpolitikk for framtiden*. Kommunal- og Regionaldepartementet.
- Rambøll Management Consulting (2010). *Kunnskapsoversikt over forskning om vanskeligstilte på boligmarkedet 2004 – 2010*. Husbanken. www.husbanken.no
- Sosial og helsedepartementet. (1997). *Åpenhet og helhet: Om psykiske lidelser og tjenestetilbudene*. (St. meld nr.25 (1996-1997)). Oslo: Sosial- og helsedepartementet.
- Sosial og helsedirektoratet (2006). *På vei til egen bolig: Strategi for å forebygge og bekjempe bostedsløshet, tilskudd, eksempler, samarbeid og deltakere*. Oslo: Sosial og helsedirektoratet.
- St.prp. nr. 63 (1997-98). (1998). *Om opptrappingsplanen for psykisk helse 1999-2006. Endringer i statsbudsjettet for 1998*. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet.
- Sælør, K. T., Ness, O., & Semb, R. (2015). Taking the plunge: Service users' experiences of hope within the mental health and substance use services. *Scandinavian Psychologist*, 2(e9). doi: 10.15714/scandpsychol.2.e9
- Sørvoll, J. (2011). Den boligsosiale vendingen. Norsk boligpolitikk fra midten av 1990-tallet fram til i dag. Vedlegg 2 i *NOU 2011:15. Rom for alle*, s. 171-181.
- Ulfrstad, L.-M. (2011). *Velferd og bolig. Om boligsosialt (sam-)arbeid*. Oslo: Kommuneforlaget.

VEDLEGG

Fremdriftsplan

Fase 1: Oppstart: DATO  01.02.16	Fase 2: Datainnsamling: DATO 01.03.16 -01.11.16. 	Fase 3: Foreløpig analyse: DATO 15.12.16	Fase 4. Analyse/ rapporter- ing 31.12.16.
Oppstartsmøte med prosjektet. Søknad om godkjenning av prosjektet til NSD Utarbeide temaguide	Gjennomføre individuelle intervjuer x 3 Midtveismøte med oppdragsgiver og prosjektet i juni	Foreløpige analyser av data. Møte med prosjektet for å legge frem foreløpig analyse	Integrert analyse av data Utarbeide utkast til oppsummeringsnotat. Møte med oppdragsgiver. Justere notat. Overlevere endelig notat.
Output: Temaguide godkjent. Godkjent NSD søknad.	Output: Intervjuer gjennomført. Analyser påbegynt.	Output: Foreløpig analyse av data, møter med prosjektet.	Output: Oppsummeringsnotat levert oppdragsgiver

Knut Tore Sælør
Institutt for sykepleievitenskap Høgskolen i Sørøst-Norge
Grønland 58
3045 DRAMMEN

Vår dato: 10.03.2016

Vår ref: 47174 / 3 / BGH

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 04.02.2016. Meldingen gjelder prosjektet:

47174	<i>Forskningsbasert evaluering av prosjekt "Booppfølginsteam" i Oslo Velferdsetat</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Høgskolen i Sørøst-Norge, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Knut Tore Sælør</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 31.12.2018, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Katrine Utaaker Segadal

Belinda Gloppen Helle

Kontaktperson: Belinda Gloppen Helle tlf: 55 58 28 74
Vedlegg: Prosjektvurdering

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD. Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no

TRONDHEIM: NSD. Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrre.svarva@svt.ntnu.no

TROMSØ: NSD. SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@sv.uit.no



Personvernombudet for forskning

Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 47174

INFORMASJON OG SAMTYKKE

Utvalget (beboere) informeres skriftlig og muntlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er greit utformet, men dato for forventet prosjektslutt 31.12.16 skal tilføyes informasjonsskrivet.

REKRUTTERING

I følge meldeskjemaet og prosjektbeskrivelsen skal rekruttering av utvalget skje via ansatte i VEK. Deretter skal de som ønsker å delta i studien gi beskjed til ansatte i VEK som deretter videreformidler informasjon til forsker. Personvernombudet forutsetter at dere tar hensyn til konfidensialitet og at forespørselen rettes på en slik måte at frivilligheten ved deltagelse ivaretas. Vi minner om at frivillighet kan være problematisk når en rekrutterer gjennom eget nettverk hvis det er et avhengighetsforhold mellom den som rekrutterer og informant.

SENSITIVE OPPLYSNINGER

Basert på opplysninger i meldeskjemaet og prosjektbeskrivelse tar vi høyde for at vil kunne komme frem opplysninger om at informantene har vært mistenkt, siktet eller dømt for strafferettslige forhold eller helserelaterte opplysninger om informantene. Vi har derfor endret dette punktet i meldeskjemaet til at det kan behandles sensitive opplysninger.

INFORMASJONSSIKKERHET

Personvernombudet legger til grunn at dere behandler alle data og personopplysninger i tråd med Høgskolen i Sørøst-Norge sine retningslinjer for innsamling og videre behandling av forskningsdata og personopplysninger. Ettersom det skal behandles sensitive personopplysninger, er det viktig at dere krypterer opplysningene tilstrekkelig.

PROSJEKSLUTT OG ANONYMISERING

I meldeskjemaet har dere informert om at forventet prosjektslutt er 31.12.2018. Ifølge meldeskjemaet skal dere da anonymisere innsamlede opplysninger. Anonymisering innebærer at dere bearbeider datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjør dere ved å slette direkte personopplysninger, slette eller omskrive indirekte personopplysninger og slette digitale lydopptak.

MASTERPROSJEKT

I følge meldeskjemaet skal to masterstudenter melde egne prosjekter. Vi ber om at prosjektnummeret for dette prosjektet (47174) oppgis i de nye meldingene.

Intervjuguide for intervju med beboere i VEL

Tema knyttet til erfaringer med å flytte i egen bolig

- Opplevelse av egen livssituasjon
- Opplevelser med å flytte inn i den nye boligen
- Tanker om hvordan det er å bo i egen bolig
- Hva har det betydd for hverdagslivet (helse, nettverk, venner, fritid, familie, jobb/ skole)
- Tanker om det å skape sitt eget hjem
- Hva skal til for å føle seg hjemme
- Hvordan er forholdet til naboer
- Tanker om behov for hjelp / støtte/ oppfølging for å bo i egen bolig
- Tanker om fritid, jobb / skole, venner, familie

Tema knyttet til oppfølging fra boteamet

- Hvilken hjelp og støtte mottar du per i dag?
- Erfaringer med oppfølgingen som boteamet gir
- Erfaringer med kontakt og samarbeid med de ansatte i boteamet
- På hvilken måte har det å flytte i egen bolig påvirket din livssituasjon
 - Opplevelser av forskjellen mellom det å bo på ILA-hybelhus og det å bo i egen bolig
- Om det er noen forskjell fra da du flyttet inn til hvordan det er i dag knyttet til boligsituasjon, arbeid, skole, fritid, venner, familie og psykisk helse
- Tanker om hvordan «drømmeboligen» ville sett ut

Tema knyttet til brukermedvirkning / involvering i planlegging av egen livssituasjon

- Hvordan har du fått være med på å påvirke underveis i flytteprosessen?
- Har du i så fall sagt fra?
- Hvordan har eventuelt responsen vært? (føler du deg hørt)
- Er det noe du skulle ønske hadde vært annerledes med oppfølgingen du får fra booppfølgingsteamet? Hva da i så fall?
- Hvis du skulle vært med på å utvikle denne tjenesten hva ville du ha hatt annerledes?

Intervjuguide ansatte

Fokusgruppeintervjuene vil legge opp til samtale om følgende tema:

Ansattes erfaringer med å arbeide i prosjektet og deres refleksjoner om:

- Hvordan bo-oppfølgingen er organisert?
- Beskrivelser av hvordan teamet konkret jobber med deltakerne og om botreningen som tilbys
- Ivaretagelse av deltakernes valgmuligheter, brukermedvirkning og selvbestemmelse
- Opplever dere at folk synes det å ta egne avgjørelser i forhold til bolig og livssituasjon, er et gode, noe de selv ønsker?
- Er det mulig innenfor rammebetingelsene å la beboerne ta egne avgjørelser når det gjelder oppfølging og bosituasjon?
- Har dere erfart å stå ved siden av når en beboer tar avgjørelser som får skadelige konsekvenser for dem? Hvordan opplevde du det?
- Refleksjoner rundt hva er godt nok når det gjelder bosituasjon. Hva er verdighet i dette perspektivet?
- Teamets fokus på rusfrihet eller arbeid med skadereduksjon
- Hvordan teamet samarbeider med hverandre og med deltakerne
- Samhandling /samarbeid med andre instanser i forhold til beboerens ønsker og uttrykte behov

Intervjuguide til fokusgruppeintervju 2

Refleksjoner og diskusjon rundt oppsummering av forrige intervju.

Ansattes erfaringer og refleksjoner om:

- Avslutninger. Hvilke erfaringer har dere så langt? (at dere er blitt deres nære, og at hjelpebehovet ikke nødvendigvis har endret seg).
- Samhandling /samarbeid med nettverket til beboerne. I hvilken grad brukes nettverk som ressurser dere kan trekke inn?

Det virker som om dere ikke utvikler «slitasje».

- Hva er et godt arbeidsmiljø for deg?
- Hvis det oppstår en vanskelig situasjon som skaper frustrasjon i deg, hva gjør du da?

Ting vi ikke fikk spurt om forrige gang.

- Refleksjoner rundt hva er godt nok når det gjelder bosituasjon. Hva er verdighet i dette perspektivet?
- Har dere erfart å stå ved siden av når en beboer tar avgjørelser som får skadelige konsekvenser for dem? Hvordan opplevde du det?

Intervjuguide til fokusgruppeintervju 3

Refleksjoner og diskusjon rundt oppsummering av forrige intervju.

Ansattes erfaringer og refleksjoner om:

- Samhandling /samarbeid med nettverket til beboerene. I hvilken grad brukes nettverk som ressurser dere kan trekke inn?
- Hvis det oppstår en vanskelig situasjon som skaper frustrasjon i deg, hva gjør du da?
- Refleksjoner rundt hva er godt nok når det gjelder bosituasjon. Hva er verdighet i dette perspektivet?
- Har dere erfart å stå ved siden av når en beboer tar avgjørelser som får skadelige konsekvenser for dem? Hvordan opplevde du det?
- Mer indre drivkraft?
- Å bli berørt
- Annerkjennelse

Forespørsel til beboere om deltakelse i evaluering av prosjekt ”Booppfølgingsteam” i Velferdsetaten i Oslo

Bakgrunn og hensikt

Vi er to forskere og to mastergradsstudenter fra Høgskolen i Sørøst-Norge som skal følge booppfølgingsteamet i Velferdsetaten Oslo (VEL) ut 2016. På oppdrag fra VEL er vårt mål å finne mer ut av hvordan dere opplever å flytte ut i egen bolig og hvordan booppfølgingsteamet støtter dere i å bo i egen bolig. For å lære så mye som mulig, er det viktig å vite hvilke erfaringer du som deltaker har med oppfølgingen fra boteamet.

Hva innebærer studien for deg?

Vi ønsker å ha en eller to samtaler med deg i løpet av dette året. Den første samtalen ønsker vi å gjennomføre i løpet av mars /april i år. Den neste samtalen vil foregå til høsten. Samtalene vil handle om hvordan du opplever det å bo i egen bolig, hva slags hjelp du mener at du trenger og hva du mener om den hjelpen du får. Det er ønskelig å ta opp samtalen elektronisk slik at vi ikke går glipp av noe som blir sagt. En mastergradsstudent vil være tilstede under noen av intervjuene. Hun ønsker å stille noen spørsmål rundt medbestemmelse og hvordan du har opplevd dine muligheter å kunne påvirke flytteprosessen ut i egen bolig underveis.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Forskere og mastergradsstudenter i prosjektet er underlagt taushetsplikt. All informasjon fra deg blir behandlet slik at utenforstående ikke får vite hvem du er. Kontaktinformasjon vil oppbevares nedlåst og ikke kunne knyttes til intervjuene som gjennomføres. Opptak og utskrifter blir oppbevart nedlåst og slettet når evalueringen er ferdig. Erfaringene som kommer fram i evalueringen vil bli samlet og bearbeidet i en rapport og en fagartikkel. I rapporten og artikkelen vil ingen opplysninger kunne spores tilbake til deg. Dersom du sier ja til å delta har du rett til å få innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om deg. Du har også rett til å få korrigert eventuelle feil, eller slette materialet dersom det ikke allerede inngår i ulike publikasjoner.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i evalueringen. Dersom du velger ikke å delta, trenger du ikke å oppgi noen grunn. Dette vil ikke få noen konsekvenser for oppfølgingen du får av boteamet. Selv om du sier ja til å være med på dette, kan du trekke deg hvis du skulle ombestemme deg. Hvis du trekker deg kan du kreve å få slettet alle opplysninger som kan føres tilbake til deg. Dersom du skulle oppleve ubehag eller ha spørsmål knyttet til eventuell deltakelse kan du ta kontakt med forskerne Ellen Andvig eller Knut Tore Sælør.

Kontakt

En prosjektmedarbeider fra booppfølgingsteamet vil kontakte deg et par dager etter at han har gitt deg informasjonsskrivet. Dersom du ønsker å være med på et intervju, kan du og prosjektleder gjøre en avtale om når vi kan møtes.

Ønsker du mer informasjon om evalueringen, kan du kontakte Knut Tore Sælør på tlf. 92613782, Ellen Andvig på tlf. 47855580 eller Sverre Jørgensen på tlf. 22787430

Med vennlig hilsen

Ellen Andvig og Knut Tore Sælør

Forskere ved Høgskolen i Sørøst-Norge

Sverre Jørgensen

Institusjonssjef

FORESPØRSEL OM DELTAKELSE I EVALUERINGSFORSKNING AV BOOPPFØLGINGSTEAMETS ARBEID, OSLO VEL - ANSATTE

DEL A

BAKGRUNN OG HENSIKT

Denne forespørselen gjelder deltagelse i evalueringen av Booppfølgingsteamets arbeid i Oslo Vel.

Vi vil med dette brevet spørre deg om du vil delta i to fokusgruppeintervjuer sammen med andre ansatte i Boppfølgingsteamet. Hensikten med evalueringen er å undersøke dine/deres erfaringer med teamets oppfølgingsarbeid for personer med rus- og /eller psykiske helseproblemer som har flyttet ut i egen bolig. Fokusgruppen vil møtes to ganger, en gang i juni 2016 og en gang i september 2016.

Målet med fokusgruppeintervjuene er å vurdere hvilken type oppfølging og hvilket innhold i tilbudet som har vært nyttig og bidratt til at beboerne kan bo i egen bolig og få økt sosial inkludering i samfunnet.

En mastergradsstudent vil delta sammen med forsker i begge intervjuene. Hun ønsker å stille noen spørsmål rundt muligheter for medbestemmelse for beboerne knyttet til deres bo- og livssituasjon.

De som forespørres skal være over 18 år og ansatt i Oslo kommune i Booppfølgingsteamet og ha samarbeidet med beboere/deltakere i prosjektet.

HVA INNEBÆRER STUDIEN?

Fokusgruppen vil starte opp i juni 2016 og bli gjennomført to ganger. For å kunne vurdere innholdet i det som kommer fram i gruppen, vil det bli brukt lydopptaker. Opptaket vil deretter bli skrevet ut på papir og analysert av forskerne. Dato for prosjektslutt er juni 2017. Da vil lydfilene bli slettet.

Det vil være masterstudent Målfrid Kippenes og forsker Ellen Andvig som sammen gjennomfører fokusgruppeintervjuene. Målfrid Kippenes er masterstudent ved Master i klinisk helsearbeid, Psykisk helse, ved Høgskolen i Sørøst-Norge. Ellen Andvig er ansatt som førstelektor ved samme høgskole, Fakultet for helse- og sosialvitenskap, Senter for psykisk helse og rus.

HVA SKJER MED INFORMASJONEN OM DEG?

Alle data vil bli behandlet konfidensielt og på en forsvarlig måte i henhold til Personopplysningsloven og etter retningslinjer gitt av Datatilsynet. Dette innebærer at forskerne vil ha taushetsplikt overfor alle opplysninger som samles inn. Resultatene vil bli publisert i en masteroppgave, en rapport og vitenskapelige artikler. I rapporten og artiklene vil ingen opplysninger kunne spores tilbake til deg. Dersom du sier ja til å delta har du rett til å få

innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om deg. Du har også rett til å få korrigert eventuelle feil, eller slette materialet dersom det ikke allerede inngår i ulike publikasjoner.

FRIVILLIG DELTAGELSE

Det er frivillig å delta i studien og det vil være mulig å trekke seg underveis i evalueringen uten å oppgi grunn. Om du trekker deg, vil det ikke få noen konsekvenser for ditt arbeid i Booppfølgingsteamet. Dersom du ønsker å delta, undertegner du samtykkeerklæringen på siste side og tar med denne til forskerne. Dersom har spørsmål eller ønsker mer informasjon om prosjektet kan du kontakte Ellen Andvig, Høgskolen i Sørøst-Norge, tlf. 47855580.

DEL B

PERSONVERN

Informasjonen som lagres skal kun brukes slik som beskrevet ovenfor. Alle opplysningene vil bli behandlet uten navn og fødselsnummer eller andre direkte gjenkjennende opplysninger. Dekan Heidi Kapstad ved høgskolen i Sørøst-Norge Fakultet for helse- og sosialvitenskap, er administrativ ansvarlig. Ellen Andvig er prosjektleder. Evalueringen er tilrådd av Personvernombudet for forskning, Norsk Samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

RETT TIL INNSYN OG SLETNING AV OPPLYSNINGER OM DEG

Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt, og ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i den ferdige rapporten eller i artiklene. Opplysningene anonymiseres og opptakene slettes når prosjektet er ferdig, ved utgangen av juni 2017.

INFORMASJON OM UTFALLET I STUDIEN

Du har som informant rett til å få tilgang til resultatene av evalueringen.

Drammen 03.05.16.

Med vennlig hilsen

Ellen Andvig

Forsker

Målfrid Kippenes

Masterstudent

SAMTYKKE TIL DELTAKELSE TIL FOKUSGRUPPEINTERVJU

JEG ER VILLIG TIL Å DELTA:

Sted og dato

Deltakers signatur

Deltakers navn med trykte bokstaver

—
**Oppsummeringsrapport fra
«Evaluering av Booppfølgingsteamet
i Velferdsetaten i Oslo kommune»**
—

Knut Tore Sælør
Målfrid Kippenes
Ellen Andvig
—

ISBN: 978-82-8290-024-9

© SFPR – Senter psykisk helse og rus
Fakultet for helse- og sosialvitenskap
Høgskolen i Sørøst-Norge

usn.no/sfpr

